



Servizio risorse umane e organizzazione

Piano esecutivo di gestione - Piano della Performance 2016-2018



Premessa

Il presente documento rappresenta lo strumento con il quale il Comune di Biella racconta sé stesso ai suoi cittadini e a tutti coloro che sono interessati a conoscere quali progetti e quali servizi l'amministrazione ha intenzione di realizzare nell'anno 2016.

All'interno di tale documento il Comune di Biella definisce i propri obiettivi e individua gli indicatori che consentono, al termine di ogni anno, di misurare e valutare il livello di performance raggiunto. Obiettivi e indicatori sono organizzati in modo tale da consentire una rappresentazione completa della performance programmata (ex ante) ed effettivamente raggiunta (ex post). L'attività di un Comune è infatti un'attività complessa ed eterogenea, e solo la misurazione congiunta di più dimensioni può consentire una valutazione corretta.

Il Piano della Performance è stato infatti concepito in modo da rendere il più trasparente possibile la performance del Comune. A tal fine sono stati identificati cinque ambiti di performance che raccontano l'amministrazione:

Programmi strategici

Quali sono le priorità strategiche del Comune e in che modo tali priorità di articolano

Attività e servizi

Quale è lo stock di servizi e attività che il Comune mette a disposizione di cittadini e utenti

Stato di Salute

Il Comune è in grado di svolgere le sue attività garantendo l'utilizzo equilibrato delle risorse, lo sviluppo dell'organizzazione e delle reazioni.

STORIA DELLA CITTA'

I primi ritrovamenti archeologici della città di Biella ne datano la nascita tra il 1000 e il 722 a.c.: si tratta di una storia molto antica.

Già abitata in epoca romana, la città nel 1379 entra a far parte dei territori dei Savoia.

Passando attraverso la storia dei Comuni, nel 1992 diviene capoluogo di provincia.

La sua posizione centrale fra Milano e Torino e la vicinanza con Francia e Svizzera la rendono polo strategico per la distribuzione verso l'Europa.

Il Comune di Biella nasce all'inizio del XIII secolo, dopo la fondazione dell'antico borgo del Piazzo avvenuta nel 1160. I primi statuti comunali, che ne documentano la nascita, risalgono al 1245.

La prima sede comunale si insedia proprio al Piazzo e vi resta fino al XVIII secolo.

Verso la fine del 1800, precisamente nel 1871, gli uffici comunali vengono trasferiti nell'attuale Palazzo Oropa, situato vicino al Battistero, il monumento più antico della città, risalente al decimo secolo dopo Cristo.

A Palazzo Oropa si svolge solo una parte dell'attività comunale, principalmente quella di carattere istituzionale.

La maggior parte degli uffici sono stati dislocati nella sede di Palazzo Pella.

Biella, situata a 420 metri sul livello del mare, è oggi un comune di circa 46.000 abitanti ed è capoluogo di una provincia che conta al suo interno 83 comuni.

Lo stemma della città di Biella, contenente l'orso, il faggio, la quercia e l'alloro come simboli civici, è di origini medievali e gli elementi che lo rappresentano si richiamano alla storia locale.

L 'Identità

Il Comune di Biella è un ente pubblico territoriale i cui poteri e funzioni trovano principio direttamente nella Costituzione della Repubblica Italiana (art. 114).

I Comuni, infatti, secondo la Carta Costituzionale, sono enti autonomi con potestà statutaria, titolari di funzioni amministrative proprie e di quelle conferite con legge statale o regionale, secondo le competenze rispettivamente di Stato e Regione. Hanno inoltre autonomia finanziaria di entrata e di spesa, hanno risorse autonome, stabiliscono e applicano tributi ed entrate proprie, secondo i principi di coordinamento della finanza pubblica e del sistema tributario.

L'Ente locale, in base a quanto stabilito dal Testo Unico degli Enti Locali (Decreto Legislativo 267/2000), rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo.

Il Comune concorre alla determinazione degli obiettivi contenuti nei piani e programmi dello Stato e della Regione e provvede, per quanto di propria competenza, alla loro specificazione ed attuazione.

Lo Statuto è la norma fondamentale per l'organizzazione dell'Ente; in particolare, specifica le attribuzioni degli organi, le forme di garanzia e di partecipazione delle minoranze, di collaborazione con gli altri enti, della partecipazione popolare, del decentramento e dell'accesso dei cittadini alle informazioni e ai procedimenti amministrativi.

L'identità mandato istituzionale

Spettano al Comune tutte le funzioni amministrative che riguardano la popolazione ed il territorio comunale, in particolare nei settori dei servizi alla persona ed alla comunità, dell'assetto ed utilizzazione del territorio e dello sviluppo economico, salvo quanto non sia espressamente attribuito ad altri soggetti dalla legge statale o regionale, secondo le rispettive competenze.

Al Comune inoltre sono assegnati servizi di competenza statale quali la gestione dei servizi elettorali, di stato civile, di anagrafe, di leva militare e statistica.

La programmazione Il perseguimento delle finalità del Comune avviene attraverso un'attività di programmazione che prevede un processo di analisi e valutazione, nel rispetto delle compatibilità economico-finanziarie, della possibile evoluzione della gestione dell'Ente e si conclude con la formalizzazione delle decisioni politiche e gestionali che danno contenuto ai piani e programmi futuri. Essa rappresenta il "contratto" che il governo politico dell'Ente assume nei confronti dei cittadini, i quali devono disporre delle informazioni necessarie per valutare gli impegni politici assunti e le decisioni conseguenti, il loro onere e, in sede di rendiconto, il grado di mantenimento degli stessi.

La programmazione e il ciclo di gestione della performance si realizza attraverso i seguenti strumenti di programmazione :

A) PREVENTIVO

LE LINEE PROGRAMMATICHE DI MANDATO approvate dal Consiglio Comunale all'inizio del mandato amministrativo, che delineano i programmi e progetti contenuti nel programma elettorale del Sindaco con un orizzonte temporale di cinque anni, sulla base delle quali si sviluppano i documenti facenti parte del sistema integrato di pianificazione;

DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE (DUP) Entro il 31 luglio di ciascun anno la Giunta presenta al Consiglio il Documento Unico di Programmazione (DUP), che sostituisce, per gli enti in sperimentazione, la relazione previsionale e programmatica.

Il DUP è lo strumento che permette l'attività di guida strategica ed operativa degli enti locali e consente di fronteggiare in modo permanente, sistemico e unitario le discontinuità ambientali e organizzative.

Il DUP costituisce, nel rispetto del principio del coordinamento e coerenza dei documenti di bilancio, il presupposto necessario di tutti gli altri documenti di programmazione.

Il DUP si compone di due sezioni: la Sezione Strategica (SeS) e la Sezione Operativa (SeO). La prima ha un orizzonte temporale di riferimento pari a quello del mandato amministrativo, la seconda pari a quello del bilancio di previsione

IL PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE, PEG rappresenta lo strumento attraverso il quale si guida la relazione tra organo esecutivo e responsabili dei servizi. Tale relazione è finalizzata alla definizione degli obiettivi di gestione, alla assegnazione delle risorse necessarie al loro raggiungimento e alla successiva valutazione.

IL PIANO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI che individua le schede di dettaglio dei obiettivi assegnati nel PEG ai dirigenti.

PORTAFOGLIO DELL'ENTE che mediante l'utilizzo di apposite schede individua gli standard di performance relativi alle , prestazioni e servizi

IL PIANO DELLA PERFORMANCE che, in relazione agli obiettivi di gestione fissati dal PEG, include il piano obiettivi annuale e le modalità di rilevazione dei risultati raggiunti con le finalità dell'art. 197 del D.Lgs. 267/2000 e, quindi, individua:

☒ *Obiettivi e modalità operative di ciascun settore con l'indicazione dei risultati attesi;*

☒ *Indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione (riferita ai programmi e progetti previsti nel DUP);*



Indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dei Settori e dei Dirigenti (rapportata agli obiettivi del PEG).

B) A CONSUNTIVO:

L'ATTIVITÀ DI REPORTING con relativo referto, infrannuale e finale, con evidenziati i risultati conseguiti per ogni obiettivo di gestione programmato;

LA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE (R.pf.), infrannuale e annuale, per definire il punto di attuazione degli obiettivi .

BIELLA OGGI

Il contesto territoriale e l'organizzazione del Comune di Biella in sintesi

Contesto territoriale

Dati statistici relativi al contesto al 31 dicembre 2015:

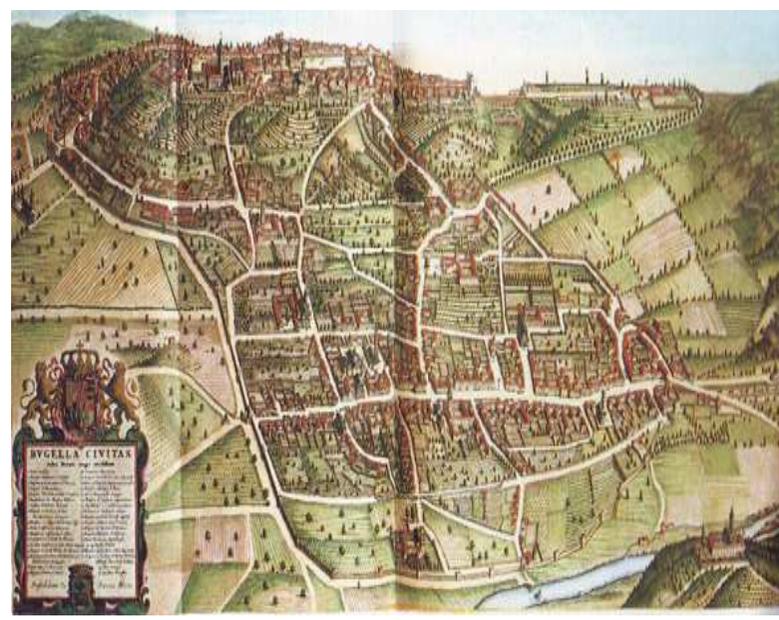
Superficie 46,68 kmq

Popolazione 44.733 (Maschi 20.766, Femmine 23.959)

Densità demografica 958,29 ab/Kmq

Famiglie: 21.274

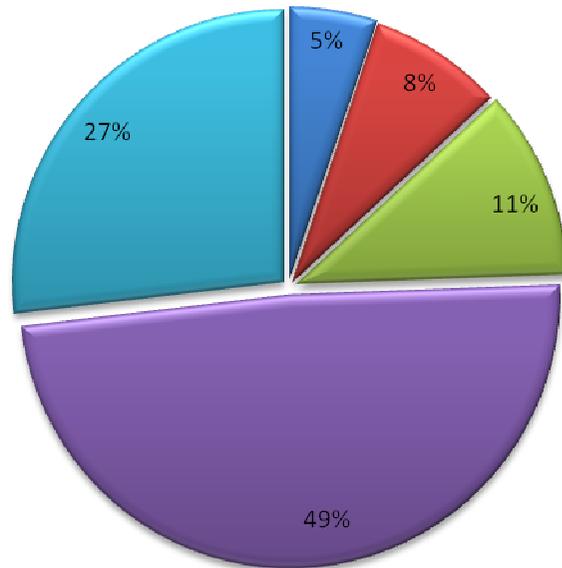
Cittadini stranieri: 3.549 (Maschi 1.490 - Femmine 2.059)



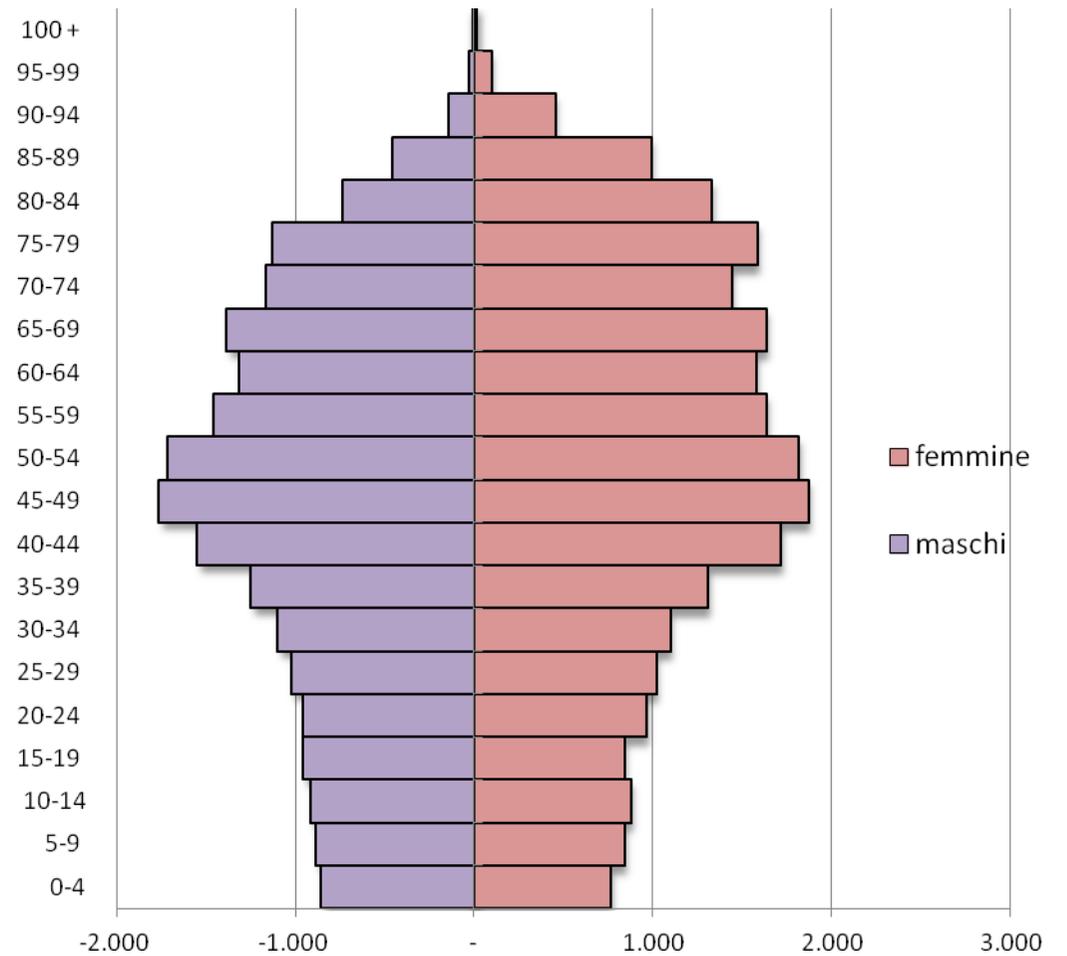
IL CONTESTO ESTERNO

Dati al 01/01/2016

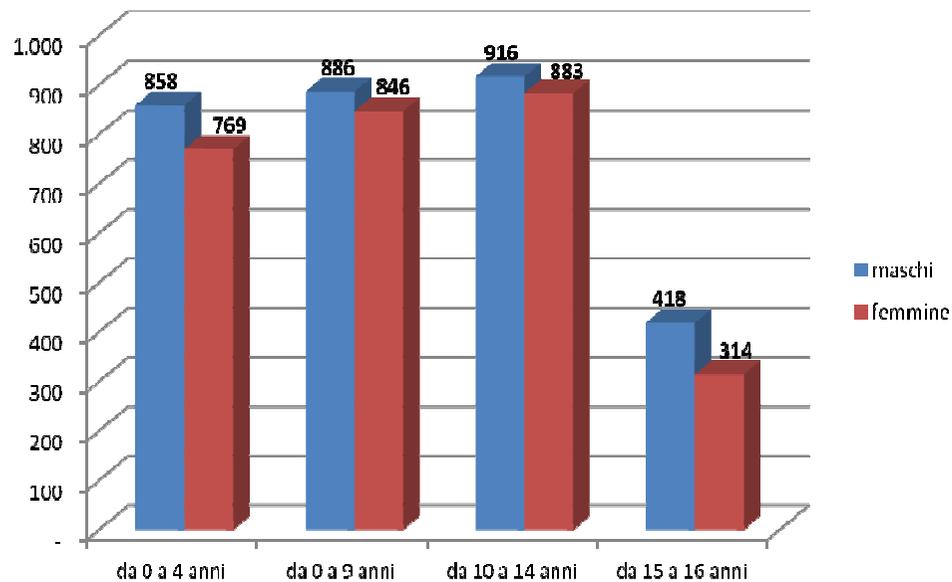
La distribuzione della popolazione



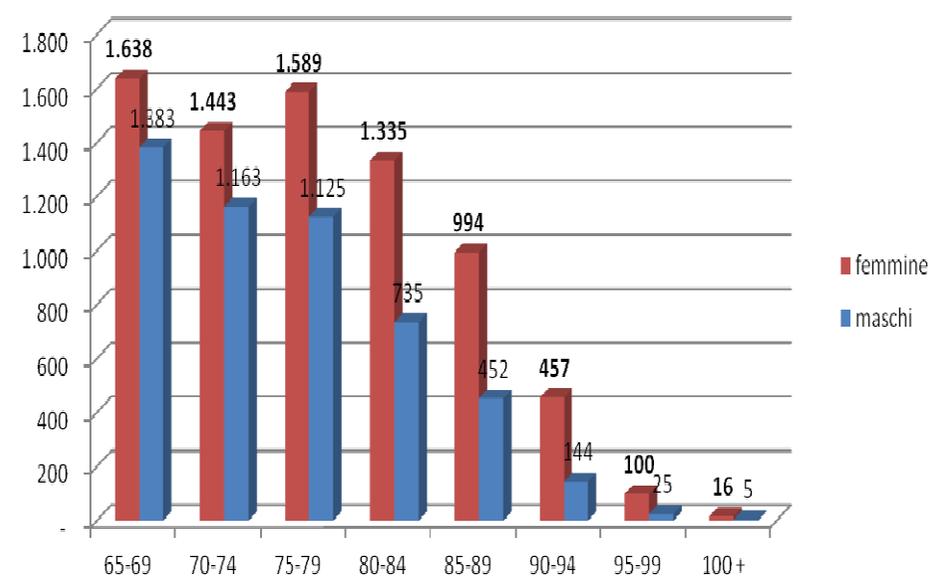
- In età prescolare
- In età scuola dell'obbligo
- In forza lavoro prima occupazione
- In età adulta
- In età senile



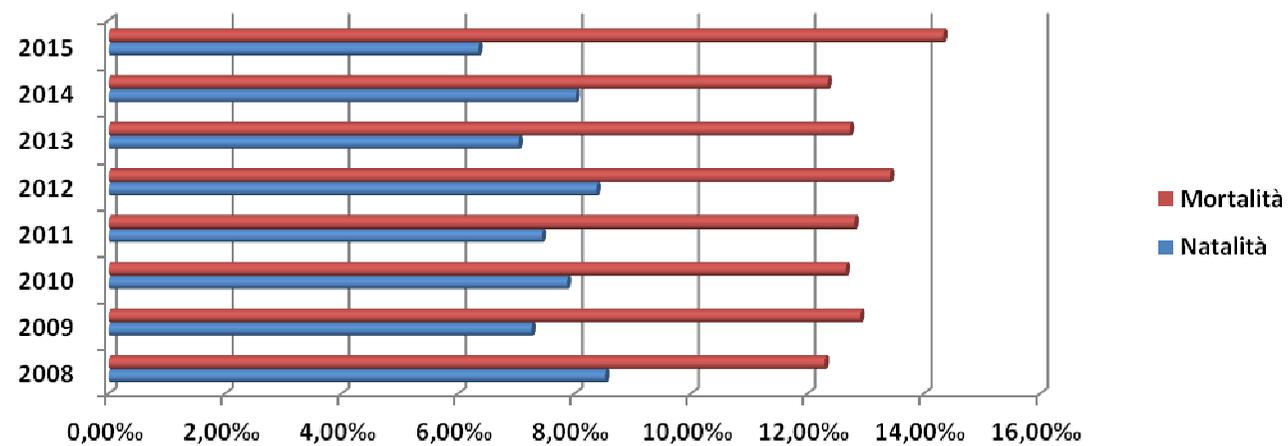
Suddivisione cittadini in età scolare



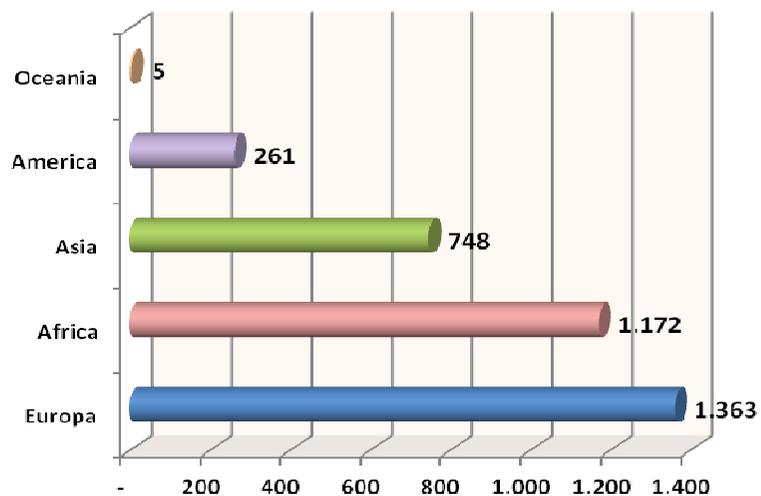
Suddivisione cittadini in età senile



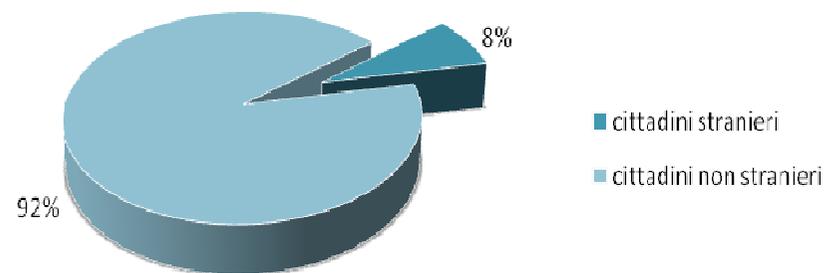
Tasso di natalità e mortalità



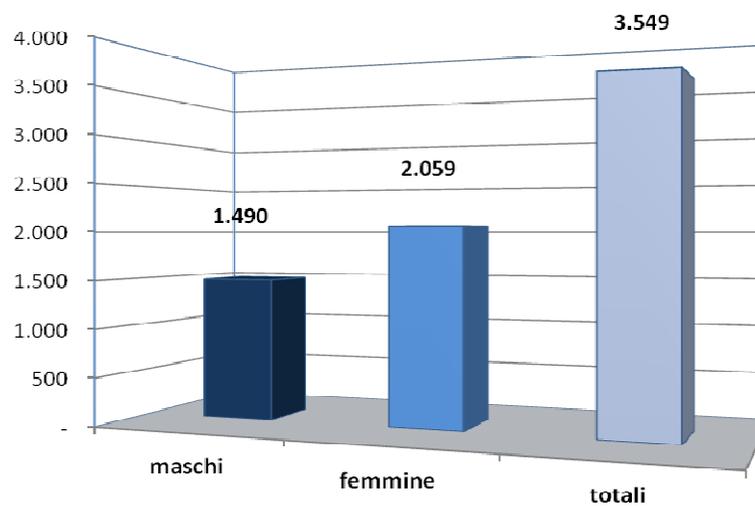
Suddivisione cittadini stranieri residenti



Incidenza dei cittadini stranieri sulla popolazione

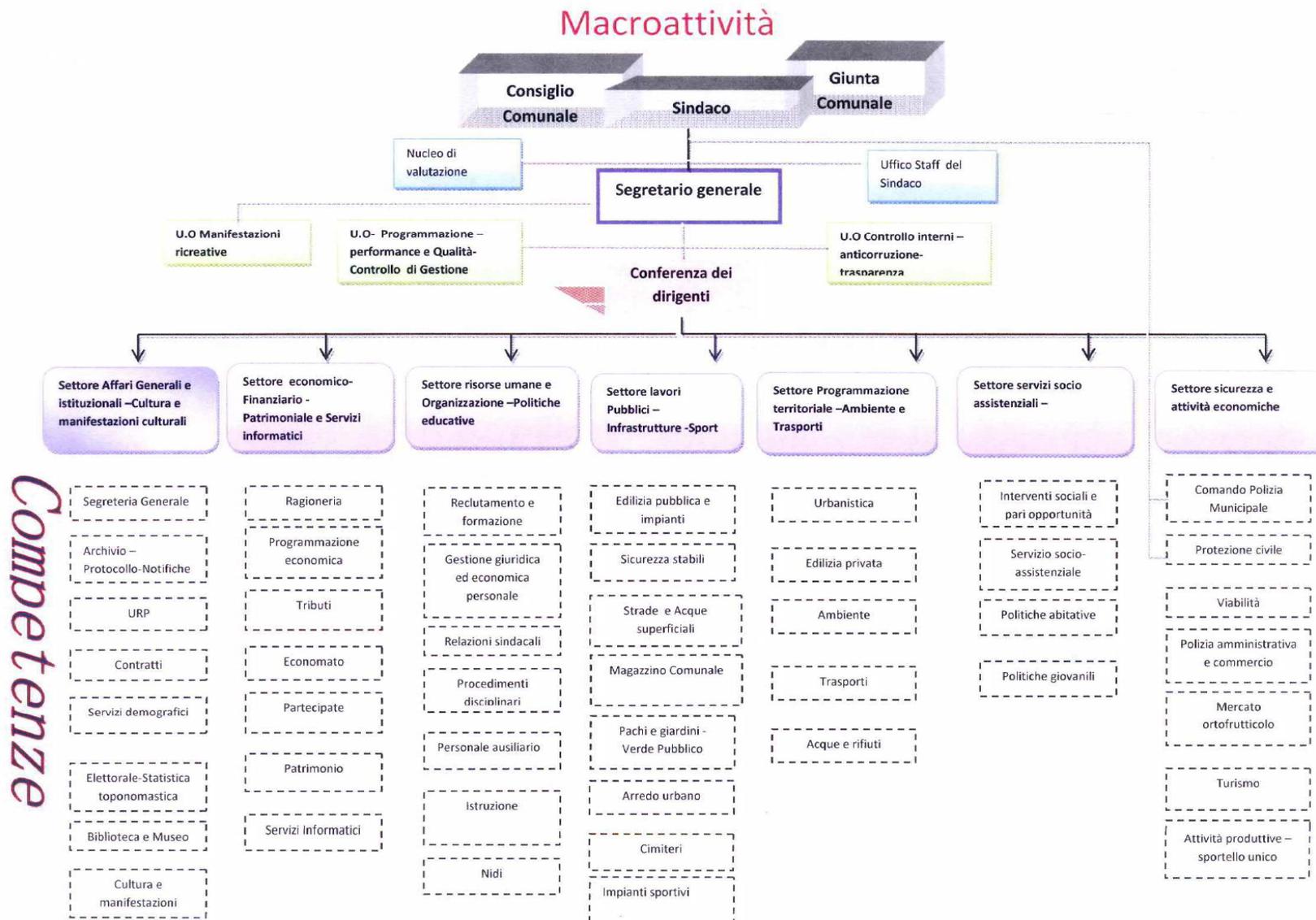


Cittadini stranieri residenti



IL CONTESTO INTERNO

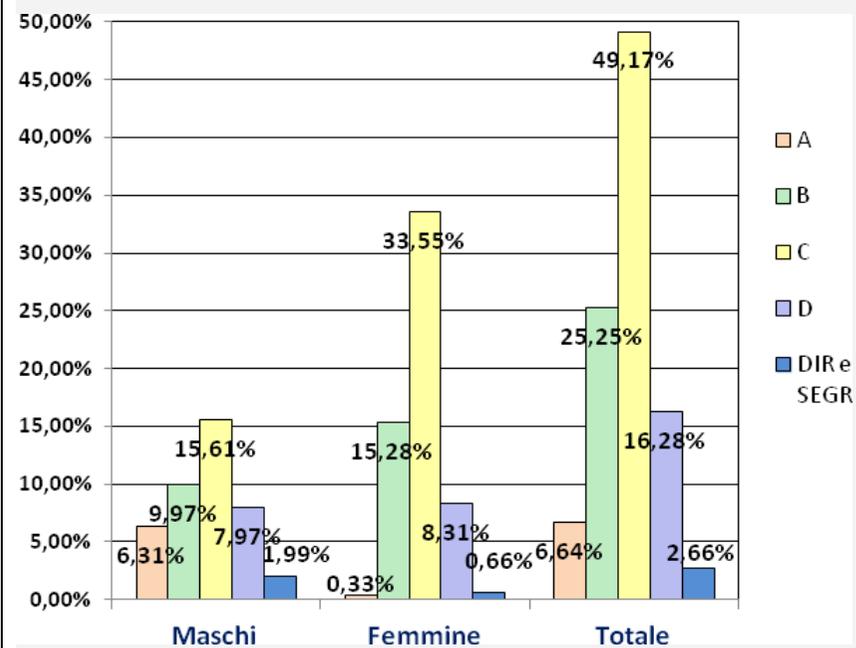
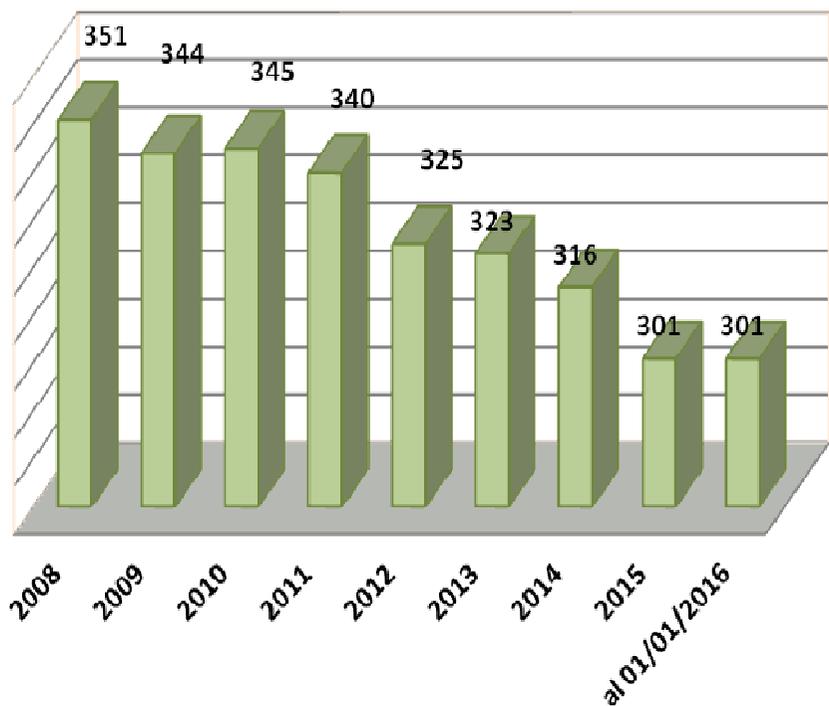
Alla data del 01/01/2016, la struttura organizzativa del Comune di Biella è articolata in sette Settori, come evidenziato nel seguente organigramma:



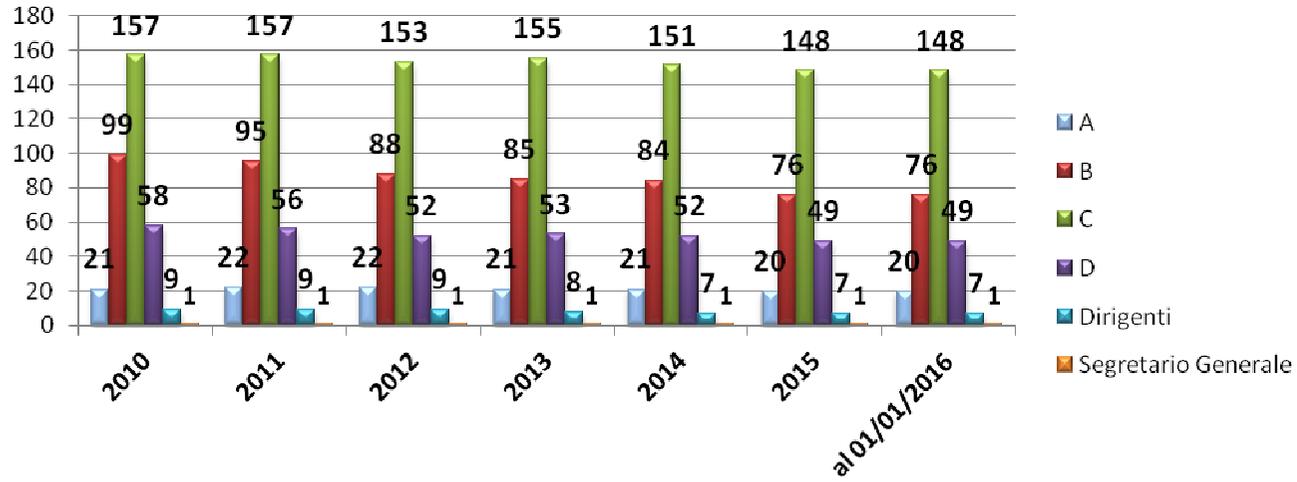
IL PERSONALE NEL COMUNE DI BIELLA IN SERVIZIO AL 01/01/2016

NUMERO DIPENDENTI IN SERVIZIO

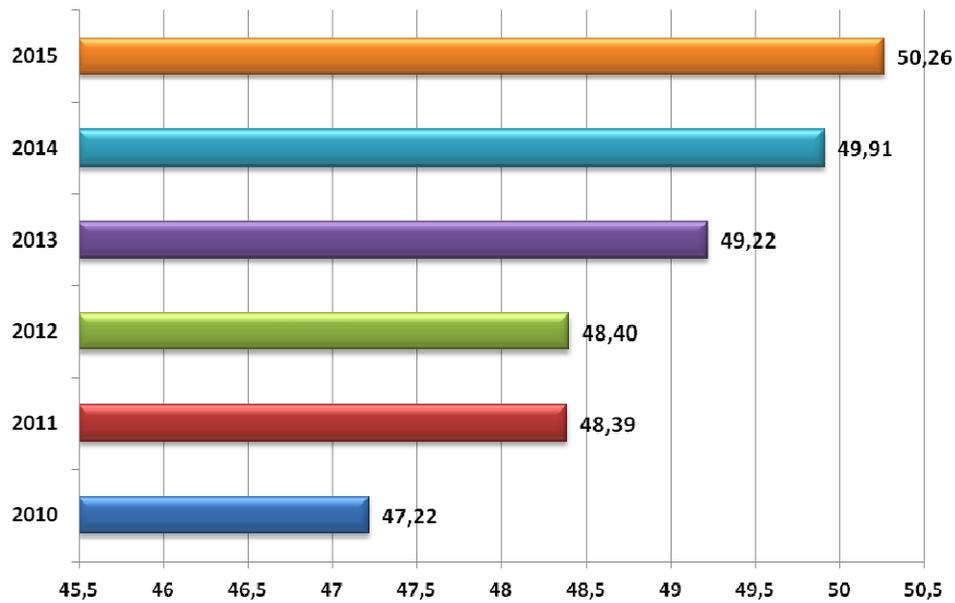
PERSONALE PER SESSO E CATEGORIA DI INQUADRAMENTO



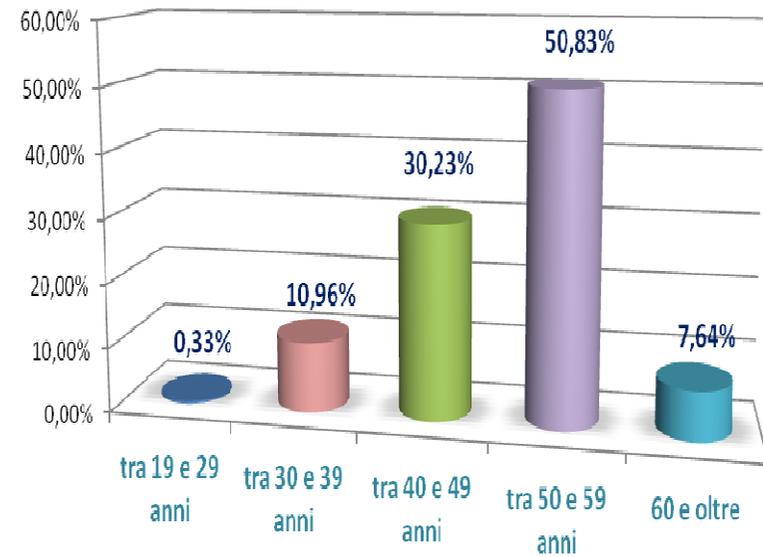
Andamento dipendenti per categoria



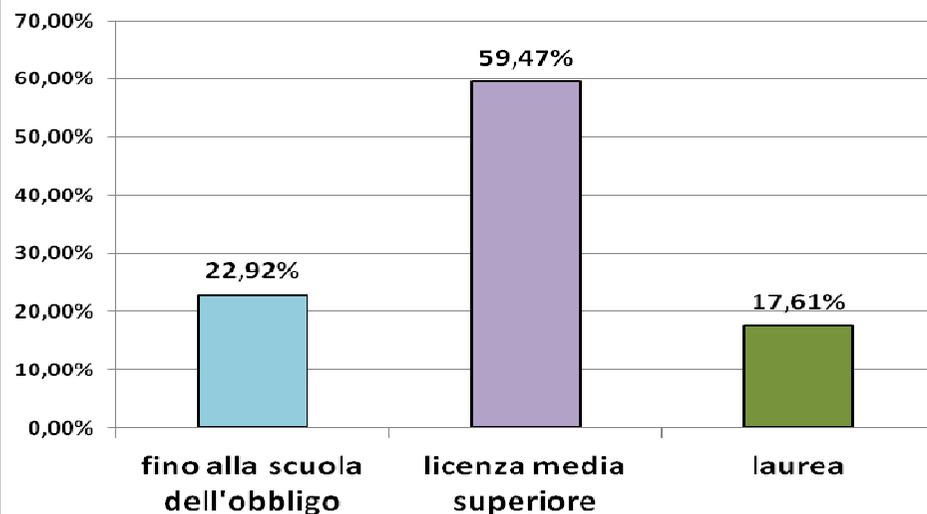
Andamento età media dei dipendenti



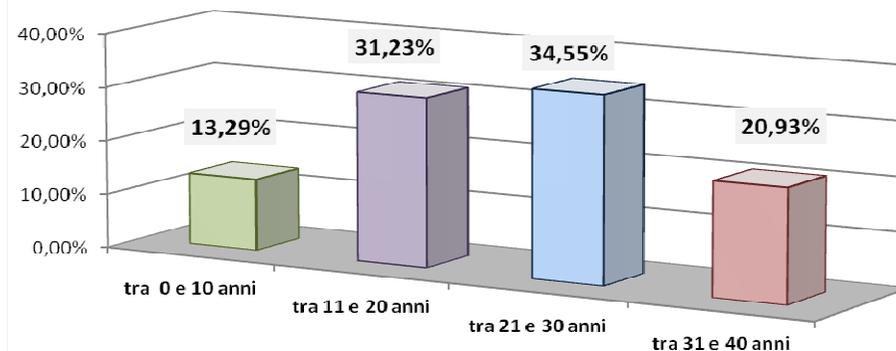
Dipendenti in servizio al 01/01/2016 per classi di età



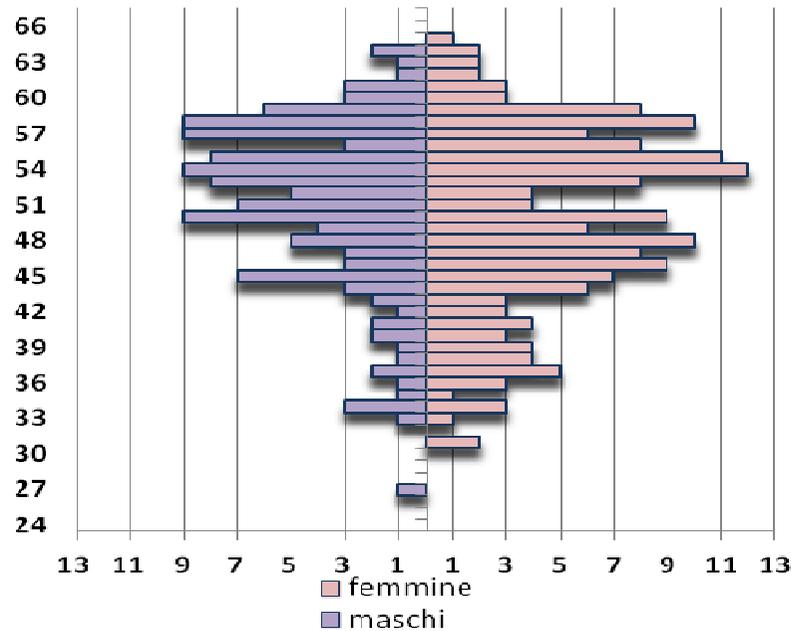
Dipendenti al 01/01/2016 per titolo di studio



Dipendenti al 01/01/2016 per anzianità di servizio



Dipendenti al 01/01/2016 per età e sesso



ALBERO DELLA PERFORMANCE



1.Economia e lavoro

**U.O. Staff del Sindaco –
U.O.Programmazione
Performance e Qualità –
Controllo di gestione**

**Settore economico
finanziario patrimoniale
e servizi informatici**

**Settore Risorse Umane
e Organizzazione –
Politiche Educative**

**Settore Lavori Pubblici -
Sport**

**Settore Sicurezza e
Attività Economiche**

**Settore Servizi Socio
Assistenziali**

1.7 Verso Biella 2020

1.3.Equità fiscale

1.3 Equità fiscale

1.4 Pacchetto commercio

1.3 Equità fiscale

**1.6 Supporto
all'imprenditoria
giovanile**

**1.5 Biella Raccontata
sui social network**

**1.6 Supporto
all'imprenditoria
giovanile**

**1.2 Piano di manutenzione
straordinaria**

1.4 Pacchetto commercio

**1.2 Piano di manutenzione
straordinaria**

2. Ambiente

**Settore Programmazione
territoriale – Ambiente - Trasporti**

2.1 Ciclo integrato dei rifiuti

**2.4 Abbattimento dei consumi
del Comune**

**2.6 Azzeramento del consumo
dal suolo**

**Settore Risorse Umane e
Organizzazione – Politiche
Educativa**

2.1 Ciclo integrato dei rifiuti

Settore Lavori Pubblici - Sport

**2.4 Abbattimento dei consumi del
Comune**

2.5 Regolamento ambientale

2.3 Qualità dell'aria

**Settore Sicurezza e Attività
Economiche**

2.1 Ciclo integrato dei rifiuti

3. Territorio

Settore Programmazione
territoriale – Ambiente - Trasporti

Settore Lavori Pubblici - Sport

3.1 Piano Regolatore Partecipato

3.3 Aree Sociali

4. Mobilità

Settore Programmazione
territoriale – Ambiente -
Trasporti

Settore Sicurezza e Attività
Economiche

4.2 Revisione linee trasporto
urbano ed extra urbano

4.3 Piano Urbano del Traffico

5. Sociale

**Settore Risorse Umane e
Organizzazione – Politiche
Educative**

**5.2 Servizi per le famiglie e
inclusione**

**5.4 Biella Capitale del
Benessere**

**Settore Lavori Pubblici -
Sport**

**5.4 Biella Capitale del
Benessere**

**5.1 Servizi categorie deboli
e politiche sulla casa**

**Settore Sicurezza e Attività
Economiche**

**5.1 Servizi categorie deboli e
politiche sulla casa**

**Settore Servizi Socio
Assistenziali**

**5.3 Volontariato per la
prevenzione**

**5.1 Servizi categorie deboli e
politiche sulla casa**

**5.2 Servizi per le famiglie e
inclusione**

6.Governo

**U.O.Staff del Sindaco–
U.O.Programmazione
Performance e Qualità
– Controllo di gestione**

**Settore Affari generali
e istituzionali – Cultura
e Manifestazioni
culturali**

**Settore economico
finanziario
patrimoniale e
servizi informatici**

**Settore Risorse
Umane e
Organizzazione –
Politiche Educative**

**Settore Lavori
Pubblici - Sport**

**Settore
Programmazione
territoriale–
Ambiente–**

**Settore
Sicurezza e
Attività
Economiche**

**Settore Servizi
Socio
Assistenziali**

**6.8 Efficienza,
efficacia,
trasparenza e
semplificazione
dell'azione
amministrativa**

**6.5 Strumenti di
partecipazione**

**6.6 Agenda digitale
locale**

**6.1 Bilancio
Aperto**

**6.4 Acqua
pubblica**

**6.6 Agenda
digitale locale**

7. Qualità della vita

**Settore Affari generali e
istituzionali – Cultura e
Manifestazioni culturali**

Settore Lavori Pubblici - Sport

7.3 Iniziative di prossimità

**7.5 Gestione degli impianti
sportivi**

7.6 Promozione cultura - eventi

**7.2 Potenziamento Museo del
Territorio**

Parte Prima

STRATEGIA

Obiettivi strategici

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.5 - Biella raccontata sui social network				
RESPONSABILE	Segretario generale		Dott. COTUGNO Gianfranco		
OBIETTIVO operativo	Potenziamento Pagina FB Città di Biella				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Potenziare la pagina F.B. Città di Biella	Like alla pagina Città di Biella	7500 like			
	Persone raggiunte settimanalmente	30000 persone			

Ambito strategico	1-ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.7 – Verso Biella 2020				
RESPONSABILE	Segretario generale	Dott. COTUGNO Gianfranco			
OBIETTIVO operativo	Realizzazione di un Ufficio Finanziamenti Centralizzato				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Realizzazione Ufficio finanziamenti Centralizzato	Collocamento Struttura (anche presso altri partners AD Biella)	Entro il 30/6/2016			
Attivare iniziative allo scopo di ottenere dei per Progetti del Comune di Biella	Fondi Ottenuti per Progetto	Entro 31/12/2016 Euro 100.000			

Ambito strategico	1-ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.3 – Equità Fiscale				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MELUZZI Dorianò			
OBIETTIVO operativo	Progetto Equità Fiscale in campo Tributario				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Introduzione del ravvedimento lungo	Introduzione del ravvedimento lungo	Entro il 31/5/2016			
Introduzione regolamento con particolare attenzione all'applicazione	Valore emesso dell'accertamento	Entro 31/05/2016 Euro 2.000.000			
Attività di iscrizione a ruolo dei crediti ancora giacenti	Iscrizione a ruolo dei crediti ancora giacenti	Entro il 31/5/2016			

Ambito strategico	1-ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.3 – Equità Fiscale				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MELUZZI Dorianò			
OBIETTIVO operativo	Bando Concessione Riscossione Tributi				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Redazione Bando Concessione Riscossione Tributi e sua messa in esecuzione	Redazione Bando Concessione Riscossione Tributi	Entro il 31/3/2016			

Ambito strategico	1-ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.3 – Equità Fiscale				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MELUZZI Dorianò			
OBIETTIVO operativo	Bando Servizio di Gestione Banche Dati ed elaborazione -Ufficio Tributi				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Redazione Bando e sua messa in esecuzione Servizio di Gestione Banche Dati ed elaborazione -Ufficio Tributi	Redazione Bando e sua messa in esecuzione	Entro il 30/9/2016			

Ambito strategico	1-ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.6 – Supporto all’Imprenditoria giovanile				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MELUZZI Dorianò			
OBIETTIVO operativo	Creare spazi di co-working				
Azioni	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Realizzare spazi di co-working per rendere tali strutture accessibili anche a chi, senza sussidi, non sarebbe in grado di avere una postazione lavorativa adeguata.	Individuazione di almeno un sito per progetto di co-working	Entro il 30/6/2016			

AMBITO STRATEGICO	1. ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.3 – Equità Fiscale				
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa FATONE Angelina			
OBIETTIVO operativo	Potenziamento del sistema di verifica dei pagamenti rette				
AZIONE	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Potenziare il sistema di verifica dei pagamenti rette attraverso un monitoraggio costante finalizzato alla <i>lotta della morosità</i>	Somme recuperate direttamente anno scolastico/totale morosità anno scolastico	Percentuale del 40% Monitoraggio aggiornato entro i quattro trimestri del 2016	50%	60%	

AMBITO STRATEGICO	1.ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.4 – Pacchetto Commercio				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. PATERGNANI Graziano			
OBIETTIVO operativo	Rivedere il Regolamento de hors /Arredo Urbano				
AZIONE	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Predisposizione Bozza di Regolamento de hors /Arredo Urbano allo scopo di semplificare le procedure .	Invio alla Giunta della bozza del regolamento	entro 31/12/2016			

AMBITO STRATEGICO	1.ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.3 – Equità Fiscale				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Progetto Equità Fiscale				
AZIONE	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
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 ed avvio delle procedure per la riscossione coattiva	100% dei verbali non pagati e per i quali non sono pendenti ricorsi	100% dei verbali non pagati e per i quali non sono pendenti ricorsi	100% dei verbali non pagati e per i quali non sono pendenti ricorsi	

AMBITO STRATEGICO	1.ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.4 – Pacchetto Commercio				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Revisione Piano Commercio con rivisitazione addensamenti e localizzazioni				
AZIONE	INDICATORE	TARGET 2016	TARGET 2017	TARGET 2018	RISULTATO OTTENUTO
Revisione Piano Commercio	Revisione Piano Commercio	entro 31/12/2016			
Predisposizione delibera Aree Manifestazioni	Delibera aree per manifestazioni	entro 31/12/2016			
Pianta di Localizzazione farmacie nel territorio comunale	Nuova Pianta di Localizzazione della Farmacie nel territorio comunale	entro 31/12/2016 tempistica condizionata dal reperimento di risorse			

AMBITO STRATEGICO	1.ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.4 – Pacchetto Commercio				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Modifica Regolamento per la disciplina della concessione delle aree per l'installazione delle attività dello spettacolo viaggiante e dei circhi equestri				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Predisposizione modifiche al Regolamento che disciplina la Concessione delle aree per l'installazione delle attività dello spettacolo viaggiante e dei circhi equestri	Modifiche al regolamento	entro 30/09/2016			

AMBITO STRATEGICO	1.ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.2– Piano di manutenzione straordinaria				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. PATERGNANI Graziano			
OBIETTIVO operativo	Redazione del cosiddetto Libretto degli Edifici				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Dalla redazione del cosiddetto "libretto degli edifici" (realizzato nell'ambito della mappatura georeferenziata del patrimonio pubblico) deriva il piano di manutenzione che deve tendere ad essere sempre meno straordinaria e più programmata e programmabile)	Predisporre un piano di manutenzione per 50% del patrimonio comunale	predisposizione degli interventi programmati 50% patrimonio			

AMBITO STRATEGICO	1.ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.2 - Piano di manutenzione straordinaria				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Piano di manutenzione straordinaria – Reperimento in autonomia di Materiali nei casi urgenti				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Autonomia per il reperimento dei materiali (es. magazzino) nei casi urgenti.	Organizzazione in autonomia del magazzino (reperimento materiali) entro giugno 2016 - segnalazione di emergenza, coni, ecc.	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	1.ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1 .2- Piano di manutenzione straordinaria				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Piano di manutenzione straordinaria -Predisposizione Piano degli Idranti				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Completamento piano degli idranti	Predisposizione Piano degli Idranti inteso come individuazione e posizionamento nella cartografia con relativo aggiornamento	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	1. ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.6 supporto all'imprenditoria giovanile				
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana			
OBIETTIVO operativo	Supporto all'imprenditorialità: Azioni di orientamento/formazione all'imprenditoria giovanile -				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Azioni di orientamento / formazione, anche in collaborazione con altre realtà del territorio, dirette all'imprenditorialità giovanile.	Realizzazione di incontri formativi / informativi gratuiti	n. 4 incontri formativi / informativi realizzati con 200 persone formate			

AMBITO STRATEGICO	1.ECONOMIA E LAVORO				
OBIETTIVO strategico	1.6 supporto all'imprenditoria giovanile				
RESPONSABILE	Dirigente		D.ssa ROMANO Germana		
OBIETTIVO operativo	Supporto dell'Imprenditorialità – Obiettivo Giovani – Palazzo Ferrero: Progetto di Utilizzo degli Spazi del Palazzo -				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Predisposizione di un progetto di utilizzo degli spazi di Palazzo Ferrero attraverso il coinvolgimento e la sinergia con altre realtà territoriali.	attivazione progetto entro il	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.1 – Ciclo Integrato Rifiuti				
RESPONSABILE	Dirigenti	D.ssa FATONE Angelina e Arch. CECCA Alberto			
OBIETTIVO operativo	Azione Pedagogica su ciclo integrato Rifiuti				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Organizzazione di Corsi di Educazione Ambientale – finalizzati alla divulgazione delle buone pratiche presso le Scuole Elementari e Medie	n.ro corsi Soggetti coinvolti	n. 6 corsi Educazione Ambientale, presso Scuole Elementari e Medie – n. 150 soggetti –			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.3 – Qualità dell’aria				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. PATERGNANI Graziano			
OBIETTIVO operativo	Elaborare il progetto di rete ciclo pedonale urbana e extraurbana comprensiva sia di interventi di manutenzione ed adeguamento delle piste ciclabili esistenti sia di realizzazione di nuovi percorsi.				
ATTIVITA’	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Elaborazione di un Progetto di rete ciclo pedonale urbana e extraurbana comprensiva sia di interventi di manutenzione ed adeguamento delle piste ciclabili esistenti sia di realizzazione di nuovi percorsi	Appalto dei lavori	Attivazione Entro il termine			
	Elaborazione del piano delle piste ciclabili	Entro il 31/10/2016			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.4– Abbattimento dei consumi del Comune				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. PATERGNANI Graziano			
OBIETTIVO operativo	Utilizzo razionale dei consumi energetici –				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Utilizzo razionale dei consumi energetici : -(revisione fasce orarie) -attivazione riscaldamento controllo delle temperature – definizione linee comportamentali utilizzo stabili - rivisitazione e ottimizzazione dei contratti in essere. -ammodernamento tecnologico	Risparmio energetico ENERGIA: sia sul patrimonio pubblico che nella pubblica illuminazione	25% di risparmio rispetto al biennio 2014 / 2015			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.4 – Abbattimento dei consumi del Comune				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. PATERGNANI Graziano			
OBIETTIVO operativo	Monitoraggio dei contratti in essere e valutazione consumi agendo sia sui comportamenti dei soggetti utilizzatori sia sulla possibilità di introdurre apparecchiature atte a ridurre il consumo a valle (riduttori) verifica trimestrale				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Monitoraggio dei contratti in essere e valutazione consumi agendo sia sui comportamenti dei soggetti utilizzatori sia sulla possibilità di introdurre apparecchiature atte a ridurre il consumo a valle (riduttori) verifica trimestrale	Report con proposta di razionalizzazione dei consumi entro il primo semestre 2016 (presentazione in Giunta)	Entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.4– Abbattimento dei consumi del Comune				
RESPONSABILE	Dirigenti	Arch. PATERGNANI Graziano e Arch. CECCA Alberto			
OBIETTIVO operativo	Approccio con la Convenzione Europea del Paesaggio				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Promozione di un convegno in collaborazione con le Associazioni Locali sul tema del Paesaggio	Convegno in collaborazione con le Associazioni Locali sul tema del Paesaggio	Entro il 31/07/2016			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.4– Abbattimento dei consumi del Comune				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. PATERGNANI Graziano			
OBIETTIVO operativo	Verifiche connesse alla Prevenzione idrogeologica				
ATTIVITA'	INDICATORE	TARGET 2016	TARGET 2017	TARGET 2018	RISULTATO OTTENUTO
Predisposizione e attuazione di una procedura di controllo sulle opere civili ed idrauliche presenti sulle aste fluviali	Predisposizione e attuazione di una procedura di controllo sulle opere civili ed idrauliche presenti sulle aste fluviali	Entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.4– Abbattimento dei consumi del Comune				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. PATERGNANI Graziano			
OBIETTIVO operativo	Predisporre il Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile per la parte attinente le strutture pubbliche e l'illuminazione pubblica				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
<p>Predisposizione dei capitoli specifici del PAES relativi alla struttura pubblica e illuminazione pubblica.</p> <p>Elaborare il piano di riscatto della rete di illuminazione di proprietà ENEL Sole con relativo passaggio a lampade a LED</p>	<p>Predisposizione dei capitoli specifici del PAES relativi alla struttura pubblica e illuminazione pubblica.</p> <p>Elaborare il piano di riscatto della rete di illuminazione di proprietà ENEL Sole con relativo passaggio a lampade a LED</p>	Entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.5– Regolamento Ambientale				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. PATERGNANI Graziano			
OBIETTIVO operativo	Revisione Regolamento del Verde				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Revisione Regolamento del Verde.	Predisporre la bozza di Regolamento	Entro il 30/09/2016			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.1 – Ciclo integrato Rifiuti				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. CECCA Alberto			
OBIETTIVO operativo	Avvio TARIP 2016				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Redazione Regolamento TARIP	Redazione Regolamento TARIP	Entro il 15/03/2016			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.1 – Ciclo Integrato Rifiuti				
RESPONSABILE	Dirigenti	Arch. CECCA Alberto e Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Avvio progetto Biella Civile e Pulita				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
<p>Avvio Progetto "Biella Civile e Pulita" Prevenire e scoraggiare comportamenti scorretti, soprattutto in concomitanza con ingresso TARIP attraverso l'intensificazione vigilanza per applicazione regolamenti comunali relativi ad aspetti ambientali corsi di formazione per gli agenti di polizia municipale e implementazione del sistema di controllo compreso l'acquisto di attrezzature necessarie con verifica trimestrale.</p>	<p>Attivazione campagna informativa (Servizio Ambiente)</p> <p>Intensificazione vigilanza per applicazione regolamenti comunali relativi ad aspetti ambientali e attivazione corsi di formazione per gli agenti di polizia municipale e implementazione del sistema di controllo (compreso l'acquisto di attrezzature necessarie) con verifica trimestrale. (Polizia Municipale)</p>	<p>entro il 31/10/2016 con n. 1.000 soggetti raggiunti</p> <p>entro il 31/10/2016</p>			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.1 – Ciclo integrato Rifiuti				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. CECCA Alberto			
OBIETTIVO operativo	Riduzione costi e superamento del 65% della raccolta differenziata (compresi gli assimilati)				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Riduzione costi e superamento del 65% della raccolta differenziata (compresi gli assimilati)	raccolta differenziata	Superiore al 65% (compresi gli assimilati)			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.1 – Ciclo integrato Rifiuti				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. CECCA Alberto			
OBIETTIVO operativo	Partecipazione				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Organizzazione di incontri sul tema ambientale con Associazioni di Categoria, Cittadinanza e Portatori di Interessi .	Organizzazione di incontri sul tema ambientale con Associazioni di Categoria, Cittadinanza e Portatori di Interessi	n. 2 incontri e n. 100 soggetti coinvolti			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.6– Azzeramento del Consumo del Suolo				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. CECCA Alberto			
OBIETTIVO operativo	Adesione al Patto dei Sindaci.				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
<p>Adesione al “Patto dei Sindaci”: principale movimento europeo che coinvolge le autorità locali e regionali impegnate ad aumentare l’efficienza energetica e l’utilizzo di fonti energetiche rinnovabili nei loro territori.</p> <p>Predisposizione e approvazione di relazione conseguente ad attuazione Patto dei Sindaci</p>	<p>Predisposizione e approvazione di relazione conseguente ad attuazione Patto dei Sindaci : incarico professionale esterno</p>	<p>entro il 31/12/2016</p>			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.6 – Azzeramento del Consumo del Suolo				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. CECCA Alberto			
OBIETTIVO operativo	. Studio e Verifica per eventuale adeguamento strumenti urbanistici vigenti.				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Studio e Verifica per eventuale adeguamento strumenti urbanistici vigenti.	Completamento analisi dello stato di attuazione del PRG vigente	entro il 30/09/2016			

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE				
OBIETTIVO strategico	2.6– Azzeramento del Consumo del Suolo				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. CECCA Alberto			
OBIETTIVO operativo	Azzeramento del Consumo del Suolo				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Predisposizione di un Documento Programmatico	Predisposizione di un Documento Programmatico	entro il 31/12/2016			

AMBITO STRATEGICO	3.TERRITORIO				
OBIETTIVO strategico	3. 3– Aree Sociali				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. PATERGNANI Graziano			
OBIETTIVO operativo	- Intervenire sul patrimonio pubblico – Progetto ambiente urbano pulito, ordinato e gradevole				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
<p>Predisporre concorso di idee per arredo urbano previa consultazione portatori di interessi locali (Ordine Architetti, commercianti, associazioni di categoria)</p>	Attivazione concorso di idee	entro 60 giorni dalle indicazioni dell'Amministrazione			

AMBITO STRATEGICO	3.TERRITORIO				
OBIETTIVO strategico	3.1 - Piano Regolatore Partecipato				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. CECCA Alberto			
OBIETTIVO operativo	Attivazione tavolo di confronto con Stakeholders				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Attivazione tavolo di confronto con Stakeholders: Incontri con Associazioni di Categoria. Cittadinanza e soggetti portatori di interesse	Incontri con Associazioni di Categoria. Cittadinanza e soggetti portatori di interesse entro il 31/12/2016	numero 2 incontri, n. 500 soggetti coinvolti			

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ				
OBIETTIVO strategico	4.2 - Revisione Linee Trasporto Urbano ed Extra Urbano				
RESPONSABILE	Dirigente		Arch. CECCA Alberto		
OBIETTIVO operativo	Verifica utilizzo linea 900, valutazione ed eventuale implementazione di cambio di percorso				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Verifica utilizzo linea 900, valutazione ed eventuale implementazione di cambio di percorso	Verifica utilizzo linea 900	entro il 30/06/2016 verifica			
	Valutazione ed eventuale implementazione di cambio di percorso	entro il 31/12/2016 implementazione			

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ				
OBIETTIVO strategico	4.2 - Revisione Linee Trasporto Urbano ed ExtraUrbano				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. CECCA Alberto			
OBIETTIVO operativo	Revisione Abbonamento Studenti -				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Verifica possibilità introduzione tariffazione diverse secondo ISEE -	Formulazione di proposta	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ				
OBIETTIVO strategico	4.2 - Revisione Linee Trasporto Urbano ed ExtraUrbano				
RESPONSABILE	Dirigente		Arch. CECCA Alberto		
OBIETTIVO operativo	Nuova Funicolare				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
relazione e proposta di modello gestionale	Predisposizione delle procedure e delle modalità per la messa in funzione servizio nuova funicolare gratuita (entro il 31/12/2016			

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ				
OBIETTIVO strategico	4.3 – Piano Urbano del Traffico				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Piano Urbano del Traffico				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Revisione Mobilità del Piazzo-	Studio per la revisione della mobilità al Piazzo	entro il 30/09/2016			

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ				
OBIETTIVO strategico	4.3 – Piano Urbano del Traffico				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Espletamento n. 3 Bandi				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
a) Espletamento del bando relativo all'esternalizzazione di alcune fasi della procedura notificatoria delle violazioni amministrative -	Pubblicazione bandi	entro il 30/09/2016			
b) Espletamento del bando relativo al servizio di rimozione veicoli					
c) Espletamento del bando per l'assegnazione dei servizio di ripristino post sinistro stradale.					

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ				
OBIETTIVO strategico	4.3– Piano Urbano del Traffico				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Esercitazioni della Protezione Civile -				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Esercitazioni della Protezione Civile per deviazioni traffico o isolamento comparto a seguito di presunta calamità che coinvolgono i volontari e il personale comunale	numero partecipanti ad esercitazione ogni semestre.	n. 20 volontari partecipanti ad esercitazione ogni semestre			

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ				
OBIETTIVO strategico	4.3 – Piano Urbano del Traffico				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Formazione ed informazione del Personale e dei Volontari				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Formazione ed informazione del personale e dei volontari anche a livello intercomunale.	(n. dipendenti formati/anno)	n. 30 dipendenti formati all'anno			

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ				
OBIETTIVO strategico	4.3 – Piano Urbano del Traffico				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Adeguamento del Piano della Protezione Civile -				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Adeguamento Piano Protezione Civile	Aggiornamento Piano Protezione Civile	entro il 31/12/2016			

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE				
OBIETTIVO strategico	5.2 – Servizi per Famiglie e Inclusione				
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa FATONE Angelina			
OBIETTIVO operativo	Sviluppo uniforme di modalità operative e organizzative dei nidi comunali.				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Sviluppare le modalità operative e organizzative dei nidi comunali in maniera uniforme	Predisposizione offerta pedagogica comune a tutti i nidi comunali sia a gestione diretta sia a gestione indiretta	entro il 30/11/2016			

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE				
OBIETTIVO strategico	5.2 – Servizi per Famiglie e Inclusione				
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa FATONE Angelina			
OBIETTIVO operativo	Valorizzazione Strutture dei Nidi Comunali				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Studio di fattibilità per individuare le ottimali modalità di incontro tra domanda e offerta nei Nidi comunali	Studio sulle modalità più idonee a favorire l'incontro tra domanda e offerta nei servizi Asili Nido	entro il 30/09/2016			

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE				
OBIETTIVO strategico	5.2– Servizi per Famiglie e Inclusione				
RESPONSABILE	Dirigente		D.ssa FATONE Angelina		
OBIETTIVO operativo	Supportare le famiglie durante il periodo estivo e favorire la socializzazione tra i bambini nell'ambito di un progetto educativo predefinito.				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Riorganizzare i Centri Estivi	indagini customer satisfaction	80% giudizi positivi			

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE				
OBIETTIVO strategico	5.2 – Servizi per Famiglie e Inclusione				
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa FATONE Angelina			
OBIETTIVO operativo	Progetto supporto della Genitorialità				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Attivare iniziative a supporto della genitorialità.	Azioni realizzate previste nel progetto	50% azioni realizzate	80% azioni realizzate	100% azioni realizzate	

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE				
OBIETTIVO strategico	5.4 – Biella Capitale del Benessere				
RESPONSABILE	Dirigenti	Arch.PATERGNANI Graziano e D.ssa FATONE Angelina			
OBIETTIVO operativo	Modello Vasto e Integrato di Prevenzione				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Predisposizione progetto coordinato di educazione alla salute attraverso una dieta sana e la pratica sportiva	Predisposizione progetto	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE				
OBIETTIVO strategico	5.1 – Servizi categorie deboli e politiche sulla casa				
RESPONSABILE	Dirigenti	Arch. PATERGNANI Graziano e D.ssa ROMANO Germana			
OBIETTIVO operativo	Revisione Regolamento organizzazione dei CIA cittadini.				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Predisporre nuovo Regolamento per organizzazione CIA cittadini concordato con le sedi stesse a supporto agli interventi di adeguamento necessari.	Revisione ed approvazione nuovo Regolamento	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE				
OBIETTIVO strategico	5.1 - Servizi categorie deboli e politiche sulla casa				
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana			
OBIETTIVO operativo	Sviluppo progetti di co-housing con terzo settore				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Predisposizione progetti di co-housing con terzo settore	realizzazione progetto	n. 1 progetto realizzato			

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE				
OBIETTIVO strategico	5.1 - Servizi categorie deboli e politiche sulla casa				
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana			
OBIETTIVO operativo	Sviluppo progetti di social-housing con terzo settore				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Sviluppo progetti di social-housing con terzo settore	realizzazione progetto	n. 1 progetto realizzato			

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE				
OBIETTIVO strategico	5.1 - Servizi categorie deboli e politiche sulla casa				
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana			
OBIETTIVO operativo	Sviluppo progetti di Welfare generativo e percorsi individualizzati di reinserimento nel MdL				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Sviluppo progetti di Welfare generativo e percorsi individualizzati di reinserimento nel MdL	Predisposizione ed attivazione progetti individuali	n. 30 progetti proposti e realizzati			

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE				
OBIETTIVO strategico	5.1 - Servizi categorie deboli e politiche sulla casa				
RESPONSABILE	Dirigenti	D.ssa ROMANO Germana			
OBIETTIVO operativo	Monitoraggio inserimento Minori in comunità e costi – Strategie di garanzia al Diritto della Tutela dei Minori -				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Revisione del sistema di valutazione della capacità genitoriale allo scopo di ridurre i tempi e i costi della permanenza dei soggetti inseriti in strutture	Revisione	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE				
OBIETTIVO strategico	5.1 - Servizi categorie deboli e politiche sulla casa				
RESPONSABILE	Dirigenti	D.ssa ROMANO Germana e Dott. MIGLIORINI Massimo			
DESCRIZIONE DEL SOTTO OBIETTIVO	Regolamento di Contrasto al gioco d'Azzardo				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Predisposizione e proposta di un Regolamento finalizzato al contrasto del gioco d'Azzardo	invio al Consiglio Comunale del Regolamento di contrasto al gioco d'azzardo	entro il 30/09/2016			

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE				
OBIETTIVO strategico	5.2 - Servizi per famiglie e inclusione				
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana			
OBIETTIVO operativo	Istituzione dell'Ufficio Tutela				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Istituzione dell'Ufficio Tutela	Istituzione e Attivazione dell'Ufficio Tutela del Comune di Biella con il reperimento delle risorse necessarie al funzionamento	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	5. SOCIALE				
OBIETTIVO strategico	5.3 – Volontariato per la Prevenzione				
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana			
OBIETTIVO operativo	Attivazione Progetti di coinvolgimento della cittadinanza – Volontariato -				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Attivazione ulteriori progetti di coinvolgimento della cittadinanza attraverso lo strumento del registro del volontariato individuale sul modello di Fare Scuola Insieme	Attivazione di almeno n. 1 progetto Scuola insieme -	n. 1 progetto attivato che preveda 500 over 55 inclusi digitalmente			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.8 – Efficienza, Efficacia, Trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa				
RESPONSABILE	Segretario Generale e Dirigenti – Obiettivo condiviso dall'Intera Struttura -	Dott. COTUGNO Gianfranco – Dott. DONINI Mauro – Dott. MELUZZI Doriano –D.ssa FATONE Angelina – Arch. PATERGNANI Graziano – Arch. CECCA Alberto – D.ssa ROMANO Germana – Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Studio e realizzazione Sportello Polifunzionale.				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Stesura di ipotesi di funzionamento dello Sportello Polifunzionale (Palazzo Pella o Palazzo Oropa) e realizzazione Sportello.	Formulazione proposta due ipotesi entro sei mesi dal finanziamento necessario all'affidamento dello studio	entro il 30/09/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.5 – Strumenti di partecipazione				
RESPONSABILE	Segretario Generale e Dirigente –	Dott. COTUGNO Gianfranco – Dott. DONINI Mauro			
OBIETTIVO operativo	Revisione partecipata con cittadini ed imprese dello Statuto Comunale				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Revisione dello Statuto Comunale con cittadini ed imprese in collaborazione con il Presidente del Consiglio Comunale	Avvio del percorso di revisione	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.8 – Efficienza, Efficacia, Trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa				
RESPONSABILE	Segretario Generale e Dirigenti – Obiettivo condiviso dall'Intera Struttura	Dott. COTUGNO Gianfranco – Dott. DONINI Mauro – Dott. MELUZZI Doriano –D.ssa FATONE Angelina – Arch. PATERGNANI Graziano – Arch. CECCA Alberto – D.ssa ROMANO Germana – Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Revisione Organizzativa e Funzionigramma				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Rivedere le linee funzionali dei Settori in base al nuovo assetto organizzativo elaborato	Revisione e avvio riorganizzazione	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.8 – Efficienza, Efficacia, Trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa				
RESPONSABILE	Segretario Generale		Dott. COTUGNO Gianfranco		
OBIETTIVO operativo	Introduzione del Nuovo Sistema di Gestione degli Atti Amministrativi e Albo Pretorio / motore di ricerca degli atti.				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Introduzione del Nuovo Sistema di Gestione degli Atti Amministrativi e Albo Pretorio / motore di ricerca degli atti.	<p>Avvio nuovo sistema di gestione degli Atti Amministrativi e Albo Pretorio entro il 1° trimestre</p> <p>motore di ricerca degli atti entro il 2° trimestre 2016</p>	<p>entro il 1° trimestre</p> <p>entro il 2° trimestre 2016</p>			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.5 – Strumenti di partecipazione				
RESPONSABILE	Segretario Generale	Dott. COTUGNO Gianfranco			
OBIETTIVO operativo	Strumenti di partecipazione – Open Source - riuso delle applicazioni di successo				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Open Source, riuso delle applicazioni di successo, interoperabilità e adozione di standard aperti vedi CMS per sito web	Lancio nuovo portale Comune responsive per cellulari e tablet entro sei mesi dall'approvazione e finanziamento di specifico programma operativo in merito	entro il 30/09/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.5 – Strumenti di partecipazione				
RESPONSABILE	Segretario Generale	Dott. COTUGNO Gianfranco			
OBIETTIVO operativo	Progetto Trasparenza Amministrativa				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Avvio del Progetto di Trasparenza Amministrativa.	Avvio del progetto	entro il 30/09/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.8 – Efficienza,efficacia,trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa				
RESPONSABILE	Segretario Generale		Dott. COTUGNO Gianfranco		
OBIETTIVO operativo	Valutazione di un applicativo idoneo a supporto della gestione delle performance.				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Valutazione di un applicativo idoneo a supporto della gestione delle performance.	Avvio utilizzo	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.8 – Efficienza,efficacia,trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa				
RESPONSABILE	Segretario Generale e Dirigenti	Dott. COTUGNO Gianfranco – Dott. DONI Mauro – D.ssa FATONE Angelina			
OBIETTIVO operativo	Corso di Formazione Redazione e Semplificazione Atti Amministrativi				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Attivazione corso interno di formazione per la redazione e semplificazione degli atti amministrativi finalizzato a uniformare competenze e procedure anche valorizzando il personale	Numero partecipanti / Numero richieste partecipanti	100%			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.6– Agenda Digitale Locale				
RESPONSABILE	Segretario Generale	Dott. COTUGNO Gianfranco			
OBIETTIVO operativo	Avvio processo di dematerializzazione / riferimento modello Business Process Management, archiviazione sostitutiva e conservazione				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Avvio del processo di dematerializzazione / riferimento modello Business Process Management, archiviazione sostitutiva e conservazione.	Avvio	Entro 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.8 – Efficienza,efficacia,trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa				
RESPONSABILE	Segretario Generale e Dirigenti - Obiettivo condiviso dall'Intera Struttura --	Dott. COTUGNO Gianfranco – Dott. DONINI Mauro – Dott. MELUZZI Dorianò –D.ssa FATONE Angelina – Arch. PATERGNANI Graziano – Arch. CECCA Alberto – D.ssa ROMANO Germana – Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Attuazione al Piano triennale di prevenzione della corruzione				

ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Coordinamento nell'attività di revisione /integrazione dell'elenco dei processi /procedimenti e aggiornamento della graduazione dei rischi corruttivi	Revisione	30%	100%		
Monitoraggio del rispetto dei tempi procedurali –	Report	100%	100%	100%	
Attuazione per le parti di competenza il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione	Attuazione	100%	100%	100%	

AMBITO STRATEGICO		6.GOVERNO			
OBIETTIVO strategico		6.8 – Efficienza,efficacia,trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa			
RESPONSABILE	Segretario Generale e Dirigenti - Obiettivo condiviso dall'Intera Struttura --		Dott. COTUGNO Gianfranco – Dott. DONINI Mauro – Dott. MELUZZI Dorianò –D.ssa FATONE Angelina – Arch. PATERGNANI Graziano – Arch. CECCA Alberto – D.ssa ROMANO Germana – Dott. MIGLIORINI Massimo		
OBIETTIVO operativo		attuazione al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità - "Amministrazione Trasparente			
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Trasmissione dati AVCP ex art. 37 d.lgs. 33/2013	Invio	Si/no	Si/no	Si/no	
Attuazione d.lgs 97/2016	Completezza dei dati sezioni complete/ numero sezioni	100%	100%		
Monitoraggio sezione amministrazione trasparente	Bussola della trasparenza - rispetto parametri	100%	100%		

AMBITO STRATEGICO		6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico		6.8 – Efficienza,efficacia,trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa				
RESPONSABILE		Segretario Generale e Dirigenti - Obiettivo condiviso dall'Intera Struttura —		Dott. COTUGNO Gianfranco – Dott. DONINI Mauro – Dott. MELUZZI Dorianò –D.ssa FATONE Angelina – Arch. PATERGNANI Graziano – Arch. CECCA Alberto – D.ssa ROMANO Germana – Dott. MIGLIORINI Massimo		
OBIETTIVO operativo		Sviluppo controllo di regolarità amministrativa				
ATTIVITA'		Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Elaborazione del programma dei controlli		Programma di controllo elaborato	Si/no	Si/no	Si/no	
Attuazione del programma dei controlli		Report semestrale	2	2	2	

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.5 - Strumenti di partecipazione				
RESPONSABILE	Dirigenti	Dott. DONINI Mauro e Dott. MELUZZI Dorianò			
OBIETTIVO operativo	Strumenti di partecipazione				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
a) Campagna promozione servizi regionali;	a) 50.000 persone raggiunte	entro il 31/12/2016			
b) Istituzione Anagrafe email e pec dei cittadini e delle imprese	b) oltre 2.000 cittadini dotati di identità digitale.				

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.8 efficienza,efficacia,trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. DONINI Mauro			
OBIETTIVO operativo	Riduzione Costi spedizioni cartacee – sensibilizzazione uffici periferici				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Riduzione costi spedizioni cartacee di almeno il 15% in funzione della nuova gestione appalto e per sensibilizzazione uffici periferici.	Riduzione della spesa per nuova gestione appalto e per sensibilizzazione uffici periferici - Relazione a sei mesi.	15% di riduzione della spesa			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.1– Bilancio Aperto				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MELUZZI Dorianò			
OBIETTIVO operativo	Redazione Bilancio Open				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Redazione Bilancio Open	Redazione del Bilancio Open	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.1– Bilancio Aperto				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MELUZZI Dorianò			
OBIETTIVO operativo	Nuovo Sistema Contabile basato sull'applicativo Regionale Contabile e del Portale Regionale della Fatturazione Elettronica				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
. Valutazione nuovo Sistema Contabile basato sull'applicativo Regionale Contabile e del Portale Regionale della Fatturazione Elettronica	Dati di Bilancio in opendata e su cruscotto grafico entro il 2° trimestre 2016	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6. 5– Strumenti di Partecipazione				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MELUZZI Dorianò			
OBIETTIVO operativo	Migrazione Sala Macchine e Applicativi				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Migrazione Sala Macchine e Applicativi	Procedura terminata entro il secondo trimestre 2016	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.5 – Strumenti di Partecipazione				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MELUZZI Dorianò			
OBIETTIVO operativo	Piano Investimenti con CSI-				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Piano Investimenti con CSI-	Procedura terminata entro il quarto trimestre 2016	entro il 31/12/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.8 – Efficienza,efficacia,trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MELUZZI Dorianò			
OBIETTIVO operativo	Portale pagamenti compatibile PagoPA-				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Avvio del Motore dei Pagamenti Elettronici e dei Pagamenti delle Entrate tributarie	Avvio	entro il 31/12/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.5 – Strumenti di Partecipazione				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MELUZZI Dorianò			
OBIETTIVO operativo	–Collegamento delle scuole – Piano Telematico Scolastico–				
ATTIVITA'	INDICATORE	TARGET 2016	TARGET 2017	TARGET 2018	RISULTATO OTTENUTO
Collegamento delle Scuole / Piano telematico scolastico	Realizzazione dei contratti RadioLan delle scuole (1° trimestre) – 50% delle scuole connesse in fibra (2 scuole entro 90 giorni dall'inizio dei lavori)	(1° trimestre) – entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.8 – Efficienza,efficacia,trasparenza e semplificazione dell’azione amministrativa				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MELUZZI Dorianò			
OBIETTIVO operativo	Strumenti di Partecipazione – Censimento servizi e Gov Comune				
ATTIVITA’	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Censimento servizi e Gov Comune	Catalogazione dei servizi quali ci sono, quali verranno mantenuti e quali verranno dismessi (produzione report)	entro il 30/09/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.8 – Efficienza,efficacia,trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa				
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa FATONE Angelina			
OBIETTIVO operativo	Valutazione Portale dipendenti - Rinnovamento ed integrazione della struttura a supporto del sistema di rilevazione presenze				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Valutazione del Portale dei Dipendenti con conseguente possibilità di ulteriore dematerializzazione ed ottimizzazione dei processi di gestione del Personale - Rinnovamento ed integrazione della struttura a supporto del sistema di rilevazione presenze.	Realizzazione dello Studio di Fattibilità	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.8 – Efficienza,efficacia,trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. PATERGNANI Graziano			
OBIETTIVO operativo	Revisione Regolamento di Polizia Mortuaria				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Revisione Regolamento di Polizia Mortuaria	Predisposizione Bozza di Regolamento	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.4 – Acqua Pubblica				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Monitoraggio aste fluviali				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Monitoraggio aste fluviali.	Vigilanza aste fluviali in occasione di codice 2 emanato dalla Regione in conformità alla normativa regionale. Monitoraggio verifica semestrale.	con tempestività immediata rispetto al Codice della Regione (365 giorni)			

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO				
OBIETTIVO strategico	6.6 – Agenda Digitale				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo			
OBIETTIVO operativo	Revisione organizzazione dello Sportello Unico Attività Produttive - Integrazione con i gestionali CAMCOM				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Revisione dell'organizzazione dello Sportello Unico Attività Produttive - Integrazione con i gestionali CAMCOM per fascicolo di impresa.	Avvio servizio SUAP con 100 pratiche dematerializzate e integrazione con i gestionali CAMCOM per fascicolo di impresa ed avvio servizio.	entro il 30/09/2016			

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA				
OBIETTIVO strategico	7.3 – Iniziative di prossimità				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. DONINI Dr. Mauro			
OBIETTIVO operativo	Affidare la realizzazione di linee progettuali a risorse sia interne che esterne.				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
Affidare la realizzazione di linee progettuali a risorse sia interne che esterne.	Inserimento del MdT nei progetti alternanza scuola-lavoro.	n. 1 progetto attivato			

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA				
OBIETTIVO strategico	7.6 – Promozione cultura-Eventi				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. DONINI Dr. Mauro			
OBIETTIVO operativo	Valorizzare le associazioni teatrali del territorio.				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
. . TEATRO SOCIALE Valorizzare le associazioni teatrali del territorio.	Studio di fattibilità, stante la convenzione in essere, di inserimento nella stagione di spettacoli affidati alle compagnie teatrali locali.	entro il 30/06/2016			

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA				
OBIETTIVO strategico	7.6 – Promozione cultura - Eventi				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. DONINI Dr. Mauro			
OBIETTIVO operativo	Potenziamento attività delle Biblioteche				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
<ul style="list-style-type: none"> · · Affidare alle risorse interne linee di sviluppo delle attività sia nella Civica che nella Ragazzi. 	Realizzazione di almeno 1 nuovo progetto	n. 1 progetto nuovo			

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA				
OBIETTIVO strategico	7.2 – Potenziamento museo del territorio				
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. DONINI Dr. Mauro			
OBIETTIVO operativo	Promozione attività Valorizzazione attraverso progetti affidati alle risorse interne.				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
MdT - Promozione attività.	Valorizzare il MdT attraverso progetti affidati alle risorse interne. Realizzazione di almeno 2 progetti.	n. 2 progetti realizzati			

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA				
OBIETTIVO strategico	7.5 – Gestione degli Impianti Sportivi				
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. PATERGNANI Graziano			
OBIETTIVO operativo	Interventi sulle manutenzioni con progetti sostenibili a risparmio energetico				
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2016	Target 2017	Target 2018	Risultato ottenuto
<p>Intervenire sulle manutenzioni con progetti sostenibili dal punto di vista del risparmio energetico e della manutenzione straordinaria</p> <p>agevolare la costituzione di gruppi di cittadini coinvolti nella gestione degli impianti.</p>	<p>Intervenire e riqualificare tre strutture sportive –</p> <p>Studio di fattibilità della gestione di almeno 1 impianto in collaborazione pubblico/privato</p>	<p>avvio lavori su tre progetti riqualificazione entro il 31/12/2016</p>			

PARTE SECONDA

ATTIVITA' DI PEG- OBIETTIVI-
INDICATORI DI PERFORMANCE

SETTORE I
- AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CULTURA E
MANIFESTAZIONI CULTURALI

Linee funzionali attribuite:

- Supporto ai Gruppi consiliari, Conferenza dei Capigruppo e Presidente Consiglio Comunale;
- Tenuta del registro e degli atti notificati giudizialmente al Comune o presso il Comune;
- Raccolta leggi, decreti, gazzette ufficiali, circolari e regolamenti;
- Pubblicazione all'albo pretorio delle deliberazioni e delle determinazioni, degli atti, avvisi, ecc... e tenuta dell'apposito registro cronologico;
- Pubblicazione all'Albo del Personale;
- Nomina dei rappresentanti del Comune in enti, aziende, istituzioni, ecc. esterni al Comune;
- Raccolta di copie delle determinazioni pubblicate all'Albo Pretorio;
- Redazione e raccolta delle determinazioni del settore;
- Gestione indennità, gettoni di presenza ecc degli Amministratori;
- Nomina Commissioni Consiliari permanenti e speciali;
- Trascrizione e raccolta atti deliberativi, adempimenti connessi alla fase integrativa dell'efficacia;
- Notifiche atti;
- Gestione vertenze giudiziali, formulazione pareri;
- Protocollo generale;
- Archivio di deposito e corrente;
- Spedizione e distribuzione corrispondenza;
- Informazioni all'utenza relativa alle normative, servizi e struttura dell'Ente, nonché agli atti e allo stato dei procedimenti, gestione dei reclami, verifiche grado di soddisfazione dell'utenza;
- Supervisione contenuti sito INTERNET del Comune e gestione; Supporto al difensore civico;
- Ricezione e custodia offerte appalti pubblici a procedura aperta o ristretta e offerte pubbliche per alienazione o assegnazione beni comunali;
- Stipulazione dei contratti nei casi previsti dalla legge e dal Regolamento per la disciplina dei Contratti e successivi adempimenti a carico dell'Ufficiale Rogante;
- Gestione concessioni cimiteriali;
- Verbalizzazioni procedure pubblici incanti per l'alienazione o l'assegnazione dei beni comunali;
- Tenuta archivio repertorio;
- Verbalizzazione delle procedure di gara per appalti di lavori, forniture, servizi a procedura aperta o ristretta;
- Tenuta dei registri degli archivi e degli schedari anagrafici, elettorali e di stato civile ai sensi della normativa vigente, rilascio della relativa certificazione e attestazione; comunicazioni a soggetti terzi nei casi previsti dalla legge;
- Anagrafe on-line;
- Pubblicazioni di matrimonio;
- Autorizzazioni di Polizia mortuaria;

- Codice fiscale;
- Trasporti funebri;
- Statistiche demografiche;
- Controllo risultanze dei censimenti con l'anagrafe e aggiornamento conseguente;
- Soggiorno cittadini Unione Europea;
- Carte d'identità e documenti validi per l'espatrio;
- Autentiche e legalizzazione di firme;
- Dichiarazione sostitutiva degli atti di notorietà e di certificazioni;
- Autentiche di copie, di foto, ecc.;
- Gestione liste di leva;
- Formazione e revisione liste elettorali;
- Commissione elettorale comunale e circondariale;
- Compilazione, controllo e consegna tessere elettorali;
- Toponomastica;
- Rilevazioni statistiche previste dal programma Statistico Nazionale;
- Rilevazione prezzi al consumo;
- Annuario Statistico;
- Adempimenti richiesti dal Sistema Statistico Nazionale;
- Cessione a terzi dei dati statistici;
- Segreteria commissioni consiliari competenti per materia.
- Celebrazioni e manifestazioni culturali, mostre, concorsi;
- Rapporti con associazioni e circoli culturali;
- Raccogliere, ordinare, studiare e conservare i libri che si riferiscono alla storia, all'economia, all'ambiente, al folklore, alle tecniche, ai linguaggi, alle tradizioni, alla vita culturale artistica religiosa e sociale del Biellese;
- Acquisto, scambio, distribuzione, prestito libri;
- Laboratorio fotografie e microfilmature;
- Catalogazione e inventariazione con sistema informatico collegato con sistema s.b.n.;
- Organizzazione di conferenze, dibattiti, convegni e mostre su problemi di cultura, economici e sociali;
- Rapporti con altri centri di cultura locali e con biblioteche private;
- Custodia e vigilanza;
- Centro rete sistema provinciale;
- Ricerche scientifiche interne e ricerche su richieste esterne;
- Gestione Museo del Territorio;
- Appalti.

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	n.ro
Funzionario amm.vo contabile	D3	1
Funzionario Culturale	D3	1
Istruttore direttivo amm.vo contabile	D	3
Istruttore Direttivo Culturale	D	1
Istruttore amministrativo contabile	C	12
Istruttore Culturale	C	4
Esecutore Scolastico	B	1
Esecutore Centralinista Telefonico	B	2
Esecutore operativo specializzato	B	18
	TOTALE	43

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2016.

2 Risorse finanziarie (come individuate nella parte II del presente documento).

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI							
Settore/Servizio:	AFFARI GENERALI						
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 :	<p><i>FINALITA': Gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali – Gestire protocollo, notifiche, archivio.</i></p> <p><i>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.</i></p>						
Stakeholders	UFFICI COMUNALI/CITTADINI/ ORGANI ISTITUZIONALI						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. deliberazioni adottate	574	570				no
	N. sedute consiglio comunale	12	12				no
	N. sedute giunta comunale	56	54				no
	N. notifiche effettuate	5906	6000				Si

	N. atti protocollati	64291	65000				si
	N. atti pubblicati all'Albo Pretorio on-line	2483	2500				no
	N. determine del Settore	479	475				SI
Qualità / Efficacia	N. addetti al servizio	7	7				no
	Centralino :N. ore settimanali di apertura	45	45				si
	Centralino: N. ore settimanali compresenza operatori (= n. operatori compresenti da lunedì a venerdì nella fascia oraria di maggior traffico telefonico)	29	29				si
	% Pubblicazione all'albo on-line nei tempi previsti dalla normativa	100%	100%				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	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativi	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. cittadini ricevuti dall'URP	1500	1500				si
	Servizio Infomobility: N. tweet inviati	450	450				si
Qualità / Efficacia	N. addetti al servizio	1,5	1,5				no
	N. ore settimanali di apertura del servizio al pubblico	29	29				si
Efficienza							
Customer	Questionari Customer satisfaction raccolti e elaborati	686	700				si

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	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. di contratti stipulati	411	400				si
Qualità / Efficacia	N. ore settimanali di apertura sportello al pubblico	29	29				no
	N. addetti al servizio	3	3				no
Efficienza	N. contratti stipulati / personale	137	133				si
Customer							

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 :	<i>FINALITA': Gestire i servizi demografici;</i> <i>OBIETTIVO: Attività di consulenza e supporto ai cittadini rispetto ai servizi anagrafe, stato civile, elettorale, leva, statistica, rivolti alla semplificazione ed alla tempestività.</i>						
Stakeholders	CITTADINI						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. carte di identità rilasciate	6500	6700				no
	N. variazioni anagrafiche	9342	9100				no
	N. tessere elettorali rilasciate	1474	2000				no
	Registro di Stato Civile: N. eventi registrati	2260	2300				no
Qualità / Efficacia	N. addetti al servizio	16,5	16,5				no
	N. dipendenti / popolazione	0,000368	0,000367				no
	N. ore annue destinate ad attività di ricezione di denunce di morte con presenza di un operatore nei giorni non lavorativi	54	54				Si

	N. ore settimanali di apertura al pubblico sportelli Anagrafe e Leva come individuato dalla carta dei servizi (ore 29 settimanali)	si	si				si
	N. ore settimanali di apertura al pubblico sportelli Stato Civile e Elettorale come individuato dalla carta dei servizi (ore 32 settimanali)	si	SI				si
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	99%	99%				si
	(Tot. prestazioni- Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	99%	99%				si
Efficienza	=						
Customer	Valore medio soddisfazione servizi offerti	79%	80%				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 :	<i>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.</i>						
Stakeholders							
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. manifestazioni culturali organizzate	134	135				si
	N. eventi di piazza	57	60				si
	Informazione e promozione turistica: N. punti di servizio di informazione turistica	1	1				no
Qualità / Efficacia	N. manifestazioni a pagamento / N. manifestazioni gratuite	85%	75%				si
	N. ore settimanali di apertura dell'ufficio al pubblico	30	30				si
	N. addetti del servizio	2	2				no
Efficienza	Costo medio per spettatore al netto degli incassi (danza, jazz, prosa)	€ 8,25	€ 8,00				si
Customer	qualità percepita del servizio: % di soddisfazione nel servizio	>80%	>80%				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 :	<i>FINALITA': Gestire i servizi e le attività del Museo del Territorio Biellese;</i> <i>OBIETTIVO:Garantire e promuovere l'identità culturale della comunità locale conservando e valorizzando le risorse storiche e artistiche di proprietà comunale..</i>						
Stakeholders	Cittadini/Enti e associazioni/Istituzioni/Scuole						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. totale visitatori Museo del Territorio	14136	15000				NO
	N. strutture gestite	1	1				NO
	Iniziative educative/ laboratori : N. alunni	6845	6500				SI
	N. eventi organizzati	30	25				SI
Qualità / Efficacia	Capacità attrattiva: N. visitatori / popolazione*100	31,60%	40%				SI
	N. ore settimanali di apertura al pubblico del Museo come individuato dalla carta dei servizi (24 ore settimanali)	si	SI				SI

	N. ore settimanali di apertura al pubblico ufficio informazioni e prenotazioni come individuato dalla carta dei servizi (25 ore settimanali)	si	SI				SI
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	100%	100%				SI
	(Tot. prestazioni- Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	100%	100%				SI
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	100%	100%				SI
Efficienza	Spesa pro capite (spesa del servizio / popolazione)	€ 5,38	€ 6,00				SI
	Spesa unitaria del servizio (spesa del servizio / N. visitatori)	€ 17,04	€ 17,00				SI
	Grado di copertura del servizio: provento del servizio / spesa del servizio*100	1248%	1250%				SI
	Media partecipanti a visite guidate (N. visitatori / N. visite guidate e attività didattiche)	49	50				SI
	Media partecipazione visitatori (N. visitatori totale / N. giorni apertura)	53,9	55				SI
Customer	=						

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 :	<i>FINALITA': Gestire le biblioteche comunali e il patrimonio documentario;</i> <i>OBIETTIVO:Garantire la gestione, conservazione e promozione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative delle biblioteche e promuovere le attività culturali collegate.</i>						
Stakeholders	Cittadini/Enti e associazioni/Istituzioni/Scuole						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. utenti	26500	50000				NO
	patrimonio librario	283000	285000				NO
	Quantità nuovi volumi catalogati	8500	5000				SI
	N. prestiti	35000	40000				SI
	N. ore utilizzo internet utenti	2333	6000				SI
	N. opere consultate in sede	13000	15000				SI
Qualità / Efficacia	N. giorni di apertura biblioteche comunali all'anno	290	290				SI
	N. prestiti bibliotecari / tot iscritti biblioteche	2,18	3				SI
	Indice di impatto: N. utenti attivi / popolazione residente*100	59,24%	120%				SI

	N. giorni festivi di apertura Biblioteche all'anno	0	0				
Efficienza	spesa corrente / N. iscritti biblioteca	7,06	6				SI
	N. utenti giornalieri medio / N. addetti giornalieri medio	30,4	30				SI
Customer							

SETTORE II
– ECONOMICO – FINANZIARIO – PATRIMONIO E
SERVIZI INFORMATICI –

Linee funzionali attribuite:

- Bilancio di previsione;
- Relazione previsionale e programmatica;
- Bilancio pluriennale;
- Individuazioni dei programmi, servizi e interventi contenuti nel bilancio per centri di costo;
- Impegni di spesa e attestazione di copertura finanziaria;
- Conti di contabilità finanziaria ed economica;
- Rilevazione nel campo della gestione del bilancio e patto di stabilità;
- Gestione annua entrate di competenza;
- Gestione delle uscite di competenza;
- Gestione dei residui attivi e passivi;
- Controlli di tesoreria e di cassa;
- Contabilità fiscale; Revisione e controllo di tutte le contabilità del Comune e delle istituzioni, aziende speciali e società controllate dal Comune;
- Conto consuntivo (conto di bilancio, conto generale del patrimonio e conto dei contabili di diritto e di fatto);
- Debiti fuori bilancio e disavanzo di amministrazione: accertamenti e responsabilità;
- Depositi cauzionali;
- Statistiche finanziarie;
- Revisione e controllo di tutte le contabilità del Comune e delle istituzioni, aziende speciali e società controllate dal Comune;
- Conto consuntivo (conto di bilancio, conto generale del patrimonio e conto dei contabili di diritto e di fatto);
- Debiti fuori bilancio e disavanzo di amministrazione: accertamenti e responsabilità;
- Depositi cauzionali;
- Statistiche finanziarie;
- Revisione e controllo di tutte le contabilità del Comune e delle istituzioni, aziende speciali e società controllate dal Comune;
- Conto consuntivo (conto di bilancio, conto generale del patrimonio e conto dei contabili di diritto e di fatto);
- Debiti fuori bilancio e disavanzo di amministrazione: accertamenti e responsabilità;
- Depositi cauzionali;
- Statistiche finanziarie;
- Supporto al Collegio dei revisori nonché ogni altro provvedimento gestionale e di controllo definiti nel regolamento di contabilità;
- Acquisizione di beni e servizi, mobili in genere, salvo accezioni specialistiche;
- Amministrazione di terreni e fabbricati del Comune (compresa la gestione dei contratti di locazione e il recupero morosità ma esclusi assegnazioni, decadenze e rilasci di unità abitative);
- Gestione dei beni patrimoniali: immobili indisponibili e disponibili e usi civici;

- Tenuta e aggiornamento degli inventari dei beni demaniali, patrimoniali, di natura immobiliare ed elenco dei titoli, atti, carte e scritture relative al patrimonio e alla sua amministrazione;
- Accettazione lasciti e doni;
- Legati;
- Trasformazione del patrimonio;
- Sdemanializzazione e vendite;
- Donazioni;
- Comodati;
- Acquisti, alienazione e permuta immobili al di fuori di procedimenti espropriativi, inclusa, in stretta collaborazione con i Settori Tecnici, la fase finale delle procedure di acquisto di beni immobili connessi alla realizzazione di opere pubbliche e delle procedure di acquisto di beni immobili connessi alla realizzazione di opere pubbliche e delle procedure di trasformazione del diritto di superficie in proprietà per le aree PEEP e PIP.
- Assicurazioni varie e contenzioso;
- Custodia valori;
- Custodia cose ritrovate e adempimenti conseguenti come da regolamento di contabilità;
- Tenuta dell'inventario generale costituito dall'insieme delle risultanze analitiche di tutti gli inventari settoriali aggiornati dai singoli consegnatari dei beni mobili;
- Imposte, tasse, canoni e diritti di pertinenza del Comune;
- Contenzioso tributario;
- Archivio fiscale e anagrafe tributaria;
- Elenchi di variazione;
- Ruoli;
- Sgravi e rimborsi;
- Rilevazioni statistiche;
- Aggiornamento schedari particolari per le varie imposte e tasse;
- Raccolta denunce;
- Accertamenti e notifiche;
- Soprattasse e ammende;
- Servizio di accertamento e d'informazione relativi alle imposte e tasse;
- Raccolta dati per la programmazione finanziaria;
- Appalti per la fornitura di beni e servizi;
- Segreteria commissioni consiliari competenti per materia.

- Definizione delle strategie e pianificazione delle attività per l'implementazione del Piano strategico;
- Mantenimento del Sistema Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2000, gestione e supervisione dei processi interni, raccolta di dati statistici, valutazione dei carichi di lavoro e azioni conseguenti;
- Gestione dei rapporti con gli Enti esterni (Amministrazioni dello Stato, Provincia, Regione, CSI, Cordar.it, Comuni progetto Polis);
- Gestione fornitori IT (appalti, contratti, contabilità, consegne, collaudi, manutenzioni, contenziosi);
- Gestione della sicurezza informatica, studio della normativa sulla privacy (D.L.196/2003) e attività implementative;
- Studio, analisi e implementazioni per l'attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale;
- Supervisione e controllo della sala macchine per il mantenimento dell'operatività dei servizi applicativi; definizione interventi di riorganizzazione delle piattaforme tecnologiche;
- Mantenimento dell'integrità e della conservazione dei dati, azioni di recupero, "disaster recovery";
- Gestione e assistenza della rete metropolitana e dei servizi, definizione delle politiche e dei sistemi di sicurezza di Rete;
- Assistenza alle postazioni di lavoro su hardware, connettività e software di ambiente;
- Amministrazione utenti e gestione delle procedure dei Servizi Demografici, supporto per l'allineamento dei codici fiscali, gestione elezioni, produzione dati statistici e ai servizi CIE, INA, SAIA, AIRE;
- Amministrazione utenti e gestione delle procedure contabilità, supporto alla spedizione dei bollettini dell'istruzione;
- Gestione e amministrazione utenti delle procedure paghe e stipendi, rilevazione ore, supporto alla stampa dei cedolini;
- Gestione e amministrazione utenti delle procedure Polo Bibliotecario;
- Gestione e amministrazione utenti delle procedure di e-gov SUAP;
- Gestione del portale del Comune di Biella, pubblicazione delle notizie e gestione delle scadenze. Gestione delle segnalazioni disservizi on-line;
- Gestione sistemistica e informativa dei contenuti del Sistema Informativo Territoriale;
- Gestione sistemistica e informativa dei contenuti del Territorio Virtuale;
- Supporto alle attività ICI e Edilizia Privata;
- Gestione dei progetti: fattibilità e integrazione, tempi e costi, rischi, approvvigionamenti, e comunicazione;
- Definizione delle architetture organizzative, applicative, tecnologiche e di rete;
- Coordinamento delle attività intersettoriali legate al progetto.

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	n.ro
Funzionario amministrativo contabile	D3	3
Funzionario Informatico	D3	1
Istruttore Direttivo Ammi.vo Contabile	D	3
Istruttore Direttivo Informatico	D	2
Istruttore Amministrativo Contabile	C	10
Agente di Polizia Municipale	C	1
Istruttore Informatico	C	3
Istruttore tecnico	C	1
Esecutore operativo specializzato	B	4
	TOTALE	28

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2016.

2 Risorse finanziarie: (come individuate nella parte II del presente documento).

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI							
Settore/Servizio:	ECONOMICO – FINANZIARIO – PATRIMONIO E SERVIZI INFORMATICI						
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	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. atti di rimborso evasi su aventi diritto	100%	100%			NO	SI
	Evasione/rigetto domande sgravi e/o riduzioni	100%	100%			NO	NO
Qualità / Efficacia	N. ore di apertura settimanali	24	24			NO	no
	n. accertamenti andati a buon fine (N. accertamenti annullati / n. accertamenti emessi)	4,0%	7%			NO	SI
	% contenziosi tributari (n ricorsi tributari pervenuti / N. avvisi di accertamento emessi nell'anno)	0,07%	1%			NO	SI
Efficienza	Tempi medi di rimborso (in giorni) (Tempo che intercorre tra la richiesta e il provvedimento di rimborso)	180	180			NO	SI
Customer							

Servizio:	Ufficio Ragioneria						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 3: Gestione economica, finanziaria, programmazione e provveditorato.						
Finalità servizio :	<i>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.</i>						
Stakeholders							
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. atti di gestione: impegni, liquidazioni, mandati, ordinativi e fatture	57.028	57.000			SI	NO
	N. mutui gestiti	159	160			SI	NO
	N. variazioni di bilancio effettuate nell'anno	10	10			SI	NO
	Rapporti con aziende e partecipazioni : N. aziende monitorate secondo atto indirizzo PEG	4	2			NO	SI
	N. riunioni Commissioni	11	8			SI	NO
Qualità / Efficacia	Tempo emissione mandato titolo I (giorni lavorativi)	27	28			NO	SI
	Tempo emissione mandato titoli II (giorni lavorativi)	16	28			NO	SI
	Tempo emissione reversale giorni (giorni lavorativi)	30	30			NO	SI

	Tempo rilascio visto di regolarità contabile su determinazioni (giorni lavorativi)	10	10			NO	SI
	Rispetto scadenze previste dalle normative per predisposizione bilancio di previsione e salvaguardia equilibri di bilancio	SI	SI			SI	NO
	Rispetto scadenze previste dalle normative per predisposizione Rendiconto di gestione	SI	SI			SI	NO
Efficienza	Velocità riscossione entrate proprie (riscossioni titolo I +titolo III)/(accertamenti titolo I +titolo III)	75,87%	70%			SI	NO
	Velocità di pagamenti spese correnti (pagamenti titoli I competenza / impegni titolo I competenza)	84,11%	70%			SI	NO
Customer							

Servizio:	Ufficio Economato						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 3: Gestione economica, finanziaria, programmazione e provveditorato.						
Finalità servizio :	<i>FINALITA': Gestire l'acquisto di beni, servizi e forniture;</i> <i>OBIETTIVO: Garantire l' efficiente gestione delle misure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'ente;</i> <i>Gestire il magazzino per gli uffici comunali; gestire le polizze assicurative.</i>						
Stakeholders							
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. gare espletate per acquisizione beni e servizi	5	1			NO	SI
	N. pratiche danni assicurativi	100	100			SI	NO
Qualità / Efficacia	% utilizzo mercato elettronico per forniture attivate dall'Ufficio	95%	95%			NO	SI
	N. ore di apertura dello sportello al pubblico	24	24			NO	no
	N. addetti	5	5			NO	SI
Efficienza	Tempo di emissione. liquidazioni di settore in gg. da data ricevimento fattura	15	15			NO	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 :	<i>FINALITA': Gestire il patrimonio comunale;</i> <i>OBIETTIVO: Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio comunale</i>						
Stakeholders	Amministratori/Cittadini/Associazioni						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. unità immobiliari gestite	366	360			SI	NO
	N. pratiche agenzia delle entrate gestite	135	140			SI	si
	N. alloggi in gestione diretta	317	317			NO	SI
Qualità / Efficacia	Verifica morosità utenti/ utenti	215	210			NO	SI
	N. addetti	3	3			no	NO
	N. ore settimanali di apertura al pubblico sportello, come individuato dalla carta dei servizi (ore 24settimanali)	SI	SI			NO	no
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	100%	100%			NO	SI
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	100%	100%			NO	SI
Efficienza	Totale reclami pervenuti/totale richieste di intervento richieste ad uffici competenti	100%	100%			NO	SI
Customer							

Servizio:	SERVIZI INFORMATICI						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 8: Statistica e sistemi informativi.						
Finalità servizio :	<i>FINALITA': Gestire i servizi informatici; OBIETTIVO: Assicurare la continuità del funzionamento dei servizi informatici attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali</i>						
Stakeholders	Uffici comunali						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. di postazioni di lavoro informatizzate	395	391			SI	NO
	N. servizi (applicativi di settore, spedizione file, anti virus, email, connettività internet, ecc)	63	63			NO	SI
	N. utenze applicativi (interventi di assistenza richiesti dal call center	815	615			NO	SI
Qualità / Efficacia	Interventi evasi / interventi richiesti	98,50%	98,50%			NO	SI
	Interventi risolti/ interventi richiesti	80%	80%			NO	SI
	Ore giornaliere disponibilità	12	10			NO	no
Efficienza	Tempi di attesa per intervento da segnalazione call center in gg.	3	3			NO	SI
Customer							

SETTORE III
-SETTORE RISORSE UMANE E
ORGANIZZAZIONE – POLITICHE
EDUCATIVE

Linee funzionali attribuite:

- Individuazione delle esigenze di organizzazione dell'Ente;
- Formulazione delle proposte di modifica della struttura, delle diverse unità operative, dei settori per assicurarne la maggiore adeguatezza al raggiungimento degli obiettivi assegnati in funzione dei mezzi a disposizione;
- Elaborazione di progetti volti a proporre procedure che assicurino la risposta adeguata e flessibile delle strutture ai principi più avanzati della teoria dell'organizzazione;
- Gestione dinamica della dotazione organica;
- Prove selettive e concorsi;
- Costituzione di rapporti d'impiego, sia di ruolo sia a tempo determinato, attraverso studio ed analisi costante del fabbisogno di risorse umane;
- Applicazione CCNL e contrattazione decentrata;
- Rapporti OO.SS. e RSU;
- Gestione giuridica del personale dipendente;
- Gestione economica del personale dipendente;
- programmazione e controllo della spesa di personale dell'Ente;
- Sviluppo e incentivazione del personale;
- Stage e tirocini formativi;
- Formazione personale dipendente -predisposizione del Piano di Formazione dell'Ente, organizzazione e gestione dei corsi di formazione;
- Pensioni e predisposizione pratiche IPS e TFR;
- Controlli periodici sull'idoneità psico-fisica dipendenti; m
- Rapporti col personale per soddisfare esigenze d'informazione e, per la parte di competenza, di consulenza-Sportello punto d'ascolto;
- Rilascio di certificazioni economiche e giuridiche;
- Rapporto con le strutture ed uffici per l'omogenea applicazione della disciplina vigente in materia di personale e degli accordi sindacali;
- Rapporti con gli Istituti assistenziali e previdenziali per la formazione dei ruoli di denuncia dei premi e dei contributi ed altre problematiche connesse;
- Gestione personale ausiliari;
- Predisposizione cedolini personale amministratori e assimilati.

- Diritto allo studio e obbligo all'istruzione;
- Rapporti con istituzioni scolastiche del territorio
- Rapporti con Regione e Provincia
- Rapporti con il Miur
- Post e prescuola;
- Asili nido;
- Centri estivi comunali;
- Servizio di ristorazione scolastica e trasporti scolastici;
- Istruzione e qualificazione professionale;
- Piani razionalizzazione e zonizzazione scolastica;
- Assegnazione libri di testo;
- Rapporti con polo universitario
- Gestione Palazzo Ferrero
- Rapporti e vigilanza concessionari;
- Appalti;
- Segreteria commissioni consiliari competenti per materia.

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	N.ro
Funzionario Amm.vo Contabile	D3	1
Istruttore direttivo Amm.vo contabile	D	1
Istruttore direttivo informatico	D	1
Istruttore Direttivo Educativo	D	1
Istruttore amministrativo contabile	C	8
Istruttore Educativo	C	33
Esecutore operativo specializzato	B	5
Esecutore Scolastico	B	15
Operatore tecnico	A	1
Ausiliario	A	4
	TOTALE	70

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2016.

2 Risorse finanziarie: (come individuate nella parte II del presente documento).

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI							
Settore/Servizio:	RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE – POLITICHE EDUCATIVE						
Servizio:	Ufficio Personale – Organizzazione						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 10: Risorse umane.						
Finalità servizio :	<i>FINALITA': Gestire l'attività di sviluppo delle risorse umane e l'organizzazione;</i> <i>OBIETTIVO: Garantire una gestione efficace, efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici e contrattuali del personale</i>						
Stakeholders	Dipendenti						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
100Quantità	N. dipendenti rapportati a uomo/anno a tempo indeterminato e determinato	300	295				NO
	N. assunzioni	2	=				no
	N. cessazioni	17	5				no
	N. certificati di servizio	4	4				SI
	N. giornate di formazione	49	30				SI

	Riunioni effettuate tra le delegazioni del Comune e le Rappresentanze sindacali	9	4				no
	N. buoni pasto erogati nell'anno di riferimento	43093	40000				no
	Visite mediche periodiche	211	190				SI
	N. tirocini gestiti nell'anno di riferimento	34	30				SI
	Statistiche (compresi i fabbisogni standard): N. statistiche	16	15				no
	N. atti pubblicati sul sito del Comune	323	300				no
Qualità / Efficacia	Certificazione positiva del Collegio dei revisori dei conti al CCDI Certificazione positiva (Si/No)	SI	si				SI
	N. assunzioni a tempo indeterminato effettuate/ n. assunzioni previste nel piano occupazionale annuale	0	=				SI
	Segnalare infortuni nei termini di legge stabiliti (N. segnalazioni di infortunio comunicate entro i termini prestabiliti/N. segnalazioni di infortunio gestite)	100%	100%				SI
	Rispetto scadenze visite periodiche	100%	100%				SI
	n.ro pratiche errate/ n.ro pratiche	<10%	<10%				SI
Efficienza	n.ro giornate di formazione interne/n.ro giornate di formazione	69%	=>40%				si
Customer							

Servizio:	Paghe						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 10: Risorse umane.						
Finalità servizio :	<i>FINALITA': Gestire la contabilità del personale;</i> <i>OBIETTIVO: Erogare un servizio che cura la gestione economica delle risorse umane per tutta l'Amministrazione</i>						
Stakeholders	Dipendenti						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/No	Settore Si/No
Quantità	N. variazioni stipendiali	3883	3800				SI
	Cud	420	<400				no
	N. pensioni elaborate nell'anno di riferimento	12	12				SI
	N. certificazioni TFR o TFS	8	8				SI
	N. ex dipendenti gestiti (liq. Arretrati, dichiarazioni fiscali, ecc)	20	20				SI
	N. ex dipendenti gestiti ai fini della riliquidazione pensione e trattamento di fine rapporto	5	3				SI
	N. di certificazioni pensionistiche richiesti dall'INPDAP, da altri Enti o da dipendenti	38	20				SI
	Gestione indennità e contributi amministratori: N. amministratori	40	40				no

	Gestione economica per altri enti: N. enti gestiti						
	Gestione prestiti: (cessione quinto stipendio e piccoli prestiti)	31	30				SI
Qualità / Efficacia	Tempo emissione dei cedolini inferiore o uguale a 5 giorni	5	5				SI
	Rispetto termini di legge per evasione modello PA 04 relativo a ricongiunzioni, riscatti, pratiche pensionistiche inferiore o uguale a 60 giorni	70	70				SI
	Rispetto tempi di monitoraggio trimestrale rilevazione retribuzioni SICO	100%	100%				no
	Rispetto tempi per denunce all'INPS (n. denunce all'INPS effettuate / n. denunce all'INPS da effettuare)	100%	100%				no
	Comunicazioni annuali in materia fiscale / previdenziale entro i termini di legge (INAIL, 770, Conto Annuale)	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
	Contenimento degli errori nella liquidazione del trattamento accessorio N. liquidazioni di rettifica / n° liquidazioni	<10%	<10%				si
	Efficienza						
	Customer						

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 :	<i>FINALITA': Gestire i servizi alla prima infanzia e alla famiglia;</i> <i>OBIETTIVO: Garantire il livello qualitativo dei servizi alla prima infanzia</i>					
Stakeholders	Famiglie con bambini da 0 a 3 anni					
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa
						Ente Si/no Settore Si/no
Quantità	N. posti comunali disponibili	275	234			NO
	N. settimane annue di apertura degli asili nido	42	42			no
	N. pratiche istruite	501	>500			SI
	N. bambini iscritti	204	205			SI
Qualità / Efficacia	N. bambini che frequentano i nidi/ N. educatori	6,00	6			SI
	N. bambini in lista di attesa nidi comunali	53	<30			no
	Tempo medio in lista di attesa (mesi)	6/12 mesi	6 mesi			no
	N. bambini iscritti Centro Estivo / N. bambini frequentanti i Nidi*100	100%	100%			SI

	N. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio nidi, come individuato dalla carta dei servizi (ore 23settimanali)	SI	SI				no
	N. ore giornaliere di apertura del servizio al pubblico, come individuato dalla carta dei servizi (ore 9,30 al giorno *5gg settimanali)	SI	SI				no
	N. settimane apertura del servizio centro estivo asili nido, come individuato nella carta dei servizi (Min. 4 settimane* 9,30 ore giornaliere)	SI	SI				no
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	100%	100%				SI
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	100%	100%				SI
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	100%	100%				SI
Efficienza	tot. entrate da rette / tot. costi del servizio*100	20,30%	29%				NO
	tot. entrate da rette / N. bambini che frequentano i Nidi	€ 2.054,56	2.000				no
	N. rette non versate / N. rette dovute*100	7,91%	7%				no
	Somme recuperate direttamente anno scolastico /totale morosità anno scolastico	32%	40%				si
	Tot costi del servizio / N. bambini che frequentano i nidi	€ 6.859	7000				no
Customer	questionari raccolti/questionari distribuiti*100	63%	>70%			si	SI
	% di soddisfazione nel servizio	99%	>95%			si	SI

Servizio:	Diritto allo studio						
Missione / programma	MISSIONE 4: Istruzione e diritto allo studio; PROGRAMMA 7: Diritto allo studio.						
Finalità servizio :	<i>FINALITA': Gestire i servizi scolastici e educativi;</i> <i>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.</i>						
Stakeholders	Alunni/Famiglie/Istituzioni scolastiche/Insegnanti						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	Servizio trasporto scolastico: N. utenti	152	140				no
	N. ore settimanali di apertura dello sportello al pubblico	23	23				no
	N. alunni diversamente abili assistiti	2	2				no
	N. interventi manutenzione ordinaria nelle scuole	700	700				SI
	N. centri estivi e centri ricreativi	12	11				no
	N. contributi assegni di studio regionali	617	600				si
	Gestione pre e doposcuola / ludoteca: N. utenti	3020	3000				SI

	Gestione mense scolastiche: N. medio giornaliero pasti erogati	1506	1500				no
	Servizio di refezione scolastica: pasti erogati (scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado)	280.123	270.000				no
Efficienza	costo annuo/utenti ammessi servizio trasporto scolastico	€ 864,85	879				no
	costo annuo / utenti ammessi refezione scolastica	€ 148	€148				no
	Somme recuperate direttamente anno scolastico /totale morosità anno scolastico	70%	50%				si
Customer	% di soddisfazione nel servizio mensa	96%	90%			si	SI

SETTORE IV

-LAVORI PUBBLICI – INFRASTRUTTURE – SPORT

Linee funzionali attribuite:

- Progettazione, esecuzione, manutenzione immobili comunali;
- Progettazione, esecuzione e manutenzione di impianti sportivi e tecnologici;
- Progettazione, esecuzione e manutenzione di strade, piazze, parcheggi;
- Viabilità ivi compresa la segnaletica orizzontale e verticale e i sistemi di controllo;
- Progettazione esecuzione e manutenzione dei cimiteri e dell'ara crematoria;
- Programmazione opere fognarie e acquedottistiche legate al servizio idrico integrato nonché ai rapporti con l'autorità d'Ambito e soggetto gestore del s.i.i.;
- Impiantistica a servizio delle proprietà comunali;
- Gestione magazzino autoparco;
- Supporto tecnico uffici comunali;
- Sicurezza stabili comunali;
- Segreteria commissioni competenti;
- Rapporti con Cordar e Cordar Imm.;
- Classificazione e tenuta elenchi strade e acque pubbliche;
- Istruttoria e rilascio di permessi e concessioni o autorizzazioni in materia di strade, fogne, rogge;
- Vigilanza;
- Appalti;
- Arredo urbano;
- Progettazione, esecuzione e manutenzione di parchi, giardini e aree verdi;
- Custodia e vigilanza cimiteri nel rispetto del Regolamento di polizia mortuaria;
- Tumulazioni;Inumazioni;Esumazioni;Traslazioni;Estumulazioni;Cremazioni;
- Sgombero neve;
- Segreteria commissioni consiliari competenti per materia;
- Vigilanza e gestione impianti sportivi;
- Rapporti con Enti sportivi centrali provinciali e locali;
- Rapporti associazioni sportive;
- Promozione e sostegno attività sportive;
- Gare e competizioni sportive;
- Piano utilizzo impianti sportivi;
- Rapporti e vigilanza concessionari;
- Eventi sportivi.

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	N.ro
Funzionario Tecnico	D3	4
Istruttore Direttivo Tecnico	D	3
Istruttore Tecnico	C	9
Istruttore perito elettrotecnico	C	1
Istruttore Amm.vo Contabile	C	3
Autista	B	3
Esecutore Operativo Sport e Turismo	B	1
Esecutore Tecnico Specializzato	B	11
Operatore Tecnico	A	13
Ausiliario	A	1
	TOTALE	49

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2016.

2 Risorse finanziarie: (come individuate nella parte II del presente documento).

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI							
Settore/Servizio:	SERVIZIO LAVORI PUBBLICI – INFRASTRUTTURE - SPORT						
Servizio:	Gestione opere pubbliche						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 6: Ufficio tecnico.						
Finalità servizio :	FINALITA': <i>Manutenzione straordinaria, ordinaria e incremento del patrimonio immobiliare comunale;</i> OBIETTIVO: <i>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.</i>						
Stakeholders	Cittadini e fruitori dei beni						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. interventi di manutenzione eseguiti con soggetti esterni (manut. Immobili e riscaldamento)	720	700				si
	N. interventi di manutenzione eseguiti con personale interno	2830	2800				si
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati da professionisti esterni	1	3				si
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati con personale interno	45	30				si
	N. direzioni lavori e sicurezza eseguite da personale interno	24	25				si
	N. collaudi regolari esecuzioni eseguiti con personale interno	5	8				si
	N. procedure di gara espletate per affidamento lavori	52	40				no
	N. segnalazioni di manutenzione pervenute (e mail, cartacee, front office LLPP)	1320	1300				no
	N. segnalazioni di manutenzione evase	1360	1250				no

Qualità / Efficacia	% interventi di manutenzione eseguiti con personale interno	75%	70%				si
	% progettazione interna (progetti preliminari , definitivi, esecutivi)	98%	98%				si
	% evasione segnalazioni (N. segnalazioni evase / N. segnalazione pervenute)	90%	90%				si
	Tempo medio intervento / riscontro segnalazione (gg)	3gg	3gg				si
Efficienza							
Customer							

Servizio:	Manutenzione strade						
Missione / programma	MISSIONE 10: Trasporti e diritto alla mobilità; PROGRAMMA 5: Viabilità e infrastrutture stradali.						
Finalità servizio :	<i>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.</i>						
Stakeholders	Cittadini e fruitori dei beni						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. interventi di manutenzione Straordinaria eseguiti con soggetti esterni	200	200				si
	N. piccoli interventi di manutenzione ordinaria eseguiti con personale interno	400	>400				si
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati da personale interno	18	12				si
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati da professionisti esterni	2	1				si
	N. direzioni lavori con personale interno	10	10				si
	N. direzioni lavori assegnato a soggetti esterni	2	5				si
	N. collaudi regolari esecuzioni eseguiti con personale interno	4	8				si
	N. collaudi regolari esecuzioni eseguiti con soggetti esterno	1	5				si
	N. procedure di gara espletate per affidamento lavori	12	12				si
	N. affidamenti in economia/d'urgenza	7	5				no
	N. denunce di sinistri attivi pervenute riconducibili a responsabilità comunale	54	50				no

	N. relazioni denunce sinistri attivi evase	54	50			si
	N. denunce di sinistri passivi pervenute per predisposizione relazione	7	5			si
	N. relazioni denunce sinistri passivi evase	7	5			si
	N. segnalazioni di manutenzione pervenute (e mail, cartacee, front office LLPP)	482	500			si
	N. segnalazioni di manutenzione evase di pertinenza del Comune	370	400			si
	N.ro segnalazioni evase attraverso l'individuazione del soggetto responsabile (Enti vari)	112	100			si
	Tempo medio intervento/riscontro segnalazione (gg)	2g	2gg			si
Qualità / Efficacia	% progettazione interna (progetti preliminari , definitivi, esecutivi) N. progetti di lavori pubblici elaborati, con personale interno / N. progetti di lavori pubblici elaborati da professionisti esterni	90%				si
	% collaudi-regolare esecuzione interna (N. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti da personale interno / N. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno)	80%				si
	% evasione denunce sinistri attivi: N. relazioni denunce sinistri attivi i evase / N. denunce sinistri attivi pervenute per predisposizione relazione)	100%	100%			si
	% evasione relazioni denunce sinistri passivi: N. denunce sinistri passivi evase / N. denunce sinistri passivi pervenute	100%	100%			si
	% evasione segnalazioni (N. segnalazioni di manutenzione evase / N. segnalazione di manutenzioni pervenute di pertinenza del Comune)	100%	100%			si
Efficienza	Spesa sostenuta per interventi di manutenzione eseguiti con impresa esterna	42.250				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': <i>Manutenzione straordinaria, ordinaria e riqualificazione del Verde pubblico;</i> OBIETTIVO: <i>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 .</i>					
Stakeholders	Cittadini e fruitori dei beni					
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa
						Ente Si/no Settore Si/no
Quantità	Superficie aree verdi in mq. (escluse scuole) in gestione in economia	768.832	768832			SI
	Superficie aree verdi scolastiche in mq. in gestione in economia /	96.000	96000			SI
	Piante ad alto fusto: N. nuovi alberi ad alto fusto	30	>20			SI
	Gestione e manutenzione ordinaria: N. interventi in economia aree verdi e aree ludiche	75	>40			SI
	N. ore apertura dell'ufficio tecnico responsabile del servizio come individuato nella carta dei servizi (24 ore settimanali)	24	24			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			SI
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	100%	100%			SI

	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	100%	100%				SI
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	100%	100%				SI
Efficacia							
Customer	Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari distribuiti	200	200				SI
	Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari raccolti	0	50				SI
	Qualità percepita del servizio: % di soddisfazione del servizio	90%	>70%				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	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	Cimiteri: Operazioni ordinarie - straordinarie necroscopiche	100%	100%				SI
	Cimiteri: Operazione di gestione cimiteriale mq	88100	88100				NO
	N.richieste evase per accessibilità cimiteri / nro richieste presentate di accessibilità cimiteri	14	10				SI
	Applicazione del Regolamento di polizia mortuaria (gestione istanze per epigrafi): N. pratiche evase / n.ro istanze presentate	157	200				NO
	Gestione tariffe cimiteriali N. pratiche	159	120				NO
Qualità / Efficacia	% Rispetto del calendario giornaliero dei servizi cimiteriali per l'effettuazione delle operazioni di inumazione / tumulazione: N. richieste soddisfatte nel giorno e nell'ora richiesti pari a 3 al giorno	100%	100%				SI
	% Rispetto del tempo stabilito (max 2 ore) dal ricevimento delle salme per il completamento delle operazioni cimiteriali	100%	100%				SI
	Ampio orario di apertura al pubblico delle strutture cimiteriali come individuato dalla carta dei servizi (10 ore al giorno da lunedì a domenica)	70	70				SI
	N. ore apertura dell'ufficio tecnico responsabile del servizio come individuato nella carta dei servizi (24 ore settimanali)	24	24				SI

	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	100%	100%				SI
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	99%	>95%				SI
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	100%	100%				SI
Customer	Cimiteri: % dei reclami presentati rispetto al numero di operazioni cimiteriali effettuate	0%	<5%				SI
	Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari distribuiti	200	200				SI
	Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari raccolti	16	10				SI
	Qualità percepita del servizio: % di soddisfazione del servizio	90%	>70%				SI

Servizio	Impianti sportivi						
Missione / programma	MISSIONE 6: Politiche giovanili, sport e tempo libero; PROGRAMMA 2: Sport e tempo libero.						
Finalità servizio :	<i>FINALITA': Gestire strutture, servizi e iniziative sportive;</i> <i>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.</i>						
Stakeholders	Cittadini/Associazioni sportive						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N.ro manifestazioni eventi gestiti e/o patrocinati	64	55				NO
	N. strutture sportive comunali	10	10				NO
	N. palestre	13	13				NO
Qualità / Efficacia	N. eventi sportivi / popolazione*100	0,14%	0,12%				SI
Efficienza	spesa complessiva/popolazione	€ 12,55	€ 13				SI
Customer							

Servizio:	Manutenzione segnaletica stradale						
Missione / programma	Missione 10: Trasporti e diritto alla mobilità; Programma 5: Viabilità e infrastrutture stradali.						
Finalità servizio :	<i>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.</i>						
Stakeholders	Automobilisti/Pedoni/Cittadini in genere						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. interventi manutenzione segnaletica stradale con personale interno	2740	>2500				SI
	N. interventi manutenzione segnaletica stradale con ditte esterne	270	250				SI
	N. Mq di intervento manutenzione segnaletica stradale con personale interno	1950	>1800				SI
	N. Mq di intervento manutenzione segnaletica stradale con ditte esterne	6880	>5000				NO
Qualità / Efficacia	% intereventi con personale interno	91%	90				SI
	% mq di intervento manutenzione segnaletica	25%	25%				SI
Efficienza							
Customer							

SETTORE V
–PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE –
AMBIENTE E TRASPORTI

Linee funzionali attribuite:

- Predisposizione, adozione approvazione di piani e/o strumenti urbanistici;
- Convenzioni e certificazioni urbanistiche;
- Attuazione delle previsioni di P.R.G.C.;
- Espropriazioni;
- Occupazioni d'urgenza;
- Stati di consistenza e stime di immobili, verbali di Immissioni in possesso;
- Servitù;
- Volturazioni catastali;
- Istruttoria pratiche edilizie;
- Rilascio concessioni e autorizzazioni edilizie;
- Autorizzazioni di abitabilità o usabilità;
- Controllo dell'attività urbanistica, edilizia, sanatoria opere abusive;
- Istruttoria e pareri relativi all'abbattimento di piante;
- Attività tecnica amministrativa per la tutela dell'ambiente per quanto di competenza;
- Risparmio energetico;
- Rapporti con gestore rete gas;
- Igiene urbana (rapporti con CoSRAB e ASRAB);
- Verifica e controllo servizio smaltimento rifiuti;
- Recupero delle aree adibite a discariche abusive;
- Trasporti;
- Rapporti con Aziende gestione trasporto pubblico;
- Appalti;
- Segreteria commissioni consiliari competenti per materia.

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	N.ro
Funzionario tecnico	D3	1
Funzion. addetto all'ambiente	D3	1
Istruttore direttivo tecnico	D	4
Istruttore tecnico	C	5
Istruttore di vigilanza	C	1
Istruttore amm.vo contabile	C	1
Esecut. operat. specializzato	B	1
	TOTALE	14

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2016.

2 Risorse finanziarie: (come individuate nella parte II del presente documento).

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI							
Settore/Servizio:	SETTORE PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE – AMBIENTE E TRASPORTI						
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 :	<i>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.</i>						
Stakeholders							
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. ore settimanali apertura sportello utenza	10	10				NO
	N. ore settimanali di ricevimento utenza extra sportello	5	5				SI
	N. istanze pervenute per autorizzazioni/n.ro procedimenti conclusi	90%	100%				SI
	N. esposti/denunce istruiti	100%	100%				no
	N. procedimenti conclusi oltre i termini	0	0				SI
Qualità / Efficacia Efficienza	Tempo medio di risposta alle segnalazioni (gg. dalla segnalazione)	7	5				SI
	Tempo medio istruttoria pratiche (gg)	60	50				SI
	% efficacia tempi di rilascio autorizzazioni e certificati (n. autorizzazioni e certificati rilasciati nei tempi / n. autorizzazioni e certificati rilasciati)	100%	100%				SI
Customer	N. esposti denunce istruiti (n. esposti e denunce istruiti / n. esposti, denunce pervenuti)	100%	100%				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 :	<i>FINALITA': Trasporti pubblici locali</i> <i>OBIETTIVO: Svolgere attività volte al perseguimento di un servizio di trasporto pubblico locale più efficiente.</i>						
Stakeholders	Cittadini						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente	Settore
						Si/no	Si/no
Quantità	N. Biglietti venduti di tipologia urbana per corse teoriche	558.833	560.000				NO
	N. km. Di rete gestiti	48	48				NO
	N. fermate con pensiline / N. totale fermate	0,157	0,157				no
Qualità / Efficacia	passengeri / Km	11.642	11.666				SI
	Affidabilità del servizio (num., Corse non effettuate)	31	30				SI
	contributi regionali	511.225	511.225				NO
	contributi regionali / Km di servizio	1,9	1,9				NO
Efficienza	incidenza abbonamenti su totale ricavi %	40%	40%				SI
Customer	=	=	=	=	=		

Servizio:	Edilizia Privata						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 6: Ufficio Tecnico.						
Finalità servizio :	<i>FINALITA': Gestire l'edilizia privata e il rilascio dei permessi di costruire;</i> <i>OBIETTIVO: Garantire il rispetto delle norme in materia di edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi.</i>						
Stakeholders	Cittadini richiedenti/Progettisti/Imprese edili/Amministratori						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. apertura settimanale sportello utenza	20	20				NO
	Ore ricevimento settimanale utenza extra sportello (appuntamento)	5	5				SI
	N. provvedimenti edilizi istruiti (P. di C. – DIA-Sanatorie, etc.)	1442	1400				no
	N. richieste Autorizzazioni paesaggistiche pervenute	23	25				NO
	N. autorizzazioni paesaggistiche rilasciate	27	30				NO
	N. condoni edilizi rilasciati	3	4				NO
	N. Richieste di accesso agli atti: pervenute	250	260				NO
	N. richieste di accesso atti evase	240	250				no
	N. esposti/denunce/Segnalazioni irregolarità edilizie istruite	100%	90%				no
	N. richieste Certificazioni disponibilità alloggio istruite	48	50				NO

Qualità / Efficacia / Efficienza	N. agibilità pervenute	92	80				NO
	N. agibilità rilasciate	65	70				NO
	N. commissioni per il paesaggio	8	10				NO
	Tempo medio (gg.) inerente i provvedimenti edilizi	45	40				SI
	Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg.)	4	3				SI
	% conclusione procedimenti edilizi (procedimenti istruiti / richieste pervenute)	85%	90%				SI
	% richieste autorizzazioni paesaggistiche evase (procedimenti conclusi/procedimenti avviati)	85%	90%				SI
	% denunce cementi armati evase (procedimenti evasi/richieste pervenute)	100%	100%				SI
	% soddisfazione delle agibilità (procedimenti evasi /procedimenti avviati)	71%	85%				SI
	% soddisfazione degli accessi agli atti (n. richieste accesso atti evase / richieste pervenute)	96%	95%				SI
Customer	% di gradimento del servizio (indagine)	80%	90%				SI

Servizio:	Urbanistica						
Missione / programma	MISSIONE 8: Assetto del territorio ed edilizia abitativa; PROGRAMMA 1: Urbanistica e assetto del territorio.						
Finalità servizio :	<i>FINALITA': Gestire la pianificazione territoriale;</i> <i>OBIETTIVO: Gestione delle procedure urbanistiche e della programmazione territoriale .</i>						
Stakeholders	Cittadini						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente SI/no	Settore SI/no
Quantità	N. piani attuativi istruiti dall'ufficio	0	1				NO
	N. piani attuativi presentati	0	1				NO
	h. apertura settimanale sportello utenza	10	10				NO
	N. giorni ricevimento extra sportello (appuntamento)	5	5				SI
	N. Certificazioni urbanistiche richieste	253	250				NO
	N .certificazioni urbanistiche istruite	235	250				NO
	N .convenzioni urbanistiche controllate	1	1				no
	N. istruttorie varianti al PRG	2	3				NO
	N. incontri commissione urbanistica	3	4				NO
	Tempo medio per istruttoria certificati di destinazione urbanistica (gg.)	6	4				SI
	Tempo medio per istruttoria piani attuativi (dall'ufficio) (gg)	N.D.	90				SI
Qualità / Efficacia / Efficienza	% istruttoria piani attuativi evasi (N. piani attuativi istruiti/N. piani attuativi presentati)	N.D.	100%				SI

	% rilascio certificazioni di destinazione urbanistica (N. certificazioni urbanistiche istruite/N. certificazioni urbanistiche richieste)	93%	98%				SI
Customer	=	=	=	=	=		

SETTORE VI

– SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI–

Linee funzionali attribuite:

- Rapporti con le Istituzioni Pubbliche, il Privato sociale e il volontariato per la costruzione e funzionamento del Sistema integrato di Servizi Sociali e Socio Assistenziale (Piano di zona) previsto dalla normativa vigente;
- Superamento delle carenze del reddito familiare e contrasto della povertà;
- Mantenimento a domicilio delle persone anziane e sviluppo della loro autonomia;
- Soddisfacimento delle esigenze di tutela residenziale e semiresidenziale delle persone non autonome e non autosufficienti;
- Sostegno e promozione dell'infanzia, dell'adolescenza e delle responsabilità familiari. Tutela dei diritti del minore e della donna in difficoltà;
- Piena integrazione dei soggetti disabili;
- Informazione e consulenza corretta e completa alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi;
- Garanzia di ogni altro intervento qualificato quale prestazione sociale a rilevanza sanitaria ed inserito tra i livelli di assistenza, secondo la legislazione vigente;
- Edilizia residenziale pubblica locale e piani di edilizia economica- popolare - Politiche Abitative;(ivi compresi l'assegnazione in locazione, la decorrenza ed il rilascio di immobili di proprietà comunale destinati ad abitazione);
- Segreteria Commissione Consiliare competente per materia.
- Informagiovani;
- Gestione Botteghe Giovani
- Politiche giovanili.

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	N.ro
Funzionario Amm.vo Contabile	D3	1
Istruttore direttivo amm.vo contabile	D	1
Assistente Sociale	D	5
Istruttore amministrativo contabile	C	4
Istruttore educativo sociale	C	6
istruttore tecnico	C	1
Esecutore operativo specializzato	B	2
Esecutore sociale	B	7
	TOTALE	27

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2016.

2 Risorse finanziarie: (come individuate nella parte II del presente documento).

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI							
Settore/Servizio:	SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI						
Servizio:	Area Adulti						
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 5: Interventi per le famiglie.						
Finalità servizio :	<i>FINALITA': Gestire i servizi per i cittadini di età compresa tra 18 e 65 anni.</i> <i>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.</i>						
Stakeholders							
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. utenti del servizio che ricevono assistenza economica	973	900				NO
	N. complessivo di persone assistite area adulti	1970	1850				NO
Qualità / Efficacia	N. utenti ammessi / N. utenti presi in carico*100	72%	70%				SI
	Tempo medio 1° colloquio e presa in carico	30	30				no
	Rispetto standard di qualità e tempi indicati in Carta dei Servizi	si	si				SI
	Incidenza nuovi progetti (disagio adulto): N. progetti di assistenza nuovi / Tot famiglie in carico*100	40%	40%				SI

	N. ore settimanali di disponibilità assistenti sociali per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (10 ore settimanali)	si	si				no
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	100%	100%				SI
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	100%	100%				SI
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	1	1				SI
Efficienza	costo assistenza economica / N. utenti beneficiari	405	350				no
Customer	% reclami sui servizi erogati	4	2				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 :	<i>FINALITA': Gestire i servizi per i minori.</i> <i>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.</i>						
Stakeholders	Famiglie con minori assistiti						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso)	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. minori con progetti educativi attivi + incontri luogo neutro	317	320				no
	N. minori inseriti in struttura	28	35				no
	N. minori in affido	25	27				no
	n. minori seguiti con progetto di educativa territoriale	180	160				si
	N. minori con supporto scolastico progetti individualizzati	50	50				SI
	N. provvedimenti Autorità giudiziaria	102	110				NO
	N. complessivo di persone assistite area minori	794	790				SI
Qualità / Efficacia	Tempo medio tra domanda e attivazione servizio	30 gg	30 gg.				SI
	N. progetti assistenza nuovi / tot famiglie con minori in carico*100	< 50%	45%				SI

	%minori presi in carico su segnalazione T.M.	100%	100%				NO
	N. ore settimanali di disponibilità assistenti sociali per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (10 ore settimanali)	si	si				no
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	100%	100%				SI
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	100%	100%				SI
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	100%	100%				SI
Efficienza							
Customer							si

Servizio:	Area Anziani						
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 3: Interventi per gli anziani.						
Finalità servizio :	<i>FINALITA': Gestire i servizi per gli anziani.</i> <i>OBIETTIVO: Promuovere interventi specificamente diretti a promuovere a favore degli anziani con residue autonomie, una buona qualità di vita presso il proprio domicilio.</i>						
Stakeholders	Famiglie con anziani assistiti						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. richieste attivazione S.A.D.	199	200				NO
	N. complessivo di persone assistite area anziani	476	480				NO
	N. pasti a domicilio e mensa pensionato attivi	70	70				no
	n. progetti di domiciliarità leggera attivati	14	18				NO
	n. eventi di socializzazione realizzati a favore degli anziani	11	10				SI
	N. integrazioni rette anziani non autosufficienti	60	65				SI
Qualità / Efficacia	Tempo medio tra domanda e attivazione S.A.D.	38	35				no
	Tempo medio tra domanda integrazione retta e attivazione	90	90				SI

	N. domande accolte / N. domande presentate servizio S.A.D.*100	50%	50%				SI
	Incidenza nuovi progetti anziani: N. progetti di assistenza nuovi / Tot. famiglie in carico*100	40%	40%				SI
	Domiciliarità leggera n. richieste/n. attivazioni	100%	100%				SI
	N. ore settimanali di disponibilità assistenti sociali per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (10 ore settimanali)	si	si				SI
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	100%	100%				SI
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	100%	100%				
Efficienza	% reclami sui servizi erogati	1%	1%				SI
Customer	Percentuale soddisfazione programma socializzazione anziani	90%	90%				

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 :	<i>FINALITA': Gestire gli alloggi di edilizia sociale;</i> <i>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.)</i>						
Stakeholders							
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. complessivo alloggi di edilizia sociale assegnati	38	40				NO
	N. complessivo domande di riserva presentate	60	50				NO
	N. complessivo di domande presentate per bando sostegno alla locazione	265	200				NO
	N. domande Fondo Sociale (gestione quota minima)	347	350				NO
	N. domande per bandi regionali di sostegno all'abitare (FMI - ASLO)	\	20				\
Qualità / Efficacia	Tempo medio tra segnalazione alloggio e assegnazione	60gg	60				SI
	Tempo medio per affrontare / risolvere situazioni di emergenza abitativa	90/100	100				SI

	N. ore settimanali di apertura dello sportello al pubblico	20	20				SI
	N. addetti	1,5	1,5				SI
	N. alloggi segnalati / N. alloggi assegnati	95%	95%				SI
	N. pratiche decadenze / sfratti gestite	63	55				SI
Efficienza	% reclami sui servizi erogati	4	2				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 :	<p><i>FINALITA': Gestire l'accesso ai servizi offerti a sostegno dei cittadini in situazione di difficoltà o disagio e/o a rischio emarginazione sociale;</i></p> <p><i>OBIETTIVO: Offrire:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <i>Appuntamento con Servizio Sociale Professionale per approfondimenti</i> <input type="checkbox"/> <i>Orientamento nell'utilizzo dei servizi socio sanitari del territorio</i> <input type="checkbox"/> <i>Informazioni sulle risorse presenti e attivabili sul territorio e supporto per la presentazione di istanze</i> <input type="checkbox"/> <i>Attività che richiedono un'istruttoria e che vengono avviate direttamente allo sportello.</i> 						
Stakeholders	Cittadini						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. richieste colloqui prima accoglienza	378	400				NO
	N. complessivo cittadini ricevuti allo sportello per segretariato sociale	5121	5200				NO
	Pratica UVG: N. domande	157	>150				NO
	N. giorni per appuntamento primo colloquio	30	30				SI
Qualità / Efficacia	Pratiche UVG presentate / pratiche UVG evase*100	65%	65%				SI
	Tempo medio per istruttoria UVG	30 gg	30 gg				SI
	N. ore settimanali di apertura del servizio al pubblico	21	21				no
	N. addetti	2	2				no

	N. ore settimanali di apertura sportello per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (min 21 ore settimanali)	si	si				SI
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	100%	95%				SI
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	100%	100%				SI
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	98%	95%				SI
Efficienza	Riduzione tempi per appuntamento con A.S.	-20%	30 gg				SI
Customer	reclami sui servizi erogati	3%	3%				SI

Servizio:	Politiche giovanili - Informagiovani						
Missione / programma	MISSIONE 6: Politiche giovanili, sport e tempo libero; PROGRAMMA 2: Giovani.						
Finalità servizio :	<i>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.</i>						
Stakeholders	Adolescenti e giovani						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. ore settimanali di apertura del servizio Informagiovani al pubblico	19	19				no
	Informagiovani: N. utenti	5280	5200				no
	n. incontri informativi rivolti ai giovani sulle diverse opportunità offerte dal territorio (lavoro, stage, corsi ecc)	4	4				si
	N. domande gestite per attivazione stage di qualità (aziende)	76	70				si
	n. schede sintetiche di interesse per i giovani (lavoro, formazione, vita sociale e mobilità internazionale)	25	25				si
	n. iscritti alla news letter informa giovani	378	400				no
	Assistenza compilazione CV	114	75				si
	N. follower su facebook	5648	6000				si

Qualità / Efficacia	n. profili richiesti dalle aziende / n. stage attivati	100%	100%				si
Efficienza	Coinvolgimento giovani agli eventi promossi da IG	300	300				si
Customer	Percentuale gradimento servizi offerti IG	94%	95%				si

SETTORE VII
SICUREZZA E ATTIVITA' ECONOMICHE

Linee funzionali attribuite:

- Sportello Unico attività produttive.
- Direzione Mercato Ortofrutticolo all'Ingrosso;
- Commercio in sede fissa e su aree pubbliche;
- Elaborazione e gestione del Piano di sviluppo commerciale;
- Alberghi e Pubblici esercizi;
- Rivendite di giornali e riviste;
- Distributori carburanti;
- Agenzie viaggio;
- Piano farmacie;
- Agricoltura e Artigianato;
- Rilascio autorizzazioni, certificazioni, licenze, informazioni, iscrizioni per l'esercizio di arti, professioni e mestieri previste dal D.P.R. 616/77 e dai Regolamenti locali;
- Servizi pubblici in concessione;
- Taxi;
- Autoveicoli in servizio da rimessa;
- Anagrafe canina;
- Commissione vigilanza Pubblici Spettacoli;
- Pesi e misure;
- Pubblicità;
- Spettacoli viaggianti;
- Propaganda elettorale;
- predisposizione ed attuazione del piano di emergenza comunale/intercomunale;
- attività di sensibilizzazione a favore della popolazione;
- diffusione nella scuola della cultura della protezione civile;
- partecipazione alle attività di addestramento;
- attività di soccorso ed assistenza alla popolazione in caso di calamità;
- coordinamento volontari
- formazione degli operatori
- vigilanza presi idraulici

- Controllo e disciplina della circolazione stradale;
- Rilevamento incidenti stradali;
- Compilazione e trasmissione rapporti incidenti stradali all'autorità giudiziaria;
- Proposta e studi sulla disciplina stradale;
- Prevenire e reprimere le infrazioni alle norme di Polizia locale;
- Vigilare sull'osservanza delle leggi statali e regionali, dei regolamenti e delle ordinanze la cui esecuzione è di competenza della Polizia locale urbana e rurale;
- Svolgere i servizi di Polizia stradale attribuiti dalla legge alla Polizia municipale;
- Espletare i servizi di informazione, di accertamento e di rilevazione connessi ai compiti di istituto;
- Vigilare sull'integrità e conservazione del patrimonio pubblico;
- Servizio riscossione contravvenzioni;
- Prestare nell'interesse dell'Amministrazione di appartenenza servizi d'ordine, vigilanza, scorta e rappresentanza;
- Eseguire la notificazione degli atti e documenti;
- Prestare opera di soccorso in occasione di calamità e disastri e privati infortuni;
- Piano del traffico e provvedimenti attuativi;
- Ordinanze sindacali e altri provvedimenti in materia di viabilità;
- Suolo pubblico;
- Sicurezza pubblica;
- Quietè pubblica;
- Scorte al Gonfalone della Città e relativi servizi d'onore e di rappresentanza;
- Servizio di vigilanza per le sedute del Consiglio Comunale;
- Gestione delle attività di competenza relative alla legge sui trattamenti sanitari obbligatori con l'attuazione di tutte le ordinanze relative;
- Rilascio permessi temporanei di accesso auto alla ZTL ed aree pedonali;
- Attività di controllo e accertamento delle violazioni amministrative e penali in tema di normative edilizie in collegamento coi Settori competenti;
- Attività di polizia giudiziaria delegate dalla A.G.;
- Collabora con i settori di riferimento nell'istruttoria delle autorizzazioni di competenza;
- Svolge compiti di prevenzione ed eventualmente di repressione degli illeciti accertati sia di natura amministrativa che penale nelle:
 - attività produttive (commercio, pubblici esercizi, strutture alberghiere o ricettive, spettacoli ecc.);
 - attività di servizio (artigianato, laboratori, mestieri girovaghi);
- Accertamenti demografici in materia di residenze, variazioni anagrafiche, cambio di abitazione ecc.;
- Attività inerenti la notifica di atti;
- Rilascia permessi di occupazione suolo temporaneo, emette provvedimenti viabilistici e gestisce la concessione dei passi carrabili;
- Verifica il rispetto delle normative che regolano lo svolgimento delle attività commerciali e artigianali;
- Segreteria commissioni consiliari competenti per materia.

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	N.ro
Funzion. addetto sportello unico	D3	1
Istruttore direttivo tecnico	D	1
Istruttore direttivo specialista di vigilanza	D	2
Istruttori direttivo di vigilanza	D	4
Agente di Polizia Municipale	C	41
Istruttore amministrativo contabile	C	3
Collaboratore Tecnico - Prot. Civile	B3	1
Esecutore operativo specializzato	B	3
Ausiliario	A	1
	TOTALE	57

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2016.

2 Risorse finanziarie: (come individuate nella parte II del presente documento).

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI							
Settore/Servizio:	SETTORE SICUREZZA E ATTIVITA' ECONOMICHE						
Servizio:	Polizia Locale						
Missione / programma	Missione 3: Servizi istituzionali, generali e di gestione; Programma 1: Polizia locale e amministrativa.						
Finalità servizio :	<p><i>FINALITA': Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale e sicurezza urbana;</i></p> <p><i>OBIETTIVO: Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza urbana, sicurezza stradale e polizia giudiziaria.</i></p>						
Stakeholders	Automobilisti/Pedoni/Cittadini in genere/Questura/Autorità giudiziaria/Prefettura/Altre forze dell'ordine						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. autorizzazioni ztl	3427	3000				NO
	N. incidenti rilevati	241	250				NO
	Pratiche anagrafiche evase / pratiche ricevute	90%	90%				no
	N. pratiche relative a contrassegni invalidi gestite	584	300				si
	N. annuo notifiche	3958	4500				SI
	Incremento in percentuale degli accertamenti di violazione "su strada" relativamente al solo personale della PM	60%	10%				NO
	Incremento N. accertamenti di violazione del Codice della Strada	19439	6%				no
	N. notizie di reato	41	50				no

	N. controlli di polizia commerciale e annonaria	190	150				si
	N. ore attività di controllo stradale / ore attività complessiva*100	42%	45%				si
	n. servizi effettuati presso le scuole	n.d.	800				no
Qualità / Efficacia	Percentuale presenza in occasione dei mercati e manifestazioni a fine di controllo: servizi / eventi	80%	80%				si
Efficienza	N. posti di controllo (in media settimanale) di polizia stradale	15	15				si
	Verbali incassati / verbali emessi *100	57%	50%				si
	N. ricorsi accolti / N. totale sanzioni	1,35%	1,75%				no
Customer							

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI							
Settore/Servizio:	SETTORE SICUREZZA E ATTIVITA' ECONOMICHE						
	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 :	<i>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.</i>						
Stakeholders							
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. concessioni per dehors	179	140				SI
	N. occupazioni per attrazioni spettacolo viaggiante /parco divertimenti	171	160				SI
	N. occupazioni varie (raccolta firme, propaganda politica, iniziative benefiche, manifestazioni, etc...)	584	550				SI
	N. autorizzazioni commercio ambulante	652	700				SI
	N. autorizzazioni commercio in sede fissa	1100	1000				SI
	N. commissioni comunali di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo	21	10				SI

	N. pratiche evase riguardanti attività produttive gestite con procedura ordinaria di cui all'art. 7 DPR 160/2010	59	35				SI
	N. autorizzazioni per attività economiche varie (bar, taxi, noleggio conducente, procedimenti ordinari, etc...)	775	700				SI
	N. autorizzazioni di polizia amministrativa (manifestazioni per pubblico spettacolo / ascensori/ ascensori e montacarichi)	160	150				SI
Qualità / Efficacia	Numero verifiche a campione in % delle SCIA (N. domande verificate / N. domande presentate) inclusive dei pubblici esercizi	50%	25%				SI
	N. ore di disponibilità al pubblico settimanale (front office; telefono ecc)	35	35				no
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	100%	100%				SI
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	100%	100%				SI
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	100%	100%				SI
Efficienza							
Customer							

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI							
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	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. esercitazioni	12	10				si
	Gestione sistema informatizzato: N. dati inseriti	2900	3100				si
	Vigilanza presidi idraulici: N. presidi	21	21				no
Qualità / Efficacia	N. volontari con abilitazione	40	52				no
	N. interventi formativi	45	40				si
	N. giornate per attività di sensibilizzazione della popolazione	45	=				si
	N. giorni di incontro nelle scuole per la diffusione della cultura della protezione civile	14	15				si
	Tempistica di allertamento dalla comunicazione di criticità (in minuti, max 30) nel 100% dei casi	si	si				si
Efficienza	N. interventi effettuati su segnalazioni per pubblica incolumità	100%	100%				si
Customer							

“UFFICIO GABINETTO”

Linee funzionali attribuite:

- *Corrispondenza del Sindaco;*
- *Impegni di rappresentanza;*
- *Raccolta notizie stampa riguardanti il Comune;*
- *Ufficio stampa centralizzato;*
- *Convocazione e gestione incontri del Sindaco con autorità, rappresentanti di organizzazioni, associazioni, enti, singoli cittadini;*
- *Conferimento di cittadinanza onoraria;*
- *Gemellaggio, relazioni internazionali;*
- *Tenuta protocollo riservato;*
- *Appalto forniture e servizi relativi al servizio provveditorato.*

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	n.ro
Funzionario amm.vo contabile	D3	1
Istruttore culturale	C	1
Esecutore Operativo Specializzato	B	1
	TOTALE	3

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2016.

2 Risorse finanziarie: (come individuate nella parte II del presente documento).

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI							
Settore/Servizio:	UFFICIO GABINETTO						
Servizio:	Ufficio Gabinetto						
Missione / programma	Missione 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; Programma 1: Organi istituzionali.						
Finalità servizio :	<i>Promuove e coordina le attività finalizzate a consentire al Sindaco di esercitare le proprie funzioni.</i>						
Stakeholders							
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. cerimonie e manifestazioni di rappresentanza	42	40				si
	N. comunicati e conferenze stampa	180	190				si
Qualità / Efficacia	Giudizio espresso dal Sindaco relativamente alla qualità del servizio prestato Punteggio a da 0a 10	8	9				si
Efficienza	=						
Customer	=						

"CONTROLLO DI GESTIONE"

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	n.ro
Istruttore direttivo amm.vo contabile	D	1
	TOTALE	1

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2016.

2 Risorse finanziarie: (come individuate nella parte II del presente documento).

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI							
Settore/Servizio:	CONTROLLO DI GESTIONE						
Servizio:	Controllo di Gestione						
Missione / programma	Missione 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; Programma 11: Altri servizi generali.						
Finalità servizio :	<i>Svolge attività finalizzata al Controllo di gestione dell'Ente.</i>						
Stakeholders							
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	Monitoraggio dell'Ente: N. di monitoraggi annuali	1	1				si
	Monitoraggio centri di costo: N.ro centri di costo monitorati	16	10				si
Qualità / Efficacia	=	=	=				
Customer	=	=	=	=	=		

“MANIFESTAZIONI RICREATIVE”

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	n.ro
Esec. Operat. Specializzato	B	1
	TOTALE	1

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2016.

2 Risorse finanziarie: (come individuate nella parte II del presente documento).

STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI							
Settore/Servizio:	MANIFESTAZIONI RICREATIVE						
Servizio:	Manifestazioni ricreative						
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 :	<i>Svolge attività finalizzata all'organizzazione e gestione degli eventi ricreativi dell'Ente.</i>						
Stakeholders							
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente	Valore atteso	Risultato ottenuto	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente	Settore
						Si/no	Si/no
Quantità	N. Eventi ricreativi	5	6				SI
Qualità / Efficacia	=						
Efficienza	=						
Customer	=						

Indicatori standard qualità

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI CIMITERIALI

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2016
Livello di Ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico strutture Cimiteriali	10 ore al giorno da Lunedì a Domenica	
		Orario informazioni ufficio tecnico	24 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Attenzione alle persone in situazione di disabilità	Assegnazione loculi ossari e cinerari in posizioni accessibili	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente	
		Parcheggi gratuiti	Presenti	
	Manutenzione e pulizia aree	Taglio e asportazione erba	Ogni qualvolta raggiunga l'altezza di 12 cm.	
Funzionalità degli ambienti	Manutenzione e pulizia aree	Spazzamento delle aree pavimentate	Almeno 1 volta ogni 15 giorni	
		Spazzamento neve	Entro 3 gg. dall'evento	
		Pulizia campi comuni e aree non pavimentate	Almeno un diserbo all'anno	
		Esecuzione di piccole manutenzioni urgenti	Entro 3 gg. dalla segnalazione	
	Fontane	Apertura e chiusura	Si garantisce l'utilizzo delle fontane dal 15 marzo al 30	

			novembre	
Erogazione servizi	Funerali	Servizio funebre gratuito per sconosciuti o indigenti	Trasporto e funerale con le stesse modalità dei servizi a pagamento	
		Fornitura beni e servizi accessori ufficio funerario	Entro 10 gg. dall'istanza	
		N.ro massimo funerali giornalieri	3 funerali al giorno	
Erogazione servizi	Sepolture	Inumazioni	Immediato	
		Tumulazioni	Immediato	
	Esumazioni / estumulazioni	Periodo di esecuzione	Da Febbraio a Giugno - da Novembre a Dicembre	
		Comunicazione ai familiari	3 giorni prima della esumazione/estumulazione	
	Esumazioni straordinarie /estumulazioni straordinarie	Tempi di esecuzione	Entro 30 giorni dall'autorizzazione	

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL MUSEO DEL TERRITORIO

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2016
Livello di ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico	24 ore settimanali da Giovedì a Domenica; (aperture extra su richiesta da Lunedì a Domenica)	
		Orario uffici informazioni e prenotazioni	25 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	
	Accoglienza	Presenza punto di accoglienza	si	
		Presenza operatore banco accoglienza	si per 24 ore settimanali	
		Presenza operatore centralino	si per 24 ore settimanali	
	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Sale d'attesa	Presenti	
		Percorsi dedicati per categorie svantaggiate / Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenti	
	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Punto ristoro	Presenti	
		Guardaroba	Presenti	
		Rivendita libri	Presenti	
		Servizi igienici	Un locale servizi igienici a norma per piano	

		Servizi guide a stampa	Da attivarsi entro giugno 2013	
		Audio guide bilingue	Da attivarsi entro giugno 2013	
		Sussidi alla visita	Presenti	
		Numero dei percorsi del servizio didattico	Almeno 8 percorsi	
Tempi nell'erogazione dei servizi	Durata dell'attività didattica	Tempo di fruizione dell'attività	1 ora e un quarto	
	Tempi di risposta alle richieste di attività didattica	Tempo intercorrente tra la richiesta della scuola e la conferma dell'attività	immediato	
	Tempi di attesa per l'attività didattica richiesta	Durata della lista d'attesa media	4 mesi	
	Prestito di opere del Museo per esposizioni temporanee	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta (fermi restando i tempi per l'autorizzazione Ministeriale)	30 giorni	
	Prestito di libri	Tempo intercorrente dalla richiesta	1 giorno	

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ASILI NIDO

ATTIVITA' / SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2016
Garanzia della normale erogazione del servizio Asili nido	Apertura giornaliera del servizio negli orari indicati	9.30 ore giornaliere di apertura per 5 gg./settimana per tutto il periodo definito dal calendario scolastico	
Garanzia della normale erogazione del servizio centro estivo	Durata centro estivo	Minimo 4 settimane durante il periodo estivo e 9.30 ore giornaliere	
Garanzia della normale apertura degli uffici	Orario ufficio asili nido	23 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	
Adeguatezza spazi interni ed esterni della struttura	Per gli spazi interni: 6 mq per bambino al netto delle murature e degli spazi di servizio generale; Per gli spazi scoperti: 3mq.a bambino	SI	
Garanzia del servizio educativo	Elaborazione programmazione educativa per sezione di riferimento e individuazione azioni, obiettivi educativi, tempi e responsabilità	SI	
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie	Assemblea inizio anno con genitori dei bimbi al primo inserimento e presenza personale educativo	>= 1	
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie	Assemblea dei genitori del Nido con presenza del personale educatore	>= 2	

Continuità educativa con la scuola dell'infanzia	Progetti di continuità educativa con definizione di obiettivi educativi e modalità di attuazione	≥ 1	
Garanzia dell'igiene personale del bambino	N. di cambi giornalieri effettuati nella giornata al Nido	≥ 3	
Garanzia del menu	Rispetto del menu programmato	Nel 90% delle giornate di apertura del servizio	
Garanzia del menu	Attivazione della personalizzazione della dieta entro 1 giorno dal ricevimento del certificato rilasciato dal S.I.A.N. (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ASL di Biella)	Nel 99% dei casi	
Garanzia della competenza ed aggiornamento degli educatori	N. medio annuo di ore di formazione per ogni educatore	≥ 10 ore	
Ascolto dell'utenza e informazione	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso un questionario annuale	$\geq 87\%$	
	Tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e la sua risposta	≤ 30 giorni	
	Tempo di informazione all'utenza tramite il Nido in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore)	≤ 48 ore	

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2016
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. - mart. - merc. - ven. 8.30 - 12.30 Giovedì 8.00 - 16.00	
		Apertura al pubblico straordinaria	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)	
Livello di ricettività	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si	
		Presenza operatore al telefono	Si	
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	si per 24 ore settimanali	
Tempi erogazione dei servizi	Ri - calcolo canoni su istanza di parte	Tempo max di espletamento della pratica	10 giorni	
	Ospitalità temporanea	Tempo per l'ottenimento dell'ospitalità temporanea	40 giorni	
	Rateizzazione debito	Tempo max di espletamento della pratica	10 giorni	
	Accesso al Fondo Sociale inquilini alloggi comunali	Tempo intercorrente dalla scadenza della raccolta delle domande e l'invio agli Uffici Regionali	60 giorni	
	Approvazione schema contratto di locazione Edilizia Sociale	Tempo intercorrente tra la determina di Assegnazione del Servizio Politiche	30 giorni	

		Abitative e la determina di approvazione delle clausole contrattuali		
	Approvazione schema contratto di locazione abitativa	Tempo intercorrente tra la determina di Assegnazione del Servizio Politiche Abitative e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	30 giorni	
Tempi erogazione dei servizi	Approvazione schema contratto di locazione Commerciale	Tempo intercorrente tra il ricevimento dei pareri dei Servizi Tecnici e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	60 giorni	
	Assegnazione immobili ad Enti ed Associazioni	Tempo intercorrente tra il ricevimento dei pareri dei Servizi Tecnici e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	60 giorni	
	Rilascio autorizzazioni relative al Patrimonio	Tempo intercorrente tra il ricevimento dei pareri dei Servizi Tecnici ed il rilascio del parere	30 giorni	

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SOCIALI

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2016
Livello di ricettività	Orario	Orario apertura al pubblico Sportello Prima Accoglienza	Min. 21 ore a settimana da Lunedì a Venerdì	
		Disponibilità Assistenti Sociali per primo appuntamento	10 ore a settimana Martedì e Giovedì	
Qualità Assistenziale e di Relazione	Attività di coordinamento	Esistenza di incontri periodici di equipe	Almeno 1 incontro alla settimana	
	Progettazione dell'assistenza	Esistenza di un progetto di intervento individuale	Nel 100% dei casi.	
		Condivisione del progetto di intervento con l'assistito o i suoi famigliari	Nel 100% dei casi.	
		Possibilità di riprogettare l'intervento in relazione a nuovi bisogni	Nel 100% dei casi.	
Livelli di assistenza	Soggiorni Marini	Presenza di un accompagnatore del gruppo		
Qualità Organizzativa	Rispetto della privacy	Spazi adeguati e sufficienti a svolgere i colloqui in piena riservatezza	Presenti	
		Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (L.675/96)	Rispetto integrale della normativa	

Servizi a pagamento	Soddisfazione dell'utenza	Grado di soddisfazione rilevato con questionario	>= all'80%	
Tempi nell'erogazione dei servizi	Tempi nel soddisfare richieste urgenti	Tempo intercorrente tra la richiesta e la sua soddisfazione	Massimo 3 giorni	
	Disponibilità all'urgenza	Disponibilità all'intervento fuori orario di lavoro	5 giorni a settimana	
	Reclami	Tempo massimo risposta ai reclami	<= 15 giorni	
	Concessione Assegno di Maternità	Istruttoria Amministrativa	Tempo massimo 60 giorni	
	Ricovero in struttura residenziale Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica UVG	60 giorni	
	Ricovero in struttura residenziale Disabili	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica UMDV	Tempo massimo 90 giorni	
	Centri Diurni Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica	Tempo massimo 60 giorni	
	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria tecnica per lista d'attesa	Tempo massimo 60 giorni	
Tempi nell'erogazione dei servizi	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria amministrativa	Tempo massimo 90 giorni	
	Progetti Educativi Minori	Adempimento Istruttoria tecnica	Tempo massimo 45 giorni	
	Mensa del Pensionato-	Istruttoria per lista d'attesa	Tempo massimo 40 giorni	
	Progetti sostegno a domicilio	Attivazione	Tempo massimo 60 giorni	
	Contributi economici persone	Erogazione	Tempo massimo 110 giorni	

	in difficoltà			
	Progetti a favore anziani	Avvio	Tempo massimo 90 giorni	

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL VERDE PUBBLICO

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2016
Livello di Ricettività	Orario	Orario informazioni ufficio tecnico	24 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	
		Ampio orario apertura al pubblico delle aree verdi	20 ore al giorno da lunedì a domenica	
		Tempestività del servizio di risposta alle e-mail dei cittadini a verde.pubblico@comune.biella.it	Risposta e-mail entro 30 giorni consecutivi dalla ricezione ad almeno il 90 % delle e-mail pervenute	
Erogazione servizi	Autorizzazione	Tempestività del servizio di emissione autorizzazioni /dinieghi per abbattimento alberi privati in zona non a vincolo paesaggistico	Rilascio di almeno il 90% delle autorizzazioni richieste, o diniego, entro 30 gg. dalla data di protocollo della richiesta, pervenuta completa	
	Manutenzione ordinaria dei prati	Taglio e asportazione erba	Almeno n. 8 volte/anno per i giardini pubblici principali	
	Manutenzione di alberi, arbusti e siepi	Tempestività del servizio in caso di gravi danneggiamenti per eventi atmosferici, per atti vandalici, per disseccamenti	Intervento immediato (abbattimento/potatura/rimozione)	
	Manutenzione ordinaria di arredi ed aree gioco	Ispezione visiva per controllo della sicurezza	Almeno 2 volte/anno	
Erogazione servizi	Manutenzione ordinaria di arredi ed aree gioco	Tempestività del servizio in caso di gravi danneggiamenti e atti vandalici	Intervento immediato (rimozione o riparazione)	

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERSONALE

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2016
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Min 30 ore settimanali	
	Accoglienza	Livello di ricettività	Sì	
		Presenza operatore al telefono	Sì	
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	Sì, per 30 ore settimanali	
	Ascolto utenza interna	Apertura sportello ascolto dipendenti	Sì	
		Indagini sul Benessere organizzativo	Sì	
Tempi erogazione dei servizi	Affidabilità	Risposta motivata a tutti i reclami	Max. 15 giorni	
	Comunicazione	Aggiornamento Vademecum	Ad ogni modifica normativa e contrattuale	
	Aggiornamenti stipendiali	Secondo tempi e modalità previste dai CCNL	Sì	

Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti	Ammissione ai concorsi	Entro 60 giorni dalla scadenza del bando	
		Approvazione graduatoria concorsi /prove selettive	Entro 40 giorni dal deposito dei verbali della commissione	
		Assunzione a tempo indeterminato/ dei vincitori concorso	Entro 60 giorni	
		Mobilità esterna	Entro 90 giorni	
		Aspettative varie	Entro 30 giorni	
		Congedo di maternità	Entro 15 giorni	
		Congedo parentale	Entro 15 giorni	
		Congedi vari	Entro 15 giorni	
		Certificati di servizio	Entro 15 giorni	
		Autorizzazioni incarichi esterni	Entro 20 giorni	
		Pratiche pensione	120 giorni prima della data del pensionamento	
		Riliquidazione pensione	Entro 30 giorni	
		Cessione 1/5 stipendio	Entro 30 giorni	
		Certificazioni contributive PA04	Entro 60 giorni	
		Certificazioni stipendiali ai fini della	Entro 15 giorni	

		disoccupazione		
Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti	Liquidazione primo stipendio	Entro 45 giorni dall'assunzione	
		Liquidazione benefici contrattuali	Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto	
		Liquidazione quote salario accessorio e straordinario (turni, reperibilità, straordinario)	Entro 60 giorni	

**RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO SPORTELLO UNICO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE – POLIZIA
AMMINISTRATIVA E URBANA**

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2016
Livelli di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. - mart. - merc. -ven. 8.30 - 12.00 Giov. 8.00 - 16.00	
		Apertura al pubblico straordinaria	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)	
	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si	
		Presenza operatore al telefono	Si	
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	si per 22 ore settimanali	
		Tempo max. per la fissazione di un appuntamento, a partire dalla richiesta	5 giorni lavorativi	
		Tempo max. per la risposta ad una mail di richiesta informazioni	2 giorni lavorativi	
	Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti con tempistica individuata per legge	% di rispetto	100%
Segnalazioni certificate di inizio attività		Numero S.C.I.A. verificate/totale S.C.I.A.	100%	

		presentate		
	Licenze di Polizia Amministrativa	Tempo max. di espletamento della pratica	30 giorni	
	Occupazione di suolo pubblico	Tempo max. di espletamento della pratica	15 giorni	

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

ATTIVITA' / SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	RISULTATO ANNO 2016
Certificati anagrafici	Tempo di rilascio	Immediato	
Carta d'Identità	Tempo di rilascio	Immediato	
Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà	Tempo di rilascio	Immediato	
Autenticazioni di copia e di firma	Tempo di rilascio	Immediato	
Cambi di abitazione	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione non occupata da altra famiglia o occupata da famiglia esistente)	20 giorni	
	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione occupata da altra famiglia)	30 giorni	
	N° sopralluoghi per verifica dimora abituale	N.1	
Iscrizioni anagrafiche	CITTADINI PROVENIENTI DA ALTRO COMUNE: tempo di invio della richiesta di cancellazione all' Anagrafe del Comune	90 giorni	
Iscrizioni anagrafiche	CITTADINI PROVENIENTI DALL'ESTERO: tempo di	90 giorni	

	registrazione della nuova residenza		
	CITTADINI COMUNITARI: tempo di invio della richiesta di cancellazione all'Anagrafe del Comune	90 giorni	
Iscrizioni anagrafiche	N. di sopralluoghi per verifica dimora abituale	N. 1	
Cancellazioni anagrafiche (per emigrazione all'estero o ad altro Comune)	Tempo di svolgimento del procedimento dalla comunicazione del Comune di nuova residenza	60 giorni	
Variazioni anagrafiche (la durata dipende dal tipo di variazione)	Tempo di registrazione della variazione	7 giorni	
Certificati di Stato Civile (Certificato di nascita, matrimonio e morte. Estratti per riassunto di atti di nascita, matrimonio e morte)	Tempo di rilascio di Certificati/Estratti	Immediato	
Dichiarazione di morte	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	
Dichiarazione di nascita	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	
Pubblicazione e organizzazione matrimoni	Tempo di rilascio del certificato di avvenuta	13 giorni	

civili	pubblicazione		
	Tempo di validità del certificato di avvenuta pubblicazione dalla data di rilascio	180 giorni	

INDICATORI DI PERFORMANCE **ORGANIZZATIVA DELL'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	50%	A1	Grado di raggiungimento degli obiettivi	Indicatore progettuale strategico MBO(algoritmo semplice di calcolo)*	90%		Col 5/Col 4*100	$(A1+A2)/2*\%peso = Az$	Az+Cz	
		A2		Indicatore progettuale strategico MBO (algoritmo complesso di calcolo)**	90%		Col 5/Col 4*100			
Portafoglio di attività e servizi				Il presente macroambito verrà preso in considerazione nella valutazione del raggiungimento della performance di struttura			=	=		
Stato di salute dell'amministrazione	50%	C1	Equilibrio economico finanziario	Come calcolato nelle rispettive tabelle C1, C2 e C3	90%			$(C1+C2+C3)/3*\% peso = Cz$		
		C2	Sviluppo organizzativo e tecnologico		90%					
		C3	Sviluppo delle relazioni con gli stakeholder		90%					
	100%									X%

(*) Indicatore progettuale strategico–MBO .-algoritmo semplice di calcolo = $(n.ro\ obiettivi\ originariamente\ programmati\ raggiunti) + (n.ro\ totale\ obiettivi\ raggiunti) / (n.ro\ obiettivi\ originariamente\ programmati) + (n.ro\ totale\ obiettivi\ finali)$

(**)Indicatore progettuale strategico MBO (algoritmo complesso di calcolo)algoritmo complesso di calcolo. = $n.ro\ obiettivi\ originariamente\ programmati\ raggiunti * valore\ obiettivi) + (N.\ totale\ obiettivi\ raggiunti * valore\ obiettivi) / (N.\ obiettivi\ originariamente\ programmati * valore\ obiettivi) + (N.\ totale\ obiettivi\ finali * valore\ obiettivi)$

MACROAMBITO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE:				Tabella C1						
PROFILO DI PERFORMANCE:				Stato di salute dell'amministrazione						
				Equilibrio economico finanziario						
ENTRATE										
indicatore	Formula	Fonte	Udm	Valore 2015			Valore atteso 2016	Valore 2016		
Grado autonomia finanziaria	$\frac{\text{Entrate correnti proprie}}{\text{Entrate correnti}}$	Rendiconto 2015	%	$\frac{43.718.903,18}{45.364.473,02}$	x 100	96	< = 96		x 100	
Pressione fiscale	$\frac{\text{Entrate tributarie}}{\text{Popolazione}}$	Rendiconto 2015	€	$\frac{36.144.689,08}{44.733,00}$		808	< = 808			
[popolazione al 01/01/2016]		Demoistat								
Pressione finanziaria	$\frac{\text{Entrate tributarie} + \text{Entrate da trasferimenti}}{\text{Popolazione}}$	Rendiconto 2015	€	$\frac{37.790.258,92}{44.733,00}$		845	< = 845			
Autonomia impositiva	$\frac{\text{Entrate tributarie}}{\text{Popolazione}}$	Rendiconto	%	$\frac{36.144.689,08}{44.733,00}$	x 100	80	< = 80		x 100	

	Entrate correnti	2015		45.364.473,02						
INDEBITAMENTO										
Dipendenza dai trasferimenti statali	Trasferimenti statali	Rendiconto 2015	%	545.847,91	x 100	1	< = 2			
	Totale spesa corrente + q. amm. mutui			44.108.520,45						
Rispetto del vincolo di finanza pubblica		Rendiconto 2015	S/N	Patto di stabilità		Si	Si	Nuovo equilibrio di bilancio		
Indebitamento consolidato esercizio precedente		Bilancio consolidato 2014	€			61	< = 61			
(Valori espressi in milioni di euro)										
Indebitamento locale pro capite		Rendiconto 2015	€	<u>53.636.619,00</u> 44.733,00		1.199	< = 1.199			
[popolazione al 01/01/2016]										
PATRIMONIO										
Patrimonio indisponibile e disponibile pro capite	<u>Valore patrimonio indisponibile e disponibile</u> Popolazione	Rendiconto 2014	€	<u>147.314.788,56</u> 44.733,00		3.293	> = 3.293			
[popolazione al 01/01/2016]		Demoistat								
Patrimonio demaniale pro	<u>Valore patrimonio</u>	Rendiconto	€	<u>18.170.776,99</u>		406	> = 406			

capite	<u>demaniale</u> Popolazione	2014		44.733,00						
[popolazione al 01/01/2016]		Demoistat								
SPESA										
Spesa corrente pro capite	<u>Impegnato di competenza</u> <u>Titolo I</u> Popolazione	Rendiconto 2015	€	<u>37.750.993,64</u> 44.733,00		844	< = 844			
Rigidità spesa corrente	<u>Totale spesa personale [m.</u> <u>101] + q. amm.mutui</u> Entrate correnti	Rendiconto 2015	%	<u>16.815.950,82</u> 45.364.473,02	x 100	37	< = 844		x 100	
Investimenti annui pro capite [popolazione al 01/01/2016]	<u>Impegnato di competenza</u> <u>Titolo II</u> Popolazione	Rendiconto 2015	€	<u>9.865.536,87</u> 44.733,00		221	> = 221			

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)	> 87%		
Abitanti per dipendente	abitanti / totale personale	> = 1/133		
Tasso di assenza escluso le ferie	n.giornate totali di assenza / dipendenti (dirigenti+t.indeterminato)	< 20		
Tasso di assenza	n.giornate totali di assenza / dipendenti (dirigenti+t.indeterminato)	< 50		
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%		
Benessere organizzativo	n.ro questionari / n.ro dipendenti	>60%		
Benessere organizzativo	indice medio rilevato	>3		

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
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%		
Diffusione delle indagini di customer satisfaction	n. servizi per i quali è attiva indagine di customer satisfaction	9		

Il grado di raggiungimento della performance organizzativa di ambito rappresenta pertanto la media ponderata del grado di raggiungimento dei target dei singoli indicatori e il valore dello stesso sta indicare :

- Pari o superiore a 90% performance organizzativa eccellente
- Inferiore a 90% ma superiore a 80% performance organizzativa positiva
- Inferiore a 80% performance organizzativa nella norma
- Inferiore a 70% performance organizzativa negativa

Valore atteso della percentuale "Grado di raggiungimento della performance organizzativa medio ponderato" per l'anno 2016 di cui al sistema di misurazione della performance è 92%

Ai fini della conferma dell'incremento delle risorse decentrate variabili previste dall'art. 15 comma 2 del CCNL 01/04/1999, (1,2% monte salari anno 1997), dovranno essere rispettate le seguenti condizioni:

- 1) Realizzazione linea strategia 1 Efficienza, efficacia, trasparenza dell'azione amministrativa con l'obiettivo di raggiungimento del 90% complessivo dei target previsti

2) **Indicatore progettuale– strategico – MBO (grado di raggiungimento degli obiettivi anno 2016), calcolato secondo due metodi dovrà essere pari o superiore al 92%;**

3) **L'Indicatore relativo alla performance di struttura (portafoglio di attività) denominato “Grado di raggiungimento della performance del Servizio medio ponderato” ha come obbiettivo di raggiungimento per tutti i servizi il target superiore a 87%**

Oltre alle condizioni sopra descritte le risorse sono collegate al sistema di qualità che considera ai fini della valutazione della performance organizzativa, indispensabile la qualità dei servizi intesa come concetto multidimensionale :

- 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.

4) **L'indicatore di qualità (scostamento) – ottenuto secondo lo schema che segue che ha come obiettivo il raggiungimento di un indice non inferiore a meno 2**

SERVIZIO.....					RISULTATO		
DIMENSIONE	DESCRIZIONE	INDICATORE	Valore programmato	INDICATORE SINGOLO	VALORE INDICATORE SINGOLO	VALORE OTTENUTO	
1	Accessibilità Accesso agli uffici/sportello -	N. giornate lavorative effettuate con apertura al pubblico/nro totale giornate lavorative previste con apertura al pubblico)*100	100,00%	N.ro giornate lavorative effettuate con apertura al pubblico			
		Oppure n.ro ore settimanali apertura al pubblico effettuate / n.ro	100%	N.ro ore settimanali effettuate con apertura al pubblico			

			ore settimanali previste *100		N.ro totale ore lavorative previste per apertura al pubblico		
2	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	N.ro di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/n.ro totale di richieste pervenute * 100	95,00%	N.ro di prestazioni effettuate entro il tempo previsto		
					N.ro totale di richieste pervenute		
3	Precisione e affidabilità	Rispondenza del servizio alle esigenze degli utenti	Totale prestazioni meno totale reclami /totale prestazioni utenza *100	99%	Totale prestazioni		
					Totale reclami		
					Totale prestazioni utenza		
4		Valutazione qualità del servizio erogato	Giudizi positivi/giudizi espressi *100	85,00%	Giudizi positivi		
					Giudizi negativi		
TOTALI							

Totale risultati ottenuti/n.ro indicatori = X1

Algoritmo:

Totale valori programmati/n.ro indicatori =X2

X1-X2=% scostamento del singolo servizio

(la media della % di scostamento riferita ai servizi determina l'indicatore di qualità)

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

- ***Servizi Demografici***
- ***Servizi Patrimonio***
- ***Museo del Territorio***
- ***Asili Nido***
- ***Cimiteri***
- ***Servizi Sociali***
- ***Personale***
- ***Sportello unico attività produttive***
- ***Servizi verde pubblico***