CITTA' DI BIELLA
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE

SERVIZIO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

Relazione sulla Performance anno 2017

Approvata con deliberazione G.C. n. 224 del 25/06/2018

Il presente atto è stato pubblicato in data 27/06/2018 sulla pagina https://www.comune.biella.it/web/amministrazione-trasparente/performance/relazione-sulla-performance

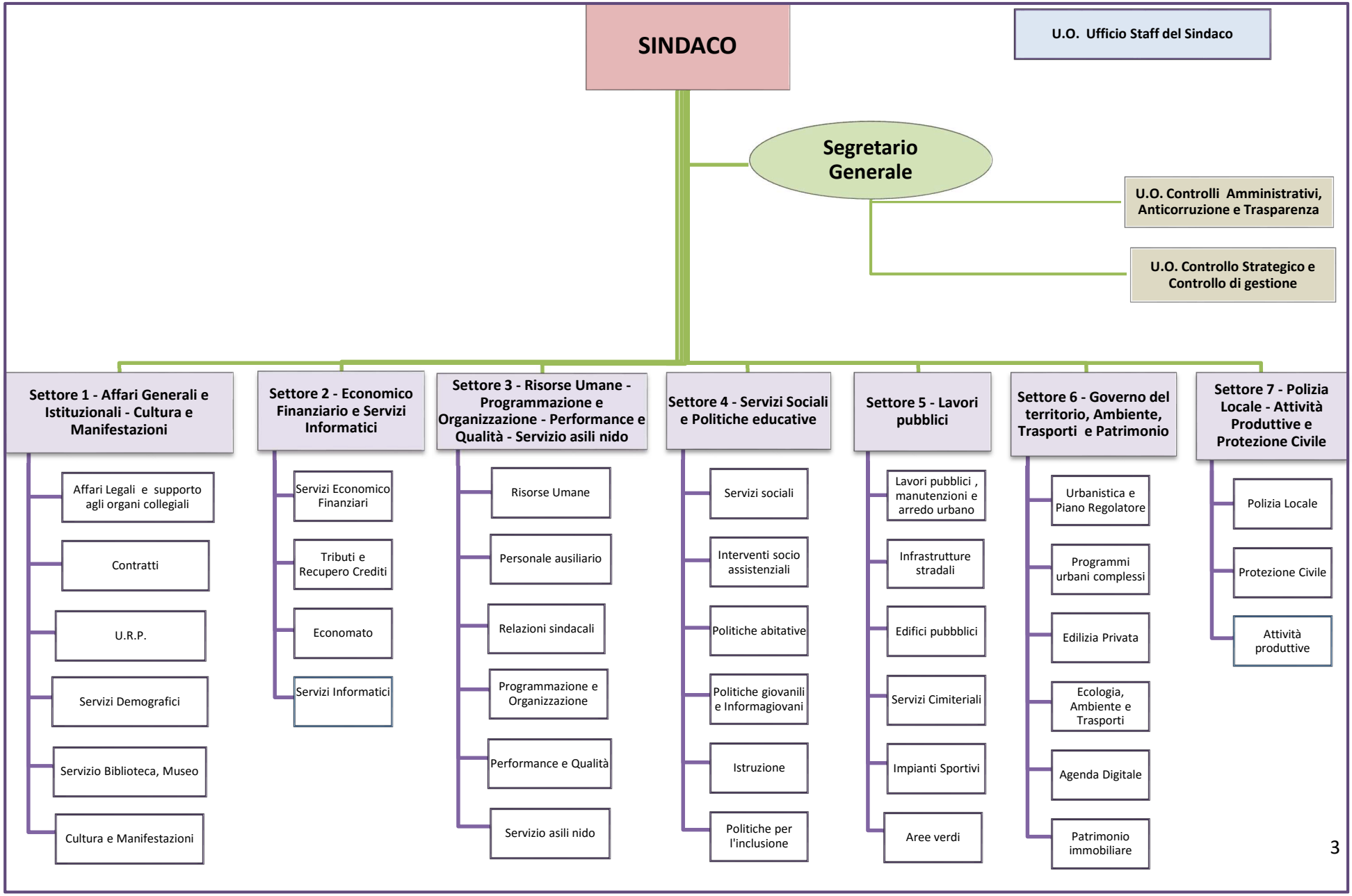
Introduzione

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

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

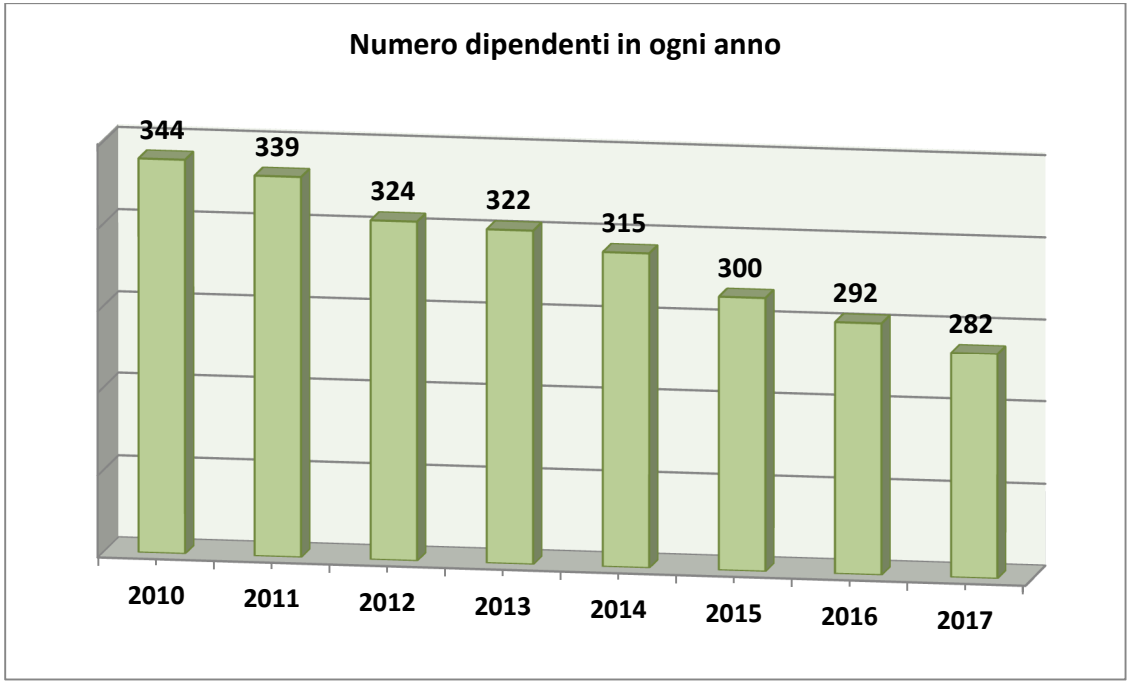
IL CONTESTO INTERNO

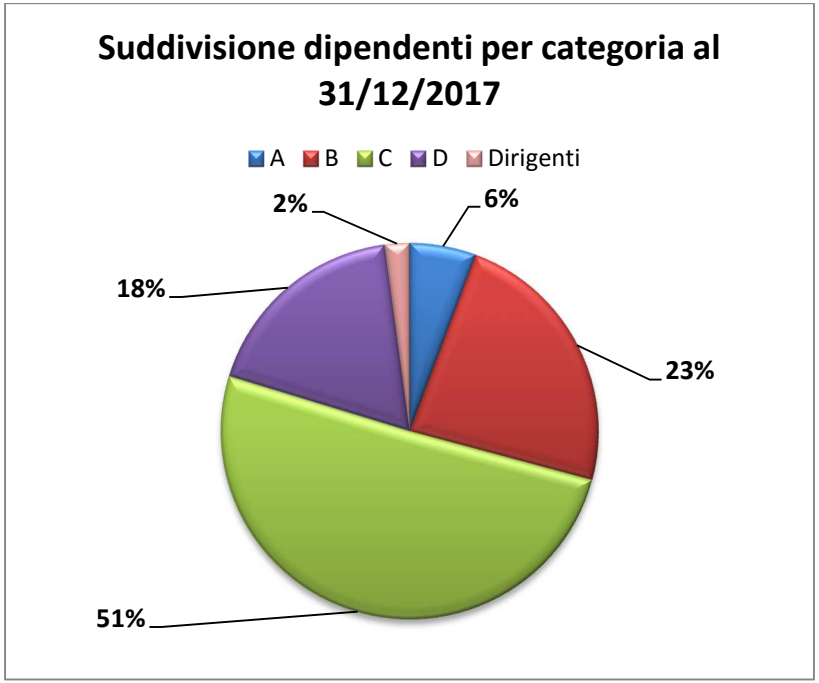
L'attuale assetto organizzativo del Comune di Biella, alla data del 31/12/2017 era quello approvato con deliberazione G.C. n. 164 del 08/05/2017, ed evidenziato dal seguente organigramma, e di cui, pertanto, tiene conto la presente Relazione sulla Performance.

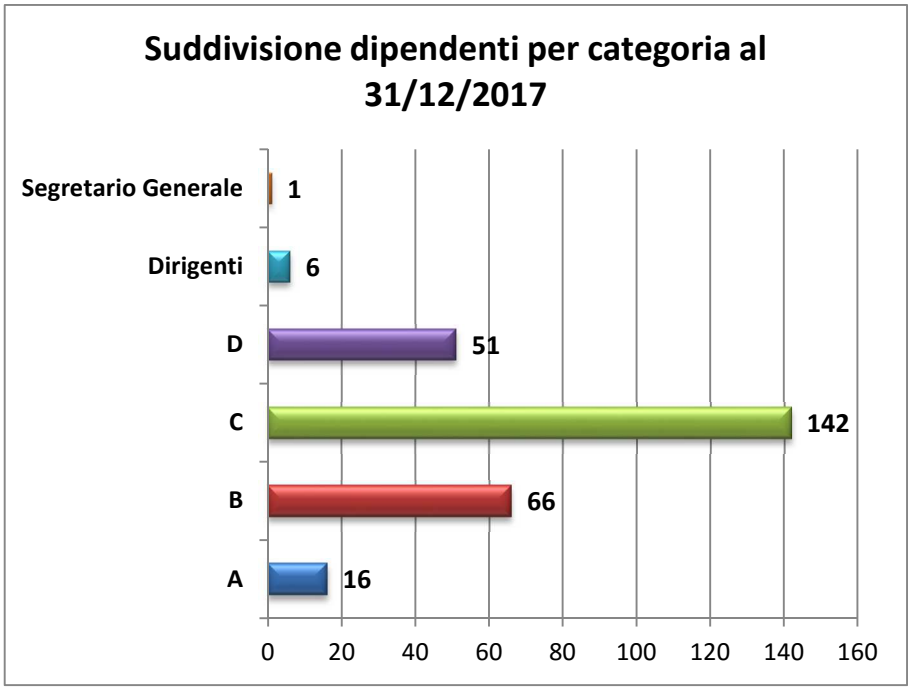


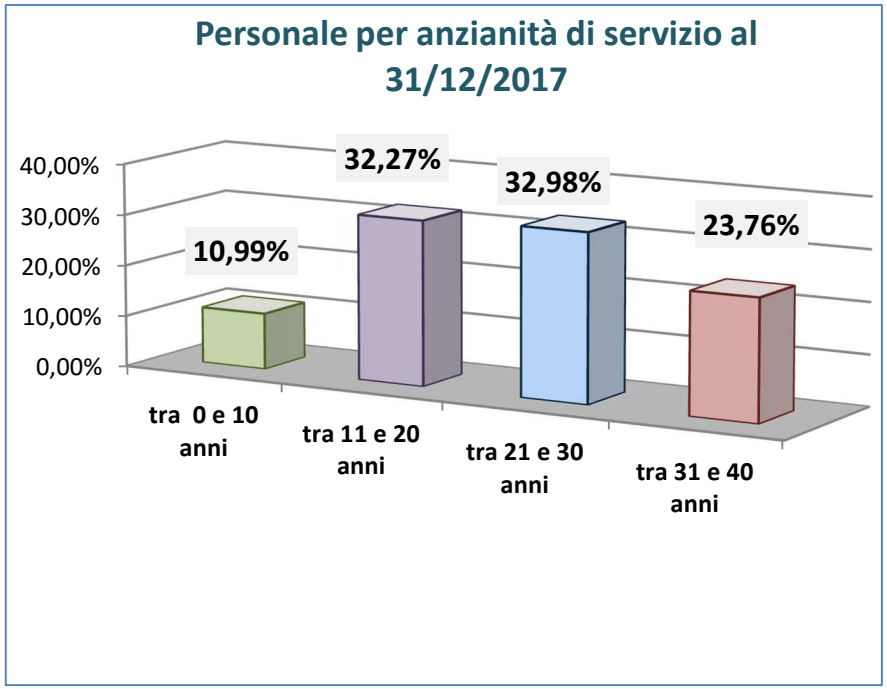
IL PERSONALE NEL COMUNE DI BIELLA

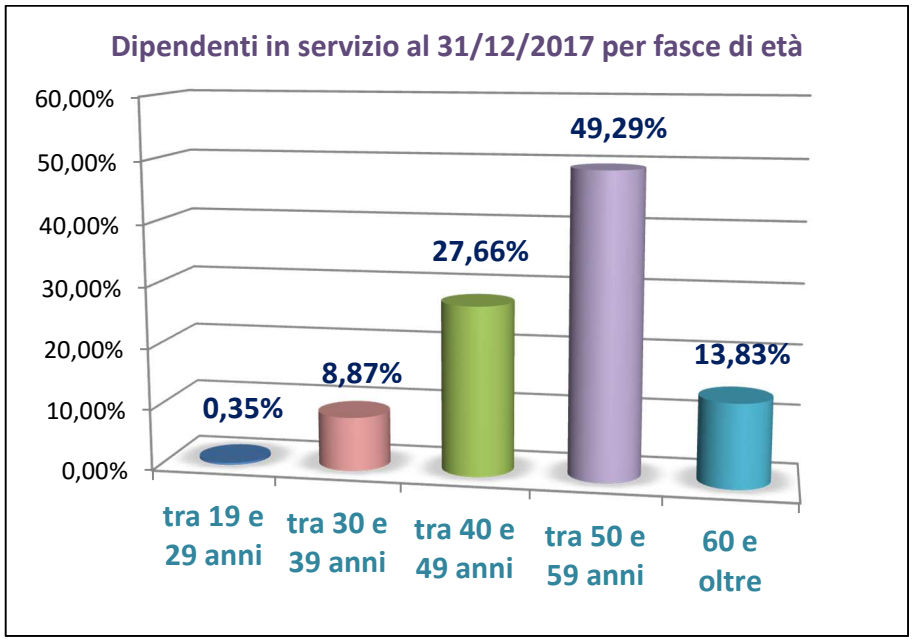
IL PERSONALE IN SERVIZIO

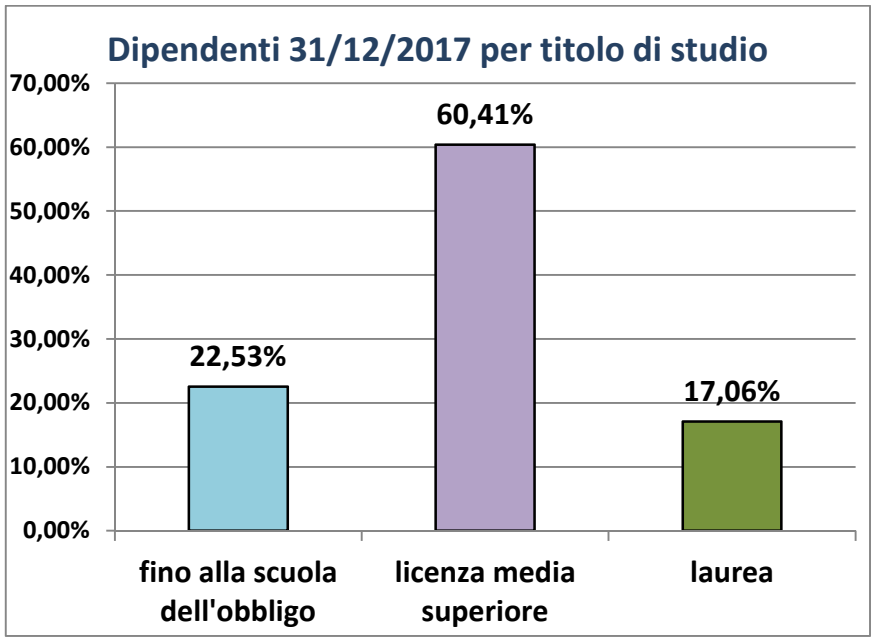





Suddivisione dipendenti per categoria al 31/12/2017
Segretario Generale
1
Dirigenti
6
D
51
C
142
B
66
A
16
0
20
40
60
80
100
120
140
160


Personale per anzianità di servizio al 31/12/2017
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
10,99%
32,27%
32,98%
23,76%
tra 0 e 10 anni
tra 11 e 20 anni
tra 21 e 30 anni
tra 31 e 40 anni


Dipendenti in servizio al 31/12/2017 per fasce di età
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
0,35%
8,87%
27,66%
49,29%
13,83%
tra 19 e 29 anni
tra 30 e 39 anni
tra 40 e 49 anni
tra 50 e 59 anni
60 e oltre


Dipendenti 31/12/2017 per titolo di studio
70,00%
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
22,53%
60,41%
17,06%
fino alla scuola dell'obbligo
licenza media superiore
laurea

IL PIANO DELLA PERFORMANCE 2017

Il piano della performance è stato approvato con deliberazione n. 305 del 04/09/2017 dalla Giunta Comunale su proposta del Nucleo di Valutazione e pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente, e aggiornato con deliberazione della Giunta Comunale n. 484 del 01/12/2017.

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

I parametri della performance dell'Ente, per l'anno 2017 che l'amministrazione si impegnava a misurare e valutare sono quelli sotto descritti:

Macroambiti di misurazione e valutazione COL 1	Peso % COL 2		Profili di performance	Indicatore COL 3		Target attesi COL 4	Target raggiunti COL 5	Grado di raggiungimento della performance per ogni indicatore COL 6	Grado di raggiungimento della performance organizzativa per ambito COL 7	Grado di raggiungimento della performance organizzativa medio ponderato COL 8
Grado di attuazione della strategia	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%**

MACROAMBITO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE:	**Tabelle A1 e A2** **Grado di attuazione della strategia**
PROFILO DI PERFORMANCE:	**Grado di raggiungimento degli obiettivi**
A1 **- Indicatore progettuale strategico MBO (algoritmo semplice di calcolo)**	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)***
A2 **- Indicatore progettuale strategico MBO (algoritmo complesso di calcolo)**	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**					
		Stato di salute dell'amministrazione					
PROFILO DI PERFORMANCE:		**Equilibrio economico finanziario**					
ENTRATE							
Nome indicatore	Formula	Fonte	Udm	Valore 2016		Valore atteso 2017	Valore 2017
Grado autonomia finanziaria	Entate correnti proprie / Entrate correnti	Rendiconto 2016	%	35.454.751,43 / 37.667.110,95	94,13	< = 96	
Pressione fiscale [popolazione al 01/01/2017]	Entrate tributarie / Popolazione	Rendiconto 2016 Demoistat	€	28.413.306,15 / 44.616	636,84	< = 650	
Pressione finanziaria [popolazione al 01/01/2017]	Entrate tributarie + Entrate da trasferimenti / Popolazione	Rendiconto 2016 Demoistat	€	30.625.665,67 / 44.616	686,43	< = 700	
Autonomia impositiva	Entrate tributarie / Entrate correnti	Rendiconto 2015	%	28.413.306,15 / 37.667.110,95	75,43	< = 80	
INDEBITAMENTO							
Dipendenza dai trasferimenti statali	Trasferimenti statali / Totale spesa corrente + q. amm.mutui	Rendiconto 2016	%	669.598,07 / 37.289.878,96	1,80	< = 2	

Rispetto del vincolo di finanza pubblica		Rendiconto 2016	S/N	Nuovo equilibrio di bilancio	SI	Si	
Debiti finanziari consolidati esercizio precedente (Valori espressi in milioni di euro)		Bilancio consolidato 2015	€		67	< = 64	
Indebitamento locale pro capite [popolazione al 01/01/2017]		Rendiconto 2016	€	51.094.030,51 44.616	1.145	< = 1.200	
PATRIMONIO							
Patrimonio indisponibile e disponibile pro capite [popolazione al 01/01/2017]	Valore patrimonio indisponibile e disponibile Popolazione	Rendiconto 2016 Demoistat	€	73.850.351,36 44.616	1.655,24	> = 1660	
Patrimonio demaniale pro capite [popolazione al 01/01/2017]	Valore patrimonio demaniale Popolazione	Rendiconto 2016 Demoistat	€	19.188.638,09 44.616	430,08	> = 430	
SPESA							
Spesa corrente pro capite [popolazione al 01/01/2017]	Impegnato di competenza Titolo I Popolazione	Rendiconto 2016 Demoistat	€	31.447.784,75 44.616	704,85	< = 844	

Rigidità spesa corrente	Totale spesa personale [m. 101] + q. amm.mutui	Rendiconto 2016	%	15.986.861,29	42,44	< = 43	
	Entrate correnti			37.667.110,95			
Investimenti annui pro capite	Impegnato di competenza Titolo II	Rendiconto 2016	€	9.435.122,38	211,47	> = 210	
[popolazione al 01/01/2017]	Popolazione	Demoistat		44.616			

				TABELLA C2
MACROAMBITO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE:		**Stato di salute dell'amministrazione**		
PROFILO DI PERFORMANCE:		**Sviluppo organizzativo e tecnologico**		
Indicatore	**Formula**	**Target attesi**	**Target raggiunti**	**Grado di raggiungimento della performance per ogni indicatore**
Indice di stabilità dell'organizzazione	personale dipendente dirigenti+t.indeterminato) / totale personale (indeterminato, determinato, collaborazioni, interinali)	**> 87%**		
Abitanti per dipendente	abitanti / totale personale	**> = 1/146**		
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
1	**Livello medio di soddisfazione rilevato**	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	**85%**		
2	**Diffusione delle indagini di customer satisfaction**	n. indagini di customer satisfaction	**8**		
3	**Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli**	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	**100%**		
4	**Tempestività delle prestazioni**	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**		
5		(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**		
6	**Precisione e affidabilità del servizio**	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**		

Il grado di raggiungimento della performance organizzativa di ambito rappresenta pertanto la media ponderata del grado di raggiungimento dei target dei singoli indicatori.

Valore atteso della percentuale "Grado di raggiungimento della performance organizzativa medio ponderato" per l'anno 2017 di cui al sistema di misurazione della performance è 90%

Ai fini della conferma dell'incremento delle risorse decentrate variabili previste dall'art. 15 comma 2del CCNL 01/04/1999, (1,2% monte salari anno 1997), per l'anno 2017 dovranno essere rispettate tutte le seguenti condizioni:

1) **Realizzazione degli obiettivi collegati all'obiettivo strategico 6.8 : Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa nonché all'obiettivo 5.2.2.2.a) collegato all'obiettivo strategico 5.2 " servizi per la famigli e inclusione" la cui media di realizzazione attesa è pari a 90%**

2) **Indicatore progettuale– strategico – MBO (grado di raggiungimento degli obiettivi anno 2017), calcolato secondo due metodi dovrà essere pari o superiore al 90%;**

3) **L'Indicatore relativo alla performance di struttura (portafoglio di attività) denominato "**Grado di raggiungimento della performance del Servizio medio ponderato" ***ha come obiettivo di raggiungimento per tutti i servizi il target superiore a 88%;***

4) **L'indicatore di qualità:**

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.

L'indicatore di qualità (scostamento) **–** *prenderà in considerazione i risultati del Profilo di Performance: "Sviluppo delle relazioni con gli stakeholder" ed è ottenuto secondo lo schema che segue ed* ***ha come obiettivo il raggiungimento di un indice non inferiore a MENO 2***

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	**85%**			
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	**100%**			
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**			
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**			
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**			
				TOTALE SCOSTAMENTO POSITIVO	**TOTALE SCOSTAMENTO NEGATIVO**

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

INDICE DI SCOSTAMENTO FINALE= Σ *SCOSTAMENTI SINGOLI SERVIZI*

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
- Servizio verde pubblico

I RISULTATI RAGGIUNTI

OBIETTIVI STRATEGICI INDIVIDUALI DEI DIRIGENTI

Obiettivi strategici

AMBITO STRATEGICO	**1-ECONOMIA E LAVORO**	
OBIETTIVO strategico	1.1-Centro soccorso lavoro	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa FATONE Angelina
OBIETTIVO operativo	1.1.1- Coadiuvare le competenze che appartenevano alla provincia (es. centri per l'impiego), migliorando l'incontro tra domanda e offerta e potenziando la collaborazione pubblico-privato.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
1.1.1.**1**-Attivazione progetti formativi e di orientamento rivolti a giovani neolaureati per consentire agli stessi la possibilità di effettuare un'esperienza formativa all'interno degli uffici dell'Ente, finalizzata allo sviluppo di competenze teoriche e pratiche orientate a favorire l' accesso al mondo lavorativo, e a comprenderne i meccanismi di funzionamento: *predisposizione bando , raccolta domande , selezione* e attivazione stage	N.ro progetti	10	100 %

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO			
OBIETTIVO strategico	1.1-Centro soccorso lavoro			
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana		
OBIETTIVO operativo	1.1.1- Coadiuvare le competenze che appartenevano alla provincia (es. centri per l'impiego), migliorando l'incontro tra domanda e offerta e potenziando la collaborazione pubblico-privato.			
Obiettivo gestionale/attività		Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
1.1.1.**2-**Favorire l'incontro tra giovani biellesi che hanno investito nella propria formazione e aziende locali alla ricerca di profili di livello (STAGE DI QUALITA') : *Bando aziende, selezione aziende, raccolta domande stage, maching tra aziende e domande*		Attivazione stage	almeno 20 stage entro 31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO	
OBIETTIVO strategico	1.2- Piano di manutenzione straordinaria	
RESPONSABILE	dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	1.2.1- Attuare la manutenzione degli edifici comunali e della rete viaria predisponendo un crono programma monitorato in itinere con mappa pubblica geolocalizzata sullo stato delle opere, imponendo alle aziende lo stretto rispetto dei tempi(es. centri per l'impiego), migliorando l'incontro tra domanda e offerta e potenziando la collaborazione pubblico-privato.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
1.2.1.**1**-Costituzione della banca dati della rete viaria e suo aggiornamento periodico	Creazione banca dati	SI/NO	100%

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO	
OBIETTIVO strategico	1.2- Piano di manutenzione straordinaria	
RESPONSABILE	dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	1.2.1- Attuare la manutenzione degli edifici comunali e della rete viaria predisponendo un crono programma monitorato in itinere con mappa pubblica geolocalizzata sullo stato delle opere, imponendo alle aziende lo stretto rispetto dei tempi (es. centri per l'impiego), migliorando l'incontro tra domanda e offerta e potenziando la collaborazione pubblico-privato.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
1.2.1**.2 Redazione del cosiddetto Libretto degli Edifici** (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)	Proposta di acquisto o predisposizione strumento informatico	31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO	
OBIETTIVO strategico	1.2- Piano di manutenzione straordinaria	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI massimo
OBIETTIVO operativo	1.2.1- Attuare la manutenzione degli edifici comunali e della rete viaria predisponendo un crono programma monitorato in itinere con mappa pubblica geolocalizzata sullo stato delle opere, imponendo alle aziende lo stretto rispetto dei tempi (es. centri per l'impiego), migliorando l'incontro tra domanda e offerta e potenziando la collaborazione pubblico-privato.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
1.2.1.**3-**Protezione civile- posizionamento cartellonistica nelle aree di sicurezza individuate (aree di attesa, aree di ammassamento e aree di accoglienza)	N° aree	50	100%

AMBITO STRATEGICO	1. ECONOMIA E LAVORO		
OBIETTIVO strategico	1.3 equità fiscale		
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo	
OBIETTIVO operativo	1.3.1Progetto equità fiscale		
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
1.3.1.1-Attuazione di tutte le azioni utili al recupero delle sanzioni inerenti le contravvenzioni del codice della strada e recupero pregresso	. Messa a ruolo dei verbali non pagati e per i quali non è pendente ricorso e avvio delle procedure per la riscossione coattiva	100% Dei verbali non pagati e per i quali non sono pendenti ricorsi	100%

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO	
OBIETTIVO strategico	1.3 Equità fiscale	
RESPONSABILE	dirigente	Dott. MELUZZI Doriano
OBIETTIVO operativo	1.3.2- Identificare e recuperare casi evidenti di evasione fiscale attraverso il raffronto tra banche dati comunali e nazionali.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
1.3.2.**1**-Ottimizzazione di un sistema informativo volto all'ottenimento di molteplici dati necessari all'azione accertativa dell'Ente.	Messa a regime del sistema informativo "Cruscotto Fiscalità locale"	Avvio attività di implementazione	100%

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO	
OBIETTIVO strategico	1.3 Equità fiscale	
RESPONSABILE	dirigente	Dott. MELUZZI Doriano
OBIETTIVO operativo	1.3.3-Eliminare gli sprechi di gestione attraverso procedimenti di revisione di spesa.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
1.3.3.**1**-Attivazione sistema informatico in grado di ottimizzare il processo di revisione di spesa delle utenze comunali	Messa a regime del sistema informativo "SAMASH"	Attivazione del programma oggetto di attività con il collegamento con il sistema informativo contabile esistente	75%
1.3.3.2-Nuova programmazione dell'acquisti di beni e servizi definendo priorità e modalità di affidamento.	Ausilio alla stesura del piano biennale degli acquisti di beni e servizi	Attuazione del piano	100%

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO	
OBIETTIVO strategico	1.3 Equità fiscale	
RESPONSABILE	dirigente	D.ssa FATONE Angelina
OBIETTIVO operativo	1.3.4-Lotta alla morosità.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
1.3.4.**1**-Potenziare il sistema di verifica dei pagamenti rette asilo nido attraverso un monitoraggio costante finalizzato alla lotta della morosità	Monitoraggio quadrimestrale	N.ro 3	100%

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO		
OBIETTIVO strategico	1.3 Equità fiscale		
RESPONSABILE	dirigente	Dott. MELUZZI Doriano	
OBIETTIVO operativo	1.3.4-Lotta alla morosità		

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
1.3.4.**2**-Incentivare l'attività del recupero della morosità in ambito di entrate tributarie	Massimizzare il risultato degli accertamenti tributari	Saturazione degli stanziamenti di bilancio	100%
	Definizione agevolata delle entrate riscosse mediante ingiunzione fiscale	Attuazione regolamentare ed avvio della procedura amministrativa	100%

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO	
OBIETTIVO strategico	1.3 Equità fiscale	
RESPONSABILE	dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo
OBIETTIVO operativo	1.3.4-Lotta alla morosità.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
1.3.4.**3**-Verifica a campione delle regolarità dei passi carrabili esistenti sul territorio	Controllo strade	10 strade	100%

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO	
OBIETTIVO strategico	1.4-Pacchetto commercio	
RESPONSABILE	dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo
OBIETTIVO operativo	1.4.3 – Promuovere in modo strutturale l'offerta di commercio ambulante, incentivando e favorendo una riqualificazione dell'offerta	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
Mercato di piazza Falcone: 1.4.3.**1**-predisposizione del bando per le migliorie in vista del rilascio delle nuove concessioni di cui alla direttiva Bolkestein (e dell'eventuale compattamento).	Pubblicazione bando per le migliorie	31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO	
OBIETTIVO strategico	1.6-Supporto all'imprenditoria giovanile	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana
OBIETTIVO operativo	1.6.3-Attuare una collaborazione tra Comune e nuovi spazi co-working per rendere tali strutture accessibili anche a chi, senza sussidi, non sarebbe in grado di avere una postazione lavorativa adeguata**.**	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
1.6.3.**1**-Organizzare presso il servizio Informagiovani postazioni di internet point a favore dei giovani per accedere alle informazioni sulla ricerca di opportunità formative e di lavoro	ipotesi di lavoro, costi /fasi tempi/ n. accessi	4 postazioni entro il 31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE	
OBIETTIVO strategico	2.1 – Ciclo Integrato Rifiuti	
RESPONSABILE	Dirigenti	Dott. CECCA Alberto
OBIETTIVO operativo	2.1.2-Incremento della quota percentuale di raccolta differenziata con l'obiettivo di raggiungere nei primi due anni il 65% ed a fine mandato l'80%.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
2.1.2.**1**-La media della percentuale della raccolta differenziata sul territorio comunale dell'anno 2016 al lordo dei rifiuti assimilati agli urbani è stata pari al 69,90% Si pone l'obiettivo dell'incremento della percentuale della raccolta differenziata prospetticamente tendente all'80%	Percentuale di raccolta differenziata (%)	72%	100%

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE	
OBIETTIVO strategico	2.2-Patto Energia	
RESPONSABILE	Dirigenti	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	2.2.3-interventi riguarderanno il solare termico, un piano delle possibilità per il geotermico ed il completamento della rete di teleriscaldamento, verificando le possibilità anche di teleraffrescamento**.**	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
2.2.3.**2**.Predisposizione proposte per il raggiungimento dell'obiettivo operativo	Proposte	1	100%

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE	
OBIETTIVO strategico	2.3-Qualità dell'aria	
RESPONSABILE	Dirigenti	Arch. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	2.3.1-Ridurre inquinamento atmosferico agendo su due principali fattori di produzione dell'inquinamento: -il riscaldamento -traffico autoveicolare.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
2.3.1.**1**-Funicolare Biella Piano-Piazzo	Realizzazione ascensore inclinato	70%	100%

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE	
OBIETTIVO strategico	2.4-Abbattimento dei consumi del Comune	
RESPONSABILE	Dirigenti	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	2.4.1-Ridurre i consumi energetici del patrimonio pubblico, con un portafoglio cadenzato di interventi:	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
2.4.1.1-Partecipazione a bandi per il finanziamento di interventi per il contenimento dei consumi energetici	Programmazione interventi	3	100%
	Predisposizione Progetti	1	100%

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE	
OBIETTIVO strategico	2.4-Abbattimento dei consumi del Comune	
RESPONSABILE	Dirigenti	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	2.4.1.2 sostituzione dell'illuminazione pubblica con tecnologie a basso consumo (es. l'alimentazione a LED comporta risparmi superiori al 50% con pareggio a breve termine)	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
2.4.1.2.1-Attuazione esternalizzazione servizio I.P.	Avvio Esternalizzazione servizio	SI/NO	100%

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE	
OBIETTIVO strategico	2.6-Azzeramento dei consumi di suolo	
RESPONSABILE	Dirigenti	Dott. CECCA Alberto
OBIETTIVO operativo	2.6.2-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, al fine di raggiungere e superare l'obiettivo di riduzione del 20% delle emissioni di CO2 entro il 2020.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
2.6.2.1-L'adesione del Comune di Biella al Patto dei Sindaci è avvenuta con **Deliberazione di Consiglio Comunale n. 067 del 6 settembre 2016.** Con **Determinazione n. 286 del 15/12/2016** l'incarico per la redazione dell'inventario delle emissioni e del Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile ed il Clima è stato affidato alla Società Enerbit Entro il 6 settembre 2018 dovrà essere redatto il piano d'azione	Esame dei dati reperibili relativi ai consumi energetici con riferimento alla baseline (anno 2010) e all'anno di confronto (anno 2015) e raffronto ed interpolazione con dati dei singoli centri di costo desunti dal database del Controllo di Gestione per definizione baseline emissione	entro 31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	3.TERRITORIO	
OBIETTIVO strategico	3.1-Piano Regolatore Partecipato	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. CECCA Alberto Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	3.1.1- -Definire progetti organici per gli ambiti territoriale, economico, sociale, culturale, correlandoli in un quadro generale di pianificazione strategica per ripensare, riorientare, rilanciare il territorio.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
3.1.1.1-Programma Complesso Recupero Aree Degradate Biella Chiavazza	Avvio attuazione	SI/NO	100%
3.1.1.2-Programma Complesso Recupero Periferie Urbane Biella Villaggio Lamarmora	Avvio Attuazione	SI/NO	100%

AMBITO STRATEGICO	3.TERRITORIO	
OBIETTIVO strategico	3.1-Piano Regolatore Partecipato	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo
OBIETTIVO operativo	3.1.1- -Definire progetti organici per gli ambiti territoriale, economico, sociale, culturale, correlandoli in un quadro generale di pianificazione strategica per ripensare, riorientare, rilanciare il territorio.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
3.1.1.4-Favorire lo sviluppo degli esercizi commerciali svantaggiati per la loro localizzazione attraverso bando pubblico	Individuazione beneficiari bando Erogazione contributo	31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	3.TERRITORIO	
OBIETTIVO strategico	3.1-Piano Regolatore Partecipato	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. CECCA Alberto
OBIETTIVO operativo	3.1.1 - Definire progetti organici per gli ambiti territoriale, economico, sociale, culturale, correlandoli in un quadro generale di pianificazione strategica per ripensare, riorientare, rilanciare il territorio.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
3.1.1.5-POR FESR 2014-2020 ASSE VI – Definizione ruolo Autorità Urbana con compiti di Organismo Intremedio (O.I.) e di beneficiario **3.1.1.6-D.P.C.M. 25/05/2016**: Bando di riqualificazione periferie degradate Comuni Capoluogo **3.1.1.7-D.P.C.M. 15 ottobre 2015:** Piano nazionale per la riqualificazione sociale e culturale delle aree urbane degradate	Stipula convenzioni	Stipula convenzione con l'Autorità regionale di gestione (A.d.G.) e con il Ministero per l'attuazione degli interventi 31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	3.TERRITORIO	
OBIETTIVO strategico	3.3-Aree sociali	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	3.3.1-Creare una ZLCC (zone a libera comunicazione) in cui estendere il WiFi libero con postazioni di lavoro all'aperto in prossimità di zone a verde, parchi gioco, luoghi per il tempo libero (ad esempio giardini Zumaglini, passeggiata lungo il Cervo) consente di vivere la città stando nella città.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
3.3.1.1-Programma Complesso POR – FESR 2014-2020	Programmazione	SI/NO	100%

AMBITO STRATEGICO	3.TERRITORIO		
OBIETTIVO strategico	3.4-Vecchio ospedale e altri punti critici		
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. CECCA Alberto	
OBIETTIVO operativo	3.4.3-Per l'Ospedale "degli Infermi", aprire un confronto con la Regione Piemonte proprietaria dell'area per mantenere l'uso pubblico degli spazi.		

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
3.4.3.1-Stipula convenzione per l'utilizzo pubblico dei parcheggi di pertinenza della struttura ospedaliera dismessa	Sottoscrizione convenzione	entro il 31.12.2017	100%

AMBITO STRATEGICO	3.TERRITORIO	
OBIETTIVO strategico	3.5-Valorizzazione della Montagna	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	3.5.1-Attuare due tipologie di intervento: A - una di tipo manutentivo - comunicativo delle strade ferrate e delle vie attrezzate (con presenza sui siti e sulle riviste specializzate) B - una che riguarda gli investimenti (con la creazione di una rete di tutti i soggetti coinvolti per attingere alle diverse forme di finanziamento).	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
3.5.1.1-A – programma interventi coordinato	Accordi paternariato	SI/NO	100%
3.5.1.2-B – Recupero Cestovia Monte Camino	Accordi paternariato	SI/NO	100%

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ	
OBIETTIVO strategico	4.2-Revisione linee trasporto urbano ed extraurbano	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. CECCA Alberto
OBIETTIVO operativo	4.2.2 - Rivedere l'assetto delle linee dei bus urbani in funzione delle esigenze della popolazione scolastica, degli anziani e dei pendolari, con particolare attenzione ai punti di interfaccia (fisici e temporali) con la ferrovia e con le autolinee extraurbane	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
4.2.2.1-Revisione anello Urbano (linea 900) per estensione bacino utenza a quartiere Riva	Definizione nuovo servizio (percorsi, orari, fermate)	31/10/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ		
OBIETTIVO strategico	4.3– Piano Urbano del Traffico		
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo	
OBIETTIVO operativo	4.3.1-Esercitazioni della Protezione Civile -		

ATTIVITA'	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
4.3.1.1-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	100%

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ	
OBIETTIVO strategico	4.3 – Piano Urbano del Traffico	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo
OBIETTIVO operativo	4.3.2-Formazione ed informazione del Personale e dei Volontari	

ATTIVITA'	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
4.3.2.1-Formazione ed informazione del personale e dei volontari anche a livello intercomunale.	(n. dipendenti formati/anno)	n. 30 dipendenti formati all'anno	100%

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ	
OBIETTIVO strategico	4.3-Piano Urbano del Traffico	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	4.3.3-Collegamento delle piste ciclopedonali esistenti sia sui tratti urbani che su quelli extraurbani ed i percorsi devono essere pubblicizzati (tramite ATL e siti specializzati).	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
4.3.3.1-Programma Complesso Recupero Aree Degradate Biella Chiavazza	n° interventi	1	100%

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ	
OBIETTIVO strategico	4.3-Piano Urbano del Traffico	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo
OBIETTIVO operativo	4.3.4-Garantire la sicurezza dei collegamenti stradali anche attraverso una manutenzione ordinaria pianificata e diffusa per facilitare i flussi di entrata/uscita da e per Biella e la percorribilità da parte dei veicoli, delle biciclette, dei pedoni/sportivi.).	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
4.3.4.1- Progetto sicurezza: individuazione delle soluzioni tecniche finalizzate al perseguimento del miglioramento delle condizioni di sicurezza, anche mediante l'acquisto, l'installazione e l'utilizzo di nuove strumentazioni.	Acquisto, posa e messa in opera di box misuratori della velocita	10 box e 1 telelaser	100%

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ	
OBIETTIVO strategico	4.3-Piano Urbano del Traffico	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	4.3.4-Garantire la sicurezza dei collegamenti stradali anche attraverso una manutenzione ordinaria pianificata e diffusa per facilitare i flussi di entrata/uscita da e per Biella e la percorribilità da parte dei veicoli, delle biciclette, dei pedoni/sportivi.).	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
4.3.4.2-Programma rifacimento segnaletica stradale	Esecuzione lavori	SI/NO	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.1-Servizi alle categorie deboli e politiche sulla casa	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana
OBIETTIVO operativo	5.1.1-Rafforzare le reti sociali territoriali coinvolgendo direttamente i cittadini, le associazioni sul territorio, le cooperative sociali	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.1.1.1-progetti di riqualificazione, ricostruzione delle relazioni sociali e dei legami comunitari in contesti di edilizia sociale in stato di degrado attraverso azioni di Welfare generativo e housing sociale	Individuazione di alcuni Condomini ad elevato rischio degrado, predisposizione di progetti sociali che prevedano anche esclusione ambito E.S., individuazione di nuclei fragili ma con strumenti e risorse personali in grado di collaborare per ricomporre lo stato di decadimento e degrado del luogo. Interventi tecnici necessari a rendere abitabili gli alloggi e possibili gli interventi sociali	Almeno 1 progetto di riqualificazione con coinvolgimento di soggetti del 3° settore e famiglie (quartiere Riva e Vernato) entro 31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.1-Servizi alle categorie deboli e politiche sulla casa	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	5.1.3-Effettuare interventi urbanistici per rendere accessibili gli edifici pubblici e marciapiedi a chiunque, con particolare attenzione per i portatori di handicap.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.1.3.1-Adeguamento abbattimento Barriere Architettoniche negli edifici pubblici, nei marciapiedi e nelle aree gioco	n° interventi	3	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.1-Servizi alle categorie deboli e politiche sulla casa	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana
OBIETTIVO operativo	5.1.4-In una ottica di rete territoriale, mantenere elevati standard di servizio attraverso il potenziamento del processo di integrazione tra i servizi gestiti da Comune di Biella e i consorzi socio-assistenziali	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.1.4.1-Individuazione e condivisione di procedure per la gestione dei Minori stranieri non accompagnati e azioni finalizzate all'accoglienza in linea alle disposizioni di cui alla nuova Legge del 7 aprile 2017, n. 47	promuovere un tavolo di lavoro con coinvolgimento di Prefettura, Forze dell'Ordine, Consorzi socio assistenziali , ASL e Tribunale per definire procedure di gestione e accoglienza dei MSNA	Istituzione tavolo e predisposizione procedura entro 31/12/2017	**100%**

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE		
OBIETTIVO strategico	5.1-Servizi alle categorie deboli e politiche sulla casa		
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana	
OBIETTIVO operativo	5.1.5-Attuare un piano di manutenzione ordinaria e straordinaria degli alloggi di edilizia pubblica, anche attraverso convenzioni con privato sociale ed associazioni.		

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.1.5.1Progetto di ammodernamento e rafforzamento del sistema integrato della 2^ accoglienza attraverso il coinvolgimento di soggetti terzi (associazioni, club di servizi, cooperative, ecc)	predisposizione di un progetto che indichi finalità, modalità, tempi e risultati del sistema integrato della 2^ accoglienza. Realizzazione di un video testimonianza Accordi di rete.	Approvazione progetto e realizzazione video entro 31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.1-Servizi alle categorie deboli e politiche sulla casa	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	5.1.5-Attuare un piano di manutenzione ordinaria e straordinaria degli alloggi di edilizia pubblica, anche attraverso convenzioni con privato sociale ed associazioni.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.1.5.2-Recupero alloggi ERPS e/o proprietà comunale	progettazione interventi alloggi recuperati	3	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.2-Servizi per famiglie e inclusione	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana
OBIETTIVO operativo	5.2.2-Valorizzare ulteriormente la Ludoteca e le altre forme di sostegno alla genitorialità.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.2.2.1-Progetto "Famiglie in Gioco" (finanziato nell'ambito del bando per la riqualificazione delle periferie degradate) – Offrire spazi alle famiglie anche nel fine settimana dove poter condividere momenti di gioco con i propri figli	Ampliamento orari di apertura della Ludoteca cittadina , con possibilità di frequentarla anche il sabato pomeriggio e la domenica. Presenza di personale qualificato (educatori professionali e/o animatori) per tutto l'orario di apertura. Organizzazione di laboratori di danza, teatro e musica rivolti ai bambini, ma con il coinvolgimento anche dei genitori. Predisposizione atti e bandi	Attività di studio per predisposizione bando	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE

OBIETTIVO strategico	5.2-Servizi per famiglie e inclusione	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa FATONE Angelina
OBIETTIVO operativo	5.2.2-Valorizzare ulteriormente la Ludoteca e le altre forme di sostegno alla genitorialità.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.2.2.2.**Asili nido** -Iniziative a sostegno della genitorialità e valorizzazione del ruolo: **5.2.2.2.a**) Ampliamento orario asili nido	Ampliamento orario di apertura silo nido	1 ora di apertura giornaliera	100%
5.2.2.2.b) Realizzazione laboratori dedicati rivolti ai genitori e ai nonni	n.ro laboratori	5	100%
5.2.2.2.c) Realizzazione spazi all'interno dei due nidi comunali per creare momenti di relazione tra genitori e momenti di riflessione su tematiche educative con operatori interni al nido	n.ro spazi	2	100%
5.2.2.4 Valorizzazione degli asili nido attraverso offerta pedagogica annuale : **5.2.2.4.a)** Realizzazione dell'offerta pedagogica anno scolastico 2016/2017	Realizzazione attività	100%	100%
5.2.2.4b) Predisposizione nuova offerta pedagogica anno scolastico 2017/2018 mirata alla valorizzazione del rapporto con la natura e realizzazione	Nuova offerta pedagogica Realizzazione attività	SI/NO 100%	100%

5.2.2.5 Valorizzare il coordinamento pedagogico dei 5 nidi comunali a gestione diretta e indiretta, attraverso tavoli di confronto tra i rispettivi coordinatori pedagogici per favorire il consolidamento di modalità operative comuni	Attivazione tavoli	6	100%
5.2.2.6 Studio riorganizzazione degli spazi in funzione delle nuove esigenze educative dei due asili nido	Studio	Si/no	100%
5.2.2.7 Rilevazione e monitoraggio qualità percepita e intrinseca del servizio asili nido anno scolastico 2016/2017	Soddisfazione servizi erogati	92% valutazioni positive	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.2-Servizi per famiglie e inclusione	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	5.2.2-Valorizzare ulteriormente la Ludoteca e le altre forme di sostegno alla genitorialità.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.2.2.8-Programma Complesso Recupero Periferie Urbane: Ristrutturazione Ludoteca Civica	Avvio Progettazione	SI/NO	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.2-Servizi per famiglie e inclusione	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana
OBIETTIVO operativo	5.2.3-Realizzare un reale ed efficace monitoraggio del servizio di refezione scolastica.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.2.3.1-Dematerializzazione procedura iscrizione al servizio di mensa scolastica	messa a sistema della nuova procedura on line, verifica del funzionamento, promozione della nuova modalità e verifica del gradimento	Attivazione settembre 2017	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.2-Servizi per famiglie e inclusione	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana
OBIETTIVO operativo	5.2.4-Contrastare l'isolamento dal mondo e la precarietà sociale che ne deriva. attraverso programmi di inclusione, per giovani, anziani e altri soggetti a rischio solitudine	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.2.4.1-Attivazione e promozione di politiche di inclusione attiva delle famiglie fragili anche attraverso le misure di contrasto alla povertà sostenute dal Ministero delle Lavoro e delle Politiche sociali (SIA e REI)	riorganizzare il servizio sociale per far fronte alla gestione delle misure denominate SIA (sostegno inclusione attiva) e REI (reddito di inclusione). Individuazione di una sede per la gestione del SIA e REI. Predisposizione atti conseguenti. Monitoraggio tempi per predisposizione progetti individualizzati	Riorganizzazione servizio e individuazione sede entro 31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.2-Servizi per famiglie e inclusione	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana/ Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	5.2.7-Programmare gli interventi del Comune e le priorità degli stessi secondo i principi del “bilancio di genere”, in favore di una politica territoriale che colmi i divari e agisca sulle discriminazioni per dare a tutti pari opportunità	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.2.7.1-Realizzazione Progetto Panchine Rosse in collaborazione con Assessorato Parchi e Giardini (Patergnani) quale valore simbolico e impegno concreto a favore delle donne vittime di violenza	Stesura del progetto e coinvolgimento di attori del terzo settore e realtà giovanili/gestione bando per la realizzazione delle opere d'arte	Stesura progetto entro 31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.3-Volontariato per la prevenzione	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana
OBIETTIVO operativo	5.3.1-Intervenire contro il disagio giovanile da cui conseguono abbandono scolastico, abuso di droghe, bullismo, vandalismo ecc.attraverso progetti di rete, anche con le altre amministrazioni.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.3.1.1Prosecuzione progetto "Arcipelago" in collaborazione con Associazione ABC e le istituzioni scolastiche secondarie di 1° grado di Biella per gestire il disagio e la dispersione scolastica 5.3.1.2-Prosecuzione progetto "Facciamo Scuola Insieme" per offrire supporto scolastico ai bambini tra i 6 e i 13 anni in carico al Servizio sociale, attraverso volontari	Messa a sistema di strumenti ed azioni educative finalizzate a perseguire il sostegno sociale e familiare di pre-adolescenti con specifiche fragilità, all'interno di percorsi educativi globali, centrati su percorsi di socializzazione e sviluppo dell'identità personale e degli strumenti cognitivi. Predisposizione atti e bandi	Avvio progetti entro novembre 2017	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE		
OBIETTIVO strategico	5.3-Volontariato per la prevenzione		
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana	
OBIETTIVO operativo	5.3.2-Incrementare interventi educativi territoriali diretti agli adolescenti, compresi la facilitazione e il coordinamento di tutti i soggetti interessati.		

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.3.2.1-Progetto Adolescenti "Comunque andare – impariamo a scegliere" - sperimentazione di alcune attività laboratoriali ed educative rivolte a piccoli gruppi di ragazzi fra i 12 e i 15 anni, per offrire momenti di condivisone e socializzazione nell'ottica del miglioramento delle capacità di relazione con i pari e con le figure adulte e per condividere le risorse e le possibilità formative presenti sul territorio. Co-progettazione con uno o più istituti scolastici, associazioni del terzo settore (progetto collegato all'ambito 7 qualità della Vita – obiettivo 7.1 "La scuola – piazza dei ragazzi)	Predisposizione del progetto, Individuazione delle attività, modalità e durata degli interventi.	Proposta progettuale entro 31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.3-Volontariato per la prevenzione	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana
OBIETTIVO operativo	5.3.3-Attivazione di una maggior collaborazione con CSV e con il volontariato organizzato, sia per progetti di rete nei campi di pertinenza delle organizzazioni di volontariato, sia nel sostenere una rappresentanza del volontariato da coinvolgere nella fase di impostazione e verifica dei programmi di welfare, compreso l'invito alle Commissioni Comunali competenti.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.3.3.1-Progetto “Da Vicino a vicino” in collaborazione con l’Associazione Filo di Arianna per alleviare le famiglie nelle attività di assistenza ed aiuto ai congiunti anziani e/o con limitata autonomia, attraverso la ricerca di volontari	Organizzazione di incontri con CSV per condividere modalità di selezione dei volontari. Eventuale predisposizione di un bando rivolto ai cittadini interessati. Supporto al filo di Arianna nella ricerca dei volontari	Almeno 3 incontri con Filo di Arianna e con CSV per definizione proposta entro 31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.3-Volontariato per la prevenzione	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana
OBIETTIVO operativo	5.3.4-Contrastare la violenza di genere attraverso interventi di prevenzione ed educazione nelle scuole	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.3.4.1-promuovere un cambiamento sociale e culturale nei confronti di un'educazione di genere, del rispetto delle differenze e della parità dei diritti.	Aderire a bandi e progetti finalizzati a prevenire la violenza di genere. Partecipare a incontri e momenti seminariali con enti istituzionali (prefettura, questura, scuole, tribunale) e terzo settore	Partecipazione ad almeno un incontro formativo Entro 31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.3-Volontariato per la prevenzione	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana
OBIETTIVO operativo	5.3.6-Valorizzare lo sport come fonte di educazione e prevenzione del disagio per i giovani, in stretta collaborazione e continuo dialogo con le società sportive del territorio.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.3.6.1-Progetti (fascia di età 4 - 14) finalizzati alla promozione della pratica sportiva privilegiando in particolare iniziative che valorizzano lo sport come elemento per prevenire l'aggravarsi di forme di marginalità e disagio sociale giovanile, e che favoriscono la partecipazione di bambini e giovani che faticano ad avvicinarsi al mondo dello sport, anche con riferimento a soggetti con disabilità e/o minori provenienti da contesti famigliari in condizione di disagio sociale	Predisposizione progetto e individuazione dei target di utenza in linea con le finalità dell'obiettivo	adesione al bando di finanziamento della Fondazione CRB entro 31/7/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.4-Biella capitale del benessere	
RESPONSABILE	Dirigente	Arch. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	5.4.1-Promozione di nuovi stili di vita, sostenibile dal punto di vista economico, sociale, ambientale	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
5.4.1.1-Progetto coordinato di educazione alla salute attraverso una dieta sana e la pratica sportiva	Attuazione attività previste nel progetto	100%	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.4-Acqua Pubblica	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	6.4.1.4-programmazione di una serie di interventi per rinaturalizzare le sponde dei corsi d'acqua superficiali, pensando in particolare al completamento/ampliamento del Parco Fluviale sul Cervo	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.4.1.4.1-Programma Aree Degradate Biella Chiavazza interventi lungo via Collocapra	Programmazione	SI/NO	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO		
OBIETTIVO strategico	6.5-Strumenti di Partecipazione		
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. DONINI Mauro	
OBIETTIVO operativo	6.5.2- Istituire un dialogo inter-pares tra amministrazione, cittadini, privato e sociale che possa essere alla base di una gestione partecipativa delle risorse.		

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.5.2.1-Costituire uno strumento di consultazione permanente denominato TAVOLO PERMANENTE INTEGRATO DELLA CULTURA che preveda la partecipazione del Comune e dei rappresentanti delle Organizzazioni Culturali della città per condividere gli obiettivi della rispettiva programmazione culturale	1) studio di fattibilità 2) costituzione del Tavolo e avvio lavori	Redazione studio di fattibilità entro il 31.12.2017	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.5 – Strumenti di partecipazione	
RESPONSABILE	Segretario Generale e Dirigente	Dott. COTUGNO Gianfranco – Dott. DONINI Mauro
OBIETTIVO operativo	6.5.3-Attivare una progettazione partecipata per temi di interesse collettivo attraverso una rete di strutture nei Quartieri	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.5.3.1-In esecuzione del nuovo Statuto Comunale, redazione del testo del Regolamento sulla Partecipazione in collaborazione con il Presidente del Consiglio Comunale	costituzione e avvio Tavolo di lavoro (2017)	costituzione e avvio Tavolo di lavoro entro il 31.12.2017	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.6-Agenda Digitale Locale	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana
OBIETTIVO operativo	6.6.1.2-Alfabetizzazione digitale di tutta la popolazione (fattori abilitanti);	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.6.1.2.1-Progetto alfabetizzazione digitale della fascia di popolazione over 55	Promozione dell'iniziativa presso i Centri incontro anziani-. Raccolta domande e inserimento nella piattaforma on line	Entro 30/9/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.6-Agenda Digitale Locale	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	6.6.1.3-Politiche per le infrastrutture ICT (es. interventi per la fibra ottica e copertura wireless)	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.6.1.3.1-Estensione della rete comunale fibre ottiche	Edifici pubblici raggiunti	2	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO		
OBIETTIVO strategico	6.6 - Agenda Digitale Locale		
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. CECCA Alberto	
OBIETTIVO operativo	6.6.1.4 - Azioni trasversali (promozione e foundraising**)**		

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.6.1.4.1-Strutturazione nuovo modello organizzativo ufficio finanziamento federato nell'Ambito del Patto del Battistero	Attivazione dello sportello federato	SI/NO	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.8- - Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MELUZZI Doriano
OBIETTIVO operativo	6.8.1-Efficentare l'erogazione dei servizi al cittadino attraverso una revisione dell'organizzazione interna e dei processi	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.8.1.1-Intraprendere un percorso di miglioramento comunicativo volto ad agevolare il contribuente, nella propria azione di soggetto pagatore, per il tramite di un portale, che a regime, andrà ad identificare "quando, perché e quanto" si debba soddisfare della pretesa comunale.	Introduzione ed attuazione del sistema "Pago PA"	Mappatura di tutti i servizi che riscuotono tributi, tariffe ed esborsi vari.	100%
6.8.1.2-Stesura del piano delle attività e degli investimenti necessario alla regolamentazione delle attività tra l'Ente ed il proprio partner tecnologico	Stesura piano	Si/No	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.8- - Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo
OBIETTIVO operativo	6.8.1-Efficentare l'erogazione dei servizi al cittadino attraverso una revisione dell'organizzazione interna e dei processi	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.8.1.3-Attivazione piattaforma su appiemonte	N° di SCIA attuate mediante portale telematico	100%	100%
6.8.1.4-Predisposizione percorsi cittadini da proporre agli organizzatori di eventi quali: corse, marce ed eventi similari	Presentazione della proposta disciplinare alla G.C.	Entro 31/12/2017	100%
6.8.1.5-Riorganizzazione della struttura del comando alla luce della convenzione con il Comune di Gaglianico per gestione della G.C.	Presentazione della proposta disciplinare alla G.C.	Entro 31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO		
OBIETTIVO strategico	6.8 – Efficienza, Efficacia, Trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa		
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. DONINI Mauro	
OBIETTIVO operativo	6.8.1-Efficentare l'erogazione dei servizi al cittadino attraverso una revisione dell'organizzazione interna e dei processi.		
Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.8.1.6-Somministrazione di non meno di 1000 questionari agli utenti degli sportelli aperti al pubblico per verificare il grado di soddisfazione degli utenti	Elaborazione dei dati raccolti con i questionari e misurazione della customer satisfaction	giudizi positivi ≥ 75%	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.8- - Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa FATONE Angelina
OBIETTIVO operativo	6.8.2-Semplificazione burocratica interna, revisione dei procedimenti	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.8.2.1-Predisposizione progetto Smart Work in Biella nell'ambito del bando regionale del telelavoro	In fase sperimentale attivazione postazione di telelavoro	4 postazioni per 6 mesi	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.8- - Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MELUZZI Doriano
OBIETTIVO operativo	6.8.2-Semplificazione burocratica interna, revisione dei procedimenti	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.8.2.3-Predisposizione progetto Smart Work in Biella nell'ambito del bando regionale del telelavoro	Ausilio tecnologico e normativo in ambito ICT volto all'avvio del progetto "Telelavoro"	Identificazione della soluzione ICT e delle policy da trasmettere ai lavoratori coinvolti nel progetto "Telelavoro"	100%
6.8.2.4-Misure minime di sicurezza per la PA – piano di adeguamento delle misure minime legate all'aspetto tecnologico	Stesura Piano	Analisi della situazione odierna e stesura del piano di adeguamento delle misure minime di sicurezza	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.8- - Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa FATONE Angelina
OBIETTIVO operativo	6.8.2-Semplificazione burocratica interna, revisione dei procedimenti	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.8.2.5-Predisposizione piano triennale del sistema dei controlli qualità dei servizi.	Predisposizione bozza piano triennale	Entro 31/12/2017	100%
6.8.2.7-Procedura giustificativi presenza in servizio	Predisposizione	Si/no	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.8 – Efficienza, Efficacia, Trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	
RESPONSABILE	Segretario Generale e Dirigente	Dott. COTUGNO Gianfranco – Dott. DONINI Mauro
OBIETTIVO operativo	6.8.2-Semplificazione burocratica interna, revisione dei procedimenti	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.8.2.8-In accordo con il Presidente del Consiglio Comunale, revisione del Regolamento del Consiglio Com.le in esecuzione del nuovo Statuto Com.le	1) costituzione e avvio Tavolo di lavoro 2) invio testo Regolamento in Consiglio Com.le per approvazione	Costituzione e avvio Tavolo di lavoro entro il 31.12.2017	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.8 – Efficienza, Efficacia, Trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	
RESPONSABILE	Segretario Generale e Dirigente	Dott. COTUGNO Gianfranco – Dott. DONINI Mauro
OBIETTIVO operativo	6.8.2-Semplificazione burocratica interna, revisione dei procedimenti	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.8.2.9-A seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. correttivo del D.Lgs. 50/2016 e alla luce delle emanate ed emanande Linee-Guida dell'ANAC si procede alla revisione del vigente Regolamento Com.le sui contratti	1. studio relativo all'impatto delle novità normative sull'impianto regolamentare 2. predisposizione bozza di revisione Regolamento	entro il 31.12.2017	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO		
OBIETTIVO strategico	6.8- - Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa		
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. COTUGNO Gianfranco	
OBIETTIVO operativo	6.8.3-attuazione al Piano triennale di prevenzione della corruzione		

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.8.3.1-Revisione piano triennale di prevenzione della corruzione	Revisione Piano	Si/no	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO		
OBIETTIVO strategico	6.8- - Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa		
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa FATONE Angelina	
OBIETTIVO operativo	6.8.3-attuazione al Piano triennale di prevenzione della corruzione		

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.8.3.2-Nuovo Codice di comportamento	Predisposizione bozza	31/12/2017	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.8- - Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	
RESPONSABILE	Dirigente	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	6.8.3-attuazione al Piano triennale di prevenzione della corruzione	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.8.3.3-Attuazione per le parti di competenza il Piano Triennale diPrevenzione della Corruzione	Attuazione azioni previste nel piano	100%	100%
6.8.3.4-Monitoraggio del rispetto dei tempi procedimentali	Report	100%	100%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.8- - Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	
RESPONSABILE	Dirigente	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	6.8.4-Dare attuazione al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità - "Amministrazione Trasparente	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.8.4.1-Trasmissione dati AVCP ex art. 37 d.lgs. 33/2013	Invio	Si/no	100%
6.8.4.2-Aggiornamento a seguito dell'entrata in vigore del d.lgs 97/2016 .	Completezza dei dati sezioni complete/ numero sezioni	100%	95%
6.8.4.3-Attuazione per le parti di competenza degli obblighi di pubblicazione	Pubblicazioni effettuate	100%	95%
6.8.4.4-Monitoraggio sezione amministrazione trasparente	Bussola della trasparenza - % sezioni complete	100%	95%

AMBITO STRATEGICO	6.GOVERNO	
OBIETTIVO strategico	6.8- - Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	
RESPONSABILE	Dirigente	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	6.8.5-Sviluppo controllo di regolarità amministrativa	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
6.8.5.1-Elaborazione del programma dei controlli	Programma di controllo elaborato	Si/no	100%
6.8.5.2-Attuazione del programma dei controlli	Report semestrale	2	100%

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA	
OBIETTIVO strategico	7.1 Cultura nella scuola	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana
OBIETTIVO operativo	7.1.1-Fare della scuola la “piazza dei ragazzi”, con possibilità di utilizzo degli ambienti per attività ulteriori rispetto alla didattica: momenti di incontro e confronto, esperienze artistiche e eventi musicali; cura e cultura del verde e dell’alimentazione in collaborazione con le organizzazioni professionali agricole; rilancio dei laboratori per esperienze tecnico-scientifiche.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
7.1.1.1-Co-progettazione con uno o più istituti scolastici, l’Area Minori dei Servizi sociali e le associazioni del terzo settore per la realizzazione di laboratori creativi e didattici a favore di studenti nella fascia di età 12-16 (obiettivo collegato all’ambito strategico SOCIALE - obiettivo 5.3.2 progetto adolescenti)	Predisposizione proposta progettuale, Individuazione e proposta allestimento degli spazi da utilizzare come laboratori.	Proposta progettuale entro 31/12/2017	100%

	7.QUALITÀ DELLA VITA		
OBIETTIVO strategico	7.2-Potenziamento Museo del Territorio		
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. DONINI Mauro	
OBIETTIVO operativo	7.2.3-Valorizzare la progettualità e renderla operativa contribuire alla ricerca di risorse, anche istituzionali (bandi, finanziamenti di settore nazionali e non...) anche attraverso la cura di progetti innovativi;		

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
7.2.3.1-MdT – Promozione attività attraverso la progettualità interna, collaborando con il territorio, con enti culturali nazionali ed internazionali e con soggetti potenziali erogatori di finanziamenti, unendo il rigore storico e scientifico all'attenzione per i gusti del pubblico.	Realizzazione di almeno tre progetti espositivi temporanei all'anno, con relazione sul riscontro del pubblico	tre progetti entro il 31.12.2017	100%

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA	
OBIETTIVO strategico	7.3-Iniziative di Prossimità	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. DONINI Mauro
OBIETTIVO operativo	7.3.1-Creazione di una cultura di prossimità attraverso la diffusione “a quartiere” di iniziative culturali e ricreative, tesa ad alimentare il senso di comunità	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
7.3.1.1-Trasloco e riattivazione servizio Biblioteca Ragazzi presso la sede dell’ex Palazzina Piacenza e attuazione piano di promozione attività delle Biblioteche Com.li in collaborazione con il territorio e con le istituzioni scolastiche	1) trasloco e riattivazione servizio Biblioteca Ragazzi 2) realizzazione con progettualità interna di almeno tre eventi promozionali all’anno (2018/2019)	trasloco e riattivazione servizio Biblioteca Ragazzi entro il 30.09.2017	100%

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA	
OBIETTIVO strategico	7.4-Costruzione e Manutenzione Impiantistica	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	7.4.1-Creazione di aree di sport e aggregazione volte a garantire la possibilità a chiunque di svolgere pubblicamente e gratuitamente	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
7.4.1.1-Manutenzione aree a gioco libere	n° interventi	3	100%

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA	
OBIETTIVO strategico	7.5-Gestione degli attuali impianti sportivi	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	7.5.1-Valutare l'adeguatezza attuale degli impianti sportivi e dei costi rispetto al reale utilizzo e modalità di fruizione;	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
7.5.1.1-Report impiantistica sportiva: costi/ricavi	n° impianti	1	100%

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA	
OBIETTIVO strategico	7.5-Gestione degli attuali impianti sportivi	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	7.5.3 - Costruire impianti fotovoltaici affinché l'impianto possa diventare per gran parte autosufficiente;	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
7.5.3.1-Programmazione interventi	n° interventi	SI/NO	100%

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA	
OBIETTIVO strategico	7.6-Promozione eventi sportivi	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	7.6.1-Pianificare le manifestazioni in modo condiviso con società e federazioni, con particolare attenzione agli eventi orientati alla partecipazione amatoriale rispetto a pochi grandi eventi in cui prevale lo spettacolo rispetto alla pratica;	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
7.6.1.1-Pianificazione partecipata manifestazioni	n° manifestazioni	1	100%

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA	
OBIETTIVO strategico	7.6-Promozione eventi sportivi	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	7.6.2-Sfruttare gli attuali impianti sportivi per ricreare eventi che sappiano congregare gli appassionati del territorio ed attirarne da fuori;	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
7.6.2.1-Promozione di eventi sportivi in sedi multiple cittadine	n° eventi	1	100%

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA	
OBIETTIVO strategico	7.6-Promozione eventi sportiva	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. DONINI Mauro
OBIETTIVO operativo	7.6.3-Fare piccoli investimenti per pubblicizzare i singoli eventi al di fuori del territorio biellese (perlopiù usando i nuovi canali di comunicazione, come blog e social network, molto usati da giovani e sportivi) per portare il maggior numero di non-biellesi a conoscere il nostro territorio.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
7.6.3.1-Realizzazione di almeno due iniziative di promozione turistica di rilievo nazionale ogni anno	Redazione progetto e sua esecuzione	due iniziative entro il 31.12.2017	100%

AMBITO STRATEGICO	7.QUALITÀ DELLA VITA	
OBIETTIVO strategico	7.6-Promozione eventi sportivi	
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	7.6.3-Fare piccoli investimenti per pubblicizzare i singoli eventi al di fuori del territorio biellese (perlopiù usando i nuovi canali di comunicazione, come blog e social network, molto usati da giovani e sportivi) per portare il maggior numero di non-biellesi a conoscere il nostro territorio.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Risultato ottenuto
7.6.3.2-Promozione di almeno una manifestazione di interesse sovra urbano	Campagna promozione	SI/NO	100%

In ordine ai suddetti obiettivi strategici i Dirigenti hanno relazionato al Nucleo di Valutazione. Tali relazioni sono riportate in allegato alla presente Relazione sulla Performance.

RISULTATI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

GRADO DI ATTUAZIONE DELLE STRATEGIE

Nell'anno 2017 sono stati individuati **99 obiettivi assegnati ai dirigenti;** nel corso dell'anno n. 95 obiettivi sono stati pienamente raggiunti, mentre 4 obiettivi sono stati raggiunti parzialmente.

Ai fini della verifica della performance dell'Ente anno 2017 vengono di seguito rappresentati i risultati relativi ai macroambiti a cui la stessa fa riferimento:

1° macro ambito Grado di attuazione delle strategie inteso come capacità dell'ente di attuare i programmi e i progetti dell'amministrazione, facendo riferimento in particolare ai contenuti del piano di mandato del Sindaco e del Documento Unico di Programmazione e ai connessi impatti sui bisogni degli utenti e degli altri portatori di interesse

Nel calcolo degli algoritmi di performance, si è comunque tenuto conto dello scostamento dalla programmazione iniziale infatti:

INDICATORI

Algoritmo Semplice di Calcolo

$$\frac{\text{(N. obiettivi originariamente programmati raggiunti) + (N. totale obiettivi raggiunti)}}{\text{(N. obiettivi originariamente programmati)+ (N. totale obiettivi finali)}} \times 100 = 98{,}60\%$$

Algoritmo Complesso di Calcolo

$$\frac{\text{(N. obiettivi originariamente programmati raggiunti * valore obiettivi)+(N. totale obiettivi raggiunti * valore obiettivi)}}{\text{(N. obiettivi originariamente programmati * valore obiettivi)+ (N. totale obiettivi finali * valore obiettivi)}} \times 100 = 98{,}98\%$$

2° macro ambito Stato di salute dell'amministrazione si riferisce allo stato di salute dell'ente negli aspetti economico-finanziari, organizzativi e delle relazioni interne all'ente e con soggetti esterni ad esso.

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

ENTRATE							
Nome indicatore	Formula	Fonte	Udm	Valore 2016	Valore atteso 2017	Valore 2017	GRADO RAGGIUNGIMENTO
Grado autonomia finanziaria	Entate correnti proprie / Entrate correnti	Rendiconto 2017	%	94,13	< = 96	96,20	99,79%
Pressione fiscale [popolazione al 31/12/2017]	Entrate tributarie / Popolazione	Rendiconto 2017 Demoistat	€	636,84	< = 650	613,73	100%
Pressione finanziaria [popolazione al 31/12/2017]	Entrate tributarie + Entrate da trasferimenti / Popolazione	Rendiconto 2017 Demoistat	€	686,43	< = 700	645,00	100%
Autonomia impositiva	Entrate tributarie / Entrate correnti	Rendiconto 2017	%	75,43	< = 80	75,79	100%
INDEBITAMENTO							

Dipendenza dai trasferimenti statali	Trasferimenti statali / Totale spesa corrente + q. amm.mutui	Rendiconto 2017	%	1,80	< = 2	1,53	100%
Rispetto del vincolo di finanza pubblica		Rendiconto 2017	S/N	SI	Si	SI	100%
Debiti finanziari consolidati esercizio precedente (Valori espressi in milioni di euro)		Bilancio consolidato 2016	€	67	< = 64	62	100%
Indebitamento locale pro capite [popolazione al 31/12/2017]		Rendiconto 2017	€	1.145	< = 1.200	1.151	100%
PATRIMONIO							
Patrimonio indisponibile e disponibile pro capite [popolazione al 31/12/2017]	Valore patrimonio indisponibile e disponibile / Popolazione	Rendiconto 2017 Demoistat	€	1.655,24	> = 1660	1.737	100%
Patrimonio demaniale pro capite [popolazione al 31/12/2017]	Valore patrimonio demaniale / Popolazione	Rendiconto 2017 Demoistat	€	430,08	> = 430	1.018	100%

SPESA							
Spesa corrente pro capite [popolazione al 31/12//2017]	Impegnato di competenza Titolo I Popolazione	Rendiconto 2017 Demoistat	€	704,85	< = 844	674	100%
Rigidità spesa corrente	Totale spesa personale [m. 101] + q. amm.mutui Entrate correnti	Rendiconto 2017	%	42,44	< = 43	41,80	100%
Investimenti annui pro capite [popolazione al 31/12/2017]	Impegnato di competenza Titolo II Popolazione	Rendiconto 2017 Demoistat	€	211,47	> = 210	233	100%

TABELLA C2

MACROAMBITO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE:	**Stato di salute dell'amministrazione**
PROFILO DI PERFORMANCE:	**Sviluppo organizzativo e tecnologico**

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	Grado di raggiungimento della performance per ogni indicatore
Indice di stabilità dell'organizzazione	personale dipendente dirigenti+t.indeterminato) / totale personale (indeterminato, determinato, collaborazioni, interinali)	**> 87%**	**98,59%**	**100%**
Abitanti per dipendente	abitanti / totale personale	**> = 1/146**	**156,62**	**100%**
Tasso di assenza escluso le ferie	n.giornate totali di assenza / dipendenti (dirigenti+t.indeterminato)	**< 20**	**15,20**	**100%**
Tasso di assenza	n.giornate totali di assenza / dipendenti (dirigenti+t.indeterminato)	**< 50**	**45,34**	**100%**

Diffusione della posta elettronica	n. indirizzi posta elettronica / totale dipendenti (teste)	**> 60%**	**96,11%**	**100%**
Personal computer in dotazione	n. personal computer in dotazione/dipendenti in servizio	**>50%**	**72,79%**	**100%**
	n. personal computer in dotazione/dipendenti amministrativi in servizio	**100%**	**100%**	**100%**
Benessere organizzativo	n.ro questionari / n.ro dipendenti	**> 60%**		**0%**
Benessere organizzativo	indice medio rilevato	> 3		**0%**

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%**	**89,31%**	**100%**
Diffusione delle indagini di customer satisfaction	n. servizi per i quali è attiva indagine di customer satisfaction	**8**	**9**	**100,00%**
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	**100%**	**97,00%**	**97,00%**
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**	**99,44%**	**99,44%**
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**	**96,78%**	**100%**
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**	**1,17%**	**100%**

Il risultato di performance organizzativa dell'ente risulta, pertanto, il seguente:

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
40%	Grado di raggiungimento degli obiettivi	Indice progettuale strategico MBO (algoritmo semplice di calcolo)	90%	99,60%	99,60%	39,72%	95,15%
		Indice progettuale strategico MBO (algoritmo complesso di calcolo)	90%	98,98%	98,98%		
		Il presente macroambito verrà preso in considerazione nella valutazione del raggiungimento della performance di struttura			===	===	
60%	Equilibrio economico finanziario	Come calcolato nelle rispettive tabelle C1, C2 e C3	90,00%	99,98%	99,98%	55,43%	
	Sviluppo organizzativo e tecnologico		90,00%	77,78%	77,78%		
	Sviluppo delle relazioni con gli stakeholder		90,00%	99,41%	99,41%		
100%							95,15%

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEL SETTORE

Portafoglio di attività e Servizi **si riferisce alla quantità e qualità dei servizi erogati.**

La media dei valori di raggiungimento dei singoli indicatori sommato alla grado di raggiungimento degli obiettivi che coincidono con quelli attribuiti al dirigente, determinano la PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEL SETTORE

SETTORE I
- AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CULTURA E MANIFESTAZIONI

	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 :	*FINALITA': Gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali – Gestire protocollo, notifiche, archivio.* *OBIETTIVO: Garantire il supporto agli organi istituzionali e alla struttura organizzativa dell'ente, assicurando inoltre la gestione e archiviazione degli atti in entrata ed in uscita e gli adempimenti normativi.*						
Stakeholders	UFFICI COMUNALI/CITTADINI/ ORGANI ISTITUZIONALI						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	N. deliberazioni adottate	**583**	**580**	**638**	**100%**		**no**
	N. sedute consiglio comunale	**10**	**10**	**9**	**90%**		**no**
	N. sedute giunta comunale	**53**	**54**	**49**	**91%**		**no**
	N. notifiche effettuate	**9294**	**6900**	**5738**	**83%**		**Si**
	N. atti protocollati	**72800**	**73000**	**69509**	**95%**		**si**
	N. atti pubblicati all'Albo Pretorio on-line	**2350**	**2400**	**5456**	**100%**		**no**
	N. determine del Settore	**583**	**580**	**552**	**95%**		**SI**

Qualità / Efficacia	**N. addetti al servizio**	**6,5**	**6,5**	**6,5**	**100%**		**no**
	Centralino :N. ore settimanali di apertura	**45**	**45**	**45**	**100%**		**si**
	compresenza operatori (= n. operatori compresenti da lunedì a venerdì nella fascia oraria di maggior traffico telefonico)	**29**	**29**	**29**	**100%**		**si**
	% Pubblicazione all'albo on-line nei tempi previsti dalla normativa	**100%**	**100,00%**	**100,00%**	**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 (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativasi**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. cittadini ricevuti dall'URP**	**1350**	**1300**	**1320**	**100%**		**si**
	Servizio Infomobility: N. tweet inviati	**522**	**520**	**543**	**100%**		**si**
Qualità / Efficacia	**N. addetti al servizio**	**1,5**	**1,5**	**1,5**	**100%**		**no**
	N. ore settimanali di apertura del servizio al pubblico	**29**	**29**	**29**	**100%**		**no**
Efficienza							

Customer	**Questionari Customer satisfaction raccolti e elaborati**	**695**	**700**	**688**	**98%**		**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 (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. di contratti stipulati**	**419**	**400**	**457**	**100%**		**si**
Qualità / Efficacia	**N. ore settimanali di apertura sportello al pubblico**	**29**	**29**	**29**	**100%**		**no**
	N. addetti al servizio	**3**	**3**	**3**	**100%**		**no**
Efficienza	**N. contratti stipulati / personale**	**139**	**133**	**152**	**100%**		**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 :	*FINALITA': Gestire i servizi demografici;* *OBIETTIVO: Attività di consulenza e supporto ai cittadini rispetto ai servizi anagrafe, stato civile, elettorale, leva, statistica, rivolti ala semplificazione ed alla tempestività.*
Stakeholders	CITTADINI

Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente (2016)	Valore atteso (2017)	Risultato ottenuto (2017)	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. carte di identità rilasciate	6400	6500	5945	91%		no
	N. variazioni anagrafiche	9743	9700	10342	100%		no
	N. tessere elettorali rilasciate	4455	2000	1460	73%		no
	Registro di Stato Civile: N. eventi registrati	2237	2200	1879	85%		no
Qualità / Efficacia	N. addetti al servizio	15,5	14,5	14,5	100%		no
	N. dipendenti / popolazione	0,000346	0,000346	0,000325	100%		no
	N. ore annue destinate ad attività di ricezione di denunce di morte con presenza di un operatore nei giorni non lavorativi	54	54	54	100%		Si
	N. ore settimanali di apertura al pubblico sportelli Anagrafe e Leva come individuato dalla carta dei servizi (ore 29 settimanali)	si	si	si	100%		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	100%		si

	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**99%**	**99,00%**	**99%**	**100%**		**si**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**99%**	**99,00%**	**99%**	**100%**		**si**
Efficienza							
Customer	**Valore medio soddisfazione servizi offerti**	**81,50%**	**82,00%**	**81,90%**	**99,88%**		**si**

Servizio:	**Manifestazioni culturali e Turismo**						
Missione / programma	MISSIONE 5: Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali; PROGRAMMA 2: Attività culturali e interventi diversi nel settore culturale.						
Finalità servizio :	*Il Comune aiuta la cittadinanza a "occupare" la città con manifestazioni culturali di piazza, quali spettacoli teatrali e concerti, anche al fine di diffondere occasioni di svago per i giovani a carattere culturale, in concreta alternativa all'omogeneo e ripetitivo intrattenimento offerto dai locali pubblici.*						
Stakeholders							
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. manifestazioni culturali organizzate**	**140**	**140**	**128**	**91%**		**si**
	N. eventi di piazza	**66**	**60**	**58**	**97%**		**si**

	Informazione e promozione turistica: N. punti di servizio di informazione turistica	**1**	**1**	**1**	**100%**		**no**
Qualità / Efficacia	**N. manifestazioni a pagamento / N. manifestazioni gratuite**	**74%**	**75,00%**	**72%**	**96%**		**si**
	N. ore settimanali di apertura dell'ufficio al pubblico	**30**	**30**	**30**	**100%**		**si**
	N. addetti del servizio	**2**	**2**	**2**	**100%**		**no**
Efficienza	**Costo medio per spettatore al netto degli incassi (danza, jazz, prosa)**	**€ 3,90**	**€ 4,00**	**€ 3,95**	**100%**		**si**
Customer	**qualità percepita del servizio: % di soddisfazione nel servizio**	**>80%**	**>80%**	**>80%**	**100%**		**si**

Servizio:	**Museo**						
Missione / programma	MISSIONE 5: Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali; PROGRAMMA 2: Attività culturali e interventi diversi nel settore culturale.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi e le attività del Museo del Territorio Biellese;* *OBIETTIVO:Garantire e promuovere l'identità culturale della comunità locale conservando e valorizzando le risorse storiche e artistiche di proprietà comunale..*						
Stakeholders	Cittadini/Enti e associazioni/Istituzioni/Scuole						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**

Quantità	**N. totale visitatori Museo del Territorio**	**14947**	**15000**	**15005**	**100%**		**NO**
	N. strutture gestite	**1**	**1**	**1**	**100%**		**NO**
	Iniziative educative/ laboratori : N. alunni	**6735**	**6800**	**6838**	**100%**		**Si**
	N. eventi organizzati	**48**	**108**	**92**	**85%**		**SI**
Qualità / Efficacia	**Capacità attrattiva: N. visitatori / popolazione*100**	**33,50%**	**35,00%**	**33,63%**	**96%**		**SI**
	N. ore settimanali di apertura al pubblico del Museo come individuato dalla carta dei servizi (24 ore settimanali)	**si**	**si**	**si**	**100%**		**SI**
	N. ore settimanali di apertura al pubblico ufficio informazioni e prenotazioni come individuato dalla carta dei servizi (25 ore settimanali)	**si**	**si**	**si**	**100%**		**SI**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100,00%**	**100%**	**100%**		**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100,00%**	**100%**	**100%**		**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100,00%**	**100%**	**100%**		**SI**

Efficienza	**Spesa pro capite (spesa del servizio / popolazione)**	**€ 7,88**	**€ 7,00**	**€ 7,41**	**94%**		**SI**
	Spesa unitaria del servizio (spesa del servizio / N. visitatori)	**€ 23,50**	**€ 20,00**	**€ 23,59**	**85%**		**SI**
	Grado di copertura del servizio: provento del servizio / spesa del servizio*100	**1245%**	**1245%**	**70%**	**6%**		**SI**
	Media partecipanti a visite guidate (N. visitatori / N. visite guidate e attività didattiche)	**48**	**50**	**50**	**100%**		**SI**
	Media partecipazione visitatori (N. visitatori totale / N. giorni apertura)	**64**	**60**	**64,24**	**100%**		**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 :	*FINALITA': Gestire le biblioteche comunali e il patrimonio documentario;* *OBIETTIVO:Garantire la gestione, conservazione e promozione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative delle biblioteche e promuovere le attività culturali collegate.*						
Stakeholders	Cittadini/Enti e associazioni/Istituzioni/Scuole						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. utenti**	**39000**	**40000**	**55000**	**100%**		**NO**
	patrimonio librario	**262190**	**265000**	**256000**	**97%**		**NO**

	Quantità nuovi volumi catalogati	**2475**	**2500**	**1900**	**76%**		**Si**
	N. prestiti	**43882**	**43000**	**44457**	**100%**		**SI**
	N. ore utilizzo internet utenti	**2600**	**3000**	**2900**	**97%**		**SI**
	N. opere consultate in sede	**15000**	**15000**	**15000**	**100%**		**SI**
Qualità / Efficacia	**N. giorni di apertura biblioteche comunali all'anno**	**258**	**260**	**290**	**100%**		**SI**
	N. prestiti bibliotecari / tot iscritti biblioteche	**3,95**	**4**	**4**	**100%**		**SI**
	Indice di impatto: N. utenti attivi / popolazione residente*100	**110%**	**110%**	**123,27%**	**100%**		**SI**
	N. giorni festivi di apertura Biblioteche all'anno	**0**	**0**	**1**	**100%**		
Efficienza	**spesa corrente / N. iscritti biblioteca**	**5,13**	**5,5**	**5**	**91%**		**SI**
	N. utenti giornalieri medio / N. addetti giornalieri medio	**26**	**30**	**36,66**	**82%**		**SI**
Customer							

Risultato Performance Organizzativa Settore I "Affari Generali e Istituzionali – Cultura e Manifestazioni": **97,14%**

SETTORE II

– ECONOMICO FINANZIARIO E SERVIZI INFORMATICI –

1	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI						
Settore/Servizio:	**ECONOMICO – FINANZIARIO – 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 (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. atti di rimborso evasi su aventi diritto**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**NO**	**SI**
	Evasione/rigetto domande sgravi e/o rduzioni	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**NO**	**NO**
Qualità / Efficacia	**N. ore di apertura settimanali**	**24**	**24**	**24**	**100%**	**NO**	**no**
	n. accertamenti andati a buon fine (N. accertamenti annullati / n. accertamenti emessi)	**3,87%**	**4%**	**3,87%**	**100%**	**NO**	**SI**
	% contenziosi tributari (n ricorsi tributari pervenuti / N. avvisi di accertamento emessi nell'anno)	**0%**	**1%**	**0%**	**100%**	**NO**	**SI**
Efficienza	**Tempi medi di rimborso (in giorni) (Tempo che intercorre tra la richiesta e il provvedimento di rimborso)**	**180**	**180**	**180**	**100%**	**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 :	*FINALITA': Gestire la funzione amministrativa e contabile dell'ente;* *OBIETTIVO: Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa.*						
Stakeholders							
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. atti di gestione: impegni, liquidazioni, mandati, ordinativi e fatture**	**61.418**	**61.000**	**59.449**	**97%**	**SI**	**NO**
	N. mutui gestiti	**158**	**160**	**174**	**100%**	**SI**	**NO**
	N. variazioni di bilancio effettuate nell'anno	**10**	**10**	**15**	**100%**	**SI**	**NO**
	Rapporti con aziende e partecipazioni : N. aziende monitorate secondo atto indirizzo PEG	**4**	**4**	**19**	**100%**	**NO**	**SI**
	N. riunioni Commissioni	**7**	**8**	**9**	**100%**	**SI**	**NO**
Qualità / Efficacia	**Tempo emissione mandato titolo I (giorni lavorativi)**	**28**	**28**	**28**	**100%**	**NO**	**SI**
	Tempo emissione mandato titoli II (giorni lavorativi)	**4**	**4**	**4**	**100%**	**NO**	**SI**
	Tempo emissione reversale giorni (giorni lavorativi)	**3**	**3**	**3**	**100%**	**NO**	**SI**

	Tempo rilascio visto di regolarità contabile su determinazioni (giorni lavorativi)	**10**	**10**	**10**	**100%**	**NO**	**SI**
	Rispetto scadenze previste dalle normative per predisposizione bilancio di previsione e salvaguardia equilibri di bilancio	**si**	**si**	**si**	**100%**	**SI**	**NO**
	Rispetto scadenze previste dalle normative per predisposizione Rendiconto di gestione	**si**	**si**	**si**	**100%**	**SI**	**NO**
Efficienza	**Velocità riscossione entrate proprie (riscossioni titolo I +titolo III)/(accertamenti titolo I +titolo III)**	**77%**	**77%**	**84,45%**	**100%**	**SI**	**NO**
	Velocità di pagamenti spese correnti (pagamenti titoli I competenza / impegni titolo I competenza)	**82,00%**	**82%**	**76,44%**	**93%**	**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 :	*FINALITA': Gestire l'acquisto di beni, servizi e forniture;* *OBIETTIVO: Garantire l' efficiente gestione delle misure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'ente; Gestire il magazzino per gli uffici comunali; gestire le polizze assicurative.*						
Stakeholders							
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**

Quantità	**N. gare espletate per acquisizione beni e servizi**	**1**	**1**	**20**	**100%**	**NO**	**SI**
	N. pratiche danni assicurativi	**75**	**80**	**81**	**100%**	**SI**	**NO**
Qualità / Efficacia	**% utilizzo mercato elettronico per forniture attivate dall'Ufficio**	**95%**	**95%**	**98%**	**100%**	**NO**	**SI**
	N. ore di apertura dello sportello al pubblico	**24**	**24**	**24**	**100%**	**NO**	**no**
	N. addetti	**5**	**5**	**5**	**100%**	**NO**	**SI**
Efficienza	**Tempo di emissione. liquidazioni di settore in gg. da data ricevimento fattura**	**10**	**10**	**10**	**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 :	*FINALITA': Gestire i servizi informatici;* *OBIETTIVO: Assicurare la continuità del funzionamento dei servizi informatici attraverso l'approvvigionamento e la manutenzione dei sistemi informatici comunali*						
Stakeholders	Uffici comunali						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. di postazioni di lavoro informatizzate**	**387**	**387**	**377**	**97%**	**SI**	**NO**

	N. servizi (applicativi di settore, spedizione file, anti virus, email, connettività internet, ecc)	**65**	**65**	**66**	**100%**	**NO**	**SI**
	N. utenze applicativi (interventi di assistenza richiesti dal call center	**822**	**830**	**949**	**100%**	**NO**	**SI**
Qualità / Efficacia	**Interventi evasi / interventi richiesti**	**100%**	**100%**	**99%**	**99%**	**NO**	**SI**
	Interventi risolti/ interventi richiesti	**80%**	**80%**	**78%**	**98%**	**NO**	**SI**
	Ore giornaliere disponibilità	**10**	**10**	**8,5**	**85%**	**NO**	**no**
Efficienza	**Tempi di attesa per intervento da segnalazione call center in gg.**	**3**	**3**	**3**	**100%**	**NO**	**SI**
Customer							

Risultato Performance Organizzativa Settore II "Economico Finanziario e Servizi Informatici": **99,37%**

SETTORE III

- SETTORE RISORSE UMANE – PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE – PERFORMANCE E QUALITÀ – SERVIZIO ASILI NIDO

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI						
Settore/Servizio:	**RISORSE UMANE - PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE – PERFORMANCE E QUALITA'- SERVIZIO ASILI NIDO**						
Servizio:	**Ufficio Personale – Organizzazione**						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 10: Risorse umane.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire l'attività di sviluppo delle risorse umane e l'organizzazione;* *OBIETTIVO: Garantire una gestione efficace, efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici e contrattuali del personale*						
Stakeholders	Dipendenti						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. dipendenti rapportati a uomo/anno a tempo indeterminato e determinato**	**292**	**290**	**291**	**100%**		**NO**
	N. assunzioni	**0**	**8**	**8**	**100%**		**no**
	N. cessazioni	**8**	**17**	**18**	**100%**		**no**
	N. certificati di servizio	**8**	**10**	**5**	**50%**		**SI**
	N. giornate di formazione	**333**	**241 (giornate di formazione complessive, gg. formazione x n. partecipanti)**	**241**	**100%**		**SI**
	Riunioni effettuate tra le delegazioni del Comune e le Rappresentanze sindacali	**5**	**4**	**11**	**100%**		**no**
	N. buoni pasto erogati nell'anno di riferimento	**41235**	**40000**	**39092**	**98%**		**no**

	Visite mediche periodiche	**238**	**220**	**199**	**90%**		**SI**
	N. tirocini gestiti nell'anno di riferimento	**31**	**35**	**54**	**100%**		**SI**
	Statistiche (compresi i fabbisogni standard): N. statistiche	**15**	**15**	**15**	**100%**		**no**
	N. atti pubblicati sul sito del Comune	**320**	**300**	**336**	**100%**		**no**
Qualità / Efficacia	**Certificazione positiva del Collegio dei revisori dei conti al CCDI Certificazione positiva (Sì/No)**	**si**	**si**	**si**	**100%**		**SI**
	N. assunzioni a tempo indeterminato effettuate/ n. assunzioni previste nel piano occupazionale annuale	**0%**	**100%**	**100%**	**100%**		**SI**
	Segnalare infortuni nei termini di legge stabiliti (N. segnalazioni di infortunio comunicate entro i termini prestabiliti/N. segnalazioni di infortunio gestite)	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**SI**
	Rispetto scadenze visite periodiche	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**SI**
	n.ro pratiche errate/ n.ro pratiche	**<10%**	**<10%**	**<10%**	**100%**		**Si**
Efficienza	**n.ro giornate di formazione interne/n.ro giornate di formazione**	**34%**	**20%**	**49%**	**100%**		**si**
Customer							

Servizio:	**Paghe**
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 10: Risorse umane.
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire la contabilità del personale;* *OBIETTIVO: Erogare un servizio che cura la gestione economica delle risorse umane per tutta l'Amministrazione*

Stakeholders	Dipendenti						
Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente (2016)	Valore atteso (2017)	Risultato ottenuto (2017)	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	**N. variazioni stipendiali**	**3949**	**3900**	**3910**	**100%**		**SI**
	Cud	**365**	**350**	**356**	**100%**		**no**
	N. pensioni elaborate nell'anno di riferimento	**10**	**17**	**13**	**76%**		**SI**
	N. certificazioni TFR o TFS	**6**	**6**	**14**	**100%**		**SI**
	N. ex dipendenti gestiti (liq. Arretrati, dichiarazioni fiscali, ecc)	**22**	**15**	**20**	**100%**		**SI**
	N. ex dipendenti gestiti ai fini della riliquidazione pensione e trattamento di fine rapporto	**14**	**10**	**0**	**0%**		**no**
	N. di certificazioni pensionistiche richieste dall'INPDAP, da altri Enti o da dipendenti	**15**	**10**	**14**	**100%**		**SI**
	Gestione indennità e contributi amministratori: N. amministratori	**42**	**42**	**41**	**98%**		**no**
	Gestione prestiti: (cessione quinto stipendio e piccoli prestiti)	**13**	**10**	**20**	**100%**		**SI**
Qualità / Efficacia	**Tempo emissione dei cedolini inferiore o uguale a 5 giorni**	**5**	**5**	**5**	**100%**		**SI**

	Rispetto termini di legge per evasione sistemazione posizione assicurativa sulla procedura passweb o Mod. PA04, relativi a ricongiunzioni, riscatti, pratiche pensionistiche, inferiore o uguale a 60 giorni	**65**	**65**	**<60**	**100%**		**SI**
	Rispetto tempi di monitoraggio trimestrale rilevazione retribuzioni SICO	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**no**
	Rispetto tempi per denunce all'INPS (n. denunce all'INPS effettuate / n. denunce all'INPS da effettuare)	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**no**
	Comunicazioni annuali in materia fiscale / previdenziale entro i termini di legge (INAIL, 770, Conto Annuale)	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**no**
	Tempo inserimento in busta paga di voci quali: assegno nucleo familiare ed arretrati, rimborsi spese per missioni, detrazioni fiscali, rimborso accertamenti sanitari.(mese di liquidazione)	**si**	**si**	**si**	**100%**		**SI**
	Contenimento degli errori nella liquidazione del trattamento accessorio N. liquidazioni di rettifica / n° liquidazioni	**<10%**	**<10%**	**<10%**	**100%**		**si**
Efficienza							
Customer							

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

Stakeholders	Famiglie con bambini da 0 a 3 anni						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. posti comunali disponibili**	**265**	**213**	**213**	**100%**		**no**
	N. settimane annue di apertura degli asili nido	**42**	**42**	**42**	**100%**		**no**
	N. pratiche istruite	**447**	**448**	**441**	**98%**		**SI**
	N. bambini iscritti	**227**	**213**	**213**	**100%**		**SI**
Qualità / Efficacia	**N. bambini che frequentano i nidi/ N. educatori**	**6,23**	**6,5**	**6**	**100%**		**SI**
	N. bambini in lista di attesa nidi comunali	**15**	**15**	**53**	**28%**		**no**
	Tempo medio in lista di attesa (mesi)	**6 MESI**	**6 mesi**	**6 mesi**	**100%**		**no**
	N. bambini iscritti Centro Estivo / N. bambini frequentanti i Nidi*100	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		SI
	N. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio nidi, come individuato dalla carta dei servizi (ore 23settimanali)	**SI**	**si**	**si**	**100%**		**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**	**si**	**100%**		**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**	**si**	**100%**		**no**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**SI**
Efficienza	**tot. entrate da rette / tot. costi del servizio*100**	**14,99%**	**15%**	**8,24%**	**55%**		**no**
	tot. entrate da rette / N. bambini che frequentano i Nidi	**€ 1.285,27**	**1.280**	**1.355**	**100%**		**no**
	N. rette non pagate / N. rette dovute*100	**13,88%**	**12%**	**9%**	**100%**		**no**
	Somme recuperate direttamente anno scolastico /totale morosità anno scolastico	**36%**	**40%**	**68%**	**100%**		**si**
	Tot costi del servizio / N. bambini che frequentano i nidi	**€ 8.575**	**8.700**	**8.354**	**100%**		**no**
Customer	**questionari raccolti/questionari distribuiti*100**	**89%**	**90%**	**90%**	**100%**	**si**	**SI**
	% di soddisfazione nel servizio	**98,43%**	**>95%**	**97,23%**	**100%**	**si**	**SI**

Risultato Performance Organizzativa Settore III "Risorse Umane - Programmazione e Organizzazione – Performance e Qualità – Servizio Asili Nido": **98,31%**

SETTORE IV

-SERVIZI SOCIALI E POLITICHE EDUCATIVE

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI						
Settore/Servizio:	**SERVIZI SOCIALI E POLITICHE EDUCATIVE**						
Servizio:	**Area Adulti**						
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 5: Interventi per le famiglie.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi per i cittadini di età compresa tra 18 e 65 anni.* *OBIETTIVO: Promuovere il mantenimento o il recupero del benessere delle persone o dei nuclei emarginati per motivi economici, di salute o per vicende familiari negative.*						
Stakeholders							
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. utenti del servizio che ricevono assistenza economica**	**931**	**980 (inclusi utenti che accedono al sia)**	**1033**	**100%**		**NO**
	N. complessivo di persone assistite area adulti	**1798**	**1750**	**1768**	**100%**		**NO**
Qualità / Efficacia	**N. utenti ammessi / N. utenti presi in carico*100**	**70%**	**70,00%**	**70%**	**100%**		**SI**
	Tempo medio 1° colloquio e presa in carico	**20**	**20**	**30**	**67%**		**no**
	Rispetto standard di qualità e tempi indicati in Carta dei Servizi	**si**	**si**	**si**	**100%**		**SI**

	Incidenza nuovi progetti (disagio adulto): N. progetti di assistenza nuovi / Tot famiglie in carico*100	**36%**	**35%**	**32%**	**91%**		**SI**
	N. ore settimanali di disponibilità assistenti sociali per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (10 ore settimanali)	**si**	**si**	**si**	**100%**		**no**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100,00%**	**100%**	**100%**		**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100,00%**	**100%**	**100%**		**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**SI**
Efficienza	**costo assistenza economica / N. utenti beneficiari**	**259**	**300**	**275**	**100%**		**no**
Customer	**% reclami sui servizi erogati**	**2%**	**2%**	**2%**	**100%**		**SI**

Servizio:	**Area Minori**					
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 1: Interventi per l'infanzia e i minori e per asilo nido.					
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi per i minori.* *OBIETTIVO: Garantire le attività finalizzate al sostegno all'assistenza, alla formazione, alla prevenzione e al recupero di minori sottoposti a provvedimento dell'autorità giudiziaria e alle loro famiglie favorendo una presa in carico globale del nucleo.*					
Stakeholders	Famiglie con minori assistiti					
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**

						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	N. minori con progetti educativi attivi + incontri luogo neutro	348	340	365	100%		no
	N. minori inseriti in struttura	45(dato aumentato per minori stranieri e donne vittime di violenza con figli)	50	60	100%		no
	N. minori in affido	38	35	40	100%		no
	n. minori seguiti con progetto di educativa territoriale	174	170	180	100%		si
	N. complessivo di persone assistite area minori	795	795	800	100%		SI
Qualità / Efficacia	Tempo medio tra domanda e attivazione servizio	30 gg.	30gg	40 gg.	75%		SI
	N. progetti assistenza nuovi / tot famiglie con minori in carico*100	40%	40,00%	50%	100%		SI
	%minori presi in carico su segnalazione T.M.	100%	100,00%	95%	95%		NO
	N. ore settimanali di disponibilità assistenti sociali per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (10 ore settimanali)	si	si	si	100%		no
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	100%	100%	100%	100%		SI
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	100%	100,00%	100%	100%		SI

	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100,00%**	**98%**	**98%**		**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 :	*FINALITA': Gestire i servizi per gli anziani.* *OBIETTIVO: Promuovere interventi specificamente diretti a promuovere a favore degli anziani con residue autonomie, una buona qualità di vita presso il proprio domicilio.*						
Stakeholders	Famiglie con anziani assistiti						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. richieste attivazione S.A.D.**	**201**	**200**	**195**	**98%**		**NO**
	N. complessivo di persone assistite area anziani	**490**	**500**	**508**	**100%**		**NO**
	N. pasti a domicilio e mensa pensionato attivi	**70**	**70**	**60**	**86%**		**no**
	n. progetti di domiciliarità leggera attivati	**18**	**-**	**/**			**NO**
	n. eventi di socializzazione realizzati a favore degli anziani	**10**	**10**	**10**	**100%**		**SI**

	N. integrazioni rette anziani non autosufficienti	**60**	**60**	**70**	**100%**		**SI**
Qualità / Efficacia	**Tempo medio tra domanda e attivazione S.A.D.**	**35**	**35**	**35**	**100%**		**no**
	Tempo medio tra domanda integrazione retta e attivazione	**90**	**90**	**90**	**100%**		**SI**
	N. domande accolte / N. domande presentate servizio S.A.D.*100	**50%**	**50%**	**50%**	**100%**		**SI**
	Incidenza nuovi progetti anziani: N. progetti di assistenza nuovi / Tot. famiglie in carico*100	**40%**	**40%**	**40%**	**100%**		**SI**
	Domiciliarità leggera n. richieste/n. attivazioni	**100%**	**-**	**/**			**SI**
	N. ore settimanali di disponibilità assistenti sociali per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (10 ore settimanali)	**si**	**si**	**si**	**100%**		**SI**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**SI**

	Rispetto atri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**SI**
Efficienza	**% reclami sui servizi erogati**	**1%**	**1%**	**1%**	**100%**		**SI**
Customer	**Percentuale soddisfazione programma socializzazione anziani**	**95,00%**	**90%**	**90%**	**100%**	si	**SI**

Servizio:	**Assegnazione alloggi di edilizia sociale**						
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 6: Intervento per diritto alla casa.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire gli alloggi di edilizia sociale;* *OBIETTIVO: Provvede all'assegnazione degli alloggi di edilizia sociale, sia di proprietà comunale che di proprietà ATC, sulla base di bandi, graduatorie e liste di emergenza. Provvede inoltre a tutti gli altri procedimenti legati all'assegnazione degli alloggi comunali (cambio alloggio, decadenza, sostegno alla locazione, Fondo sociale, ecc.)*						
Stakeholders							
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. complessivo alloggi di edilizia sociale assegnati**	**41**	**40**	**40**	**100%**		**NO**
	N. complessivo domande di riserva presentate	**48**	**45**	**31**	**69%**		**NO**
	N. complessivo di domande presentate per bando sostegno alla locazione	**231**	**-**	**/**			**NO**

	N. domande Fondo Sociale (gestione quota minima)	**345**	**330**	**342**	**100%**		**NO**
	N. domande per bandi regionali di sostegno all'abitare (FMI - ASLO)	**9**	**15**	**10**	**67%**		**NO**
Qualità / Efficacia	**Tempo medio tra segnalazione alloggio e assegnazione**	**60**	**60**	**60**	**100%**		**SI**
	Tempo medio per affrontare / risolvere situazioni di emergenza abitativa	**100**	**100**	**90**	**90%**		**SI**
	N. ore settimanali di apertura dello sportello al pubblico	**20**	**20**	**20**	**100%**		**SI**
	N. addetti	**1,5**	**2,5**	**2,5**	**100%**		**SI**
	N. alloggi segnalati / N. alloggi assegnati	**95%**	**95%**	**95%**	**100%**		**SI**
	N. pratiche decadenze / sfratti gestite	**64**	**60**	**72**	**100%**		**SI**
Efficienza	**% reclami sui servizi erogati**	**3**	**si**	**si**	**100%**		**SI**
Customer							

Servizio:	**Sportello Prima Accoglienza**
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 4: Intervento per soggetti a rischio di esclusione sociale.
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire l'accesso ai servizi offerti a sostegno dei cittadini in situazione di difficoltà o disagio e/o a rischio emarginazione sociale;* *OBIETTIVO: Offrire:* □ *Appuntamento con Servizio Sociale Professionale per approfondimenti*

	□ *Orientamento nell'utilizzo dei servizi socio sanitari del territorio* □ *Informazioni sulle risorse presenti e attivabili sul territorio e supporto per la presentazione di istanze* □ *Attività che richiedono un'istruttoria e che vengono avviate direttamente allo sportello.*
Stakeholders	Cittadini

Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente (2016)	Valore atteso (2017)	Risultato ottenuto (2017)	% raggiungimento	Performance organizzativa	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	**N. richieste colloqui prima accoglienza**	**442**	**400**	**630 (SIA)**	**100%**		**NO**
	N. complessivo cittadini ricevuti allo sportello per segretariato sociale	**4878**	**4900**	**5108**	**100%**		**NO**
	Pratica UVG: N. domande	**121**	**120**	**120**	**100%**		**NO**
	N. giorni per appuntamento primo colloquio	**20**	**20**	**20**	**100%**		**SI**
Qualità / Efficacia	**Pratiche UVG presentate / pratiche UVG evase*100**	**70%**	**70,00%**	**70%**	**100%**		**SI**
	Tempo medio per istruttoria UVG	**30 gg.**	**30gg**	**30 gg.**	**100%**		**SI**
	N. ore settimanali di apertura del servizio al pubblico	**21**	**21**	**21**	**100%**		**no**
	N. addetti	**2**	**2**	**2**	**100%**		**no**
	N. ore settimanali di apertura sportello per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (min 21 ore settimanali)	**si**	**si**	**si**	**100%**		**SI**

	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**95%**	**95%**	**95%**	**100%**		**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**SI**
	Rispetto atri indicatori di cui alla carta dei servizi	**95%**	**95%**	**95%**	**100%**		**SI**
Efficienza	**Riduzione tempi per appuntamento con A.S.**	**-25%**	**-20**	**NESSUNA RIDUZIONE**	**0%**		**SI**
Customer	**reclami sui servizi erogati**	**4%**	**3%**	**3%**	**100%**		**SI**

Servizio:	**Politiche giovanili - Informagiovani**						
Missione / programma	MISSIONE 6: Politiche giovanili, sport e tempo libero; PROGRAMMA 2: Giovani.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire interventi di informazione orientativa e promozione del protagonismo giovanile;* *OBIETTIVO: Garantire la fruibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dell'utenza giovanile relative alle seguenti tematiche: lavoro e professioni, cultura, vita sociale.*						
Stakeholders	Adolescenti e giovani						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. ore settimanali di apertura del servizio Informagiovani al pubblico**	**19**	**19**	**19**	**100%**		**no**

	Informagiovani: N. utenti	**4473(oltre 7000 le mail per richieste informazioni)**	**>4200**	**4657**	**100%**		**no**
	n. incontri informativi rivolti ai giovani sulle diverse opportunità offerte dal territorio (lavoro, stage, corsi ecc)	**4**	**3**	**3**	**100%**		si
	N. domande gestite per attivazione stage di qualità (aziende)	**85**	**60**	**65**	**100%**		**si**
	n. schede sintetiche di interesse per i giovani (lavoro, formazione, vita sociale e mobilità internazionale)	**25**	**25**	**25**	**100%**		si
	n. iscritti alla news letter informa giovani	**576**	**600**	**717**	**100%**		**no**
	Assistenza compilazione CV	**406(circa la metà a favore di migranti stranieri)**	**300**	**479**	**100%**		si
	N. follower su facebook	**5778**	**6000**	**6001**	**100%**		**si**
Qualità / Efficacia	**n. profili richiesti dalle aziende / n. stage attivati**	**95%**	**95,00%**	**90% (27 stage di qualità attivati, 3 rinunce)**	**95%**		si
Efficienza	**Coinvolgimento giovani agli eventi promossi da IG**	**292**	**300**	**330**	**100%**		**si**
Customer	**Percentuale gradimento servizi offerti IG**	**95%**	**95%**	**95%**	**100%**		si

Servizio:	**Diritto allo studio**						
Missione / programma	MISSIONE 4: Istruzione e diritto allo studio; PROGRAMMA 7: Diritto allo studio.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi scolastici e educativi;* *OBIETTIVO:Garantire gli interventi educativi e i servizi scolastici a favore degli alunni delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo e l'erogazione e il controllo del servizio di refezione scolastica secondo criteri di qualità e professionalità.*						
Stakeholders	Alunni/Famiglie/Istituzioni scolastiche/Insegnanti						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**Servizio trasporto scolastico: N. utenti**	**142**	**158**	**153**	**97%**		**no**
	Costo annuo trasporti						**no**
	N. ore settimanali di apertura dello sportello al pubblico	**23**	**23**	**23**	**100%**		**no**
	N. alunni diversamente abili assistiti	**2**	**2**	**0**	**0%**		**no**
	N. interventi manutenzione ordinaria nelle scuole	**720**	**700**	**710**	**100%**		**SI**
	N. centri estivi e centri ricreativi	**11**	**11**	**11**	**100%**		**no**
	N. contributi assegni di studio regionali	**845**	**572**	**572**	**100%**		**si**
	Gestione pre e doposcuola / ludoteca: N. utenti	**3000**	**3000**	**3000**	**100%**		**SI**

	Gestione mense scolastiche: N. medio giornaliero pasti erogati	**1594**	**1500**	**1560**	**100%**		**no**
	Servizio di refezione scolastica: pasti erogati (scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado)	**258.165**	**260.000**	**258.238**	**99%**		**no**
Efficienza	**costo annuo/utenti ammessi servizio trasporto scolastico**	**€ 925,71**	**830**	**859**	**97%**		**no**
	costo annuo / utenti ammessi refezione scolastica	**€ 174**	**160**	**€ 181**	**88%**		**no**
	Somme recuperate direttamente anno scolastico /totale morosità anno scolastico	**50%**	**50%**	**50%**	**100%**		**si**
Customer	**% di soddisfazione nel servizio mensa**	**90%**	**90%**	**90%**	**100%**	si	**SI**

Risultato Performance Organizzativa Settore IV "Servizi Sociali e Politiche Educative": **98,18%**

SETTORE V

–LAVORI PUBBLICI-

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI						
Settore/Servizio:	**LAVORI PUBBLICI**						
Servizio:	**Gestione opere pubbliche**						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 6: Ufficio tecnico.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Manutenzione straordinaria, ordinaria e incremento del patrimonio immobiliare comunale;* *OBIETTIVO: Provvedere alla fornitura dei servizi e eseguire interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e ristrutturazione degli edifici/strutture di proprietà e/o competenza comunale e gestire le segnalazioni.*						
Stakeholders	Cittadini e fruitori dei beni						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. interventi di manutenzione eseguiti con soggetti esterni (manut. Immobili e riscaldamento)**	**787**	**700**	**620**	**88,57%**		**si**
	N. interventi di manutenzione eseguiti con personale interno	**2528**	**2100**	**2040**	**97,14%**		**si**
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati da professionisti esterni	**2**	**4**	**8**	**90,00%**		**si**
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati con personale interno	**41**	**20**	**36**			**si**

	N. direzioni lavori e sicurezza eseguite da personale interno	**4**	**3**	**3**	**100,00%**		**si**
	N. collaudi regolari esecuzioni eseguiti con personale interno	**4**	**3**	**8**	**100,00%**		**si**
	N. procedure di gara espletate per affidamento lavori	**31**	**20**	**51**	**100,00%**		**no**
	N. segnalazioni di manutenzione pervenute (e mail, cartacee, front office LLPP)	**1297**	**1300**	**1547**	**100,00%**		**no**
	N. segnalazioni di manutenzione evase	**1198**	**1100**	**1200**	**100,00%**		**no**
Qualità / Efficacia	**% interventi di manutenzione eseguiti con personale interno**	**65%**	**50%**	**77%**	**100,00%**		**si**
	% progettazione interna (progetti preliminari , definitivi, esecutivi)	**98%**	**90%**	**82%**	**91,11%**		**si**
	% evasione segnalazioni (N. segnalazioni evase / N. segnalazione pervenute)	**90%**	**90%**	**78%**	**86,67%**		**si**
	Tempo medio intervento / riscontro segnalazione (gg)	**3gg**	**3gg**	**3gg**	**100,00%**		**si**
Efficienza							
Customer							

Servizio:	**Manutenzione strade**
Missione / programma	MISSIONE 10: Trasporti e diritto alla mobilità; PROGRAMMA 5: Viabilità e infrastrutture stradali.
Finalità servizio :	*FINALITA': Manutenzione straordinaria, ordinaria e riqualificazione di strade, piazze e parcheggi;* *OBIETTIVO: Provvedere alla fornitura di servizi ed alla esecuzione di interventi di manutenzione straordinaria, ordinaria e riqualificazione del sistema viario comunale e gestire le relative segnalazioni.*

Stakeholders	Cittadini e fruitori dei beni						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. interventi di manutenzione Straordinaria eseguiti con soggetti esterni**	**200**	**220**	**232**	**100%**		**si**
	N. piccoli interventi di manutenzione ordinaria eseguiti con personale interno	**420**	**>400**	**400**	**100%**		**si**
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati da personale interno	**13**	**10**	**11**	**100%**		**si**
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati da professionisti esterni	**1**	**1**	**1**			**si**
	N. direzioni lavori con personale interno	**13**	**10**	**11**	**100%**		**si**
	N. direzioni lavori assegnato a soggetti esterni	**2**	**1**	**1**			**si**
	N. collaudi regolari esecuzioni eseguiti con personale interno	**2**	**2**	**6**	**100%**		**si**
	N. collaudi regolari esecuzioni eseguiti con soggetti esterno	**1**	**1**	**1**			**si**
	N. procedure di gara espletate per affidamento lavori	**6**	**5**	**6**	**100,00%**		**si**
	N. affidamenti in economia/d'urgenza	**5**	**3**	**4**	**100,00%**		**no**
	N. denunce di sinistri attivi pervenute riconducibili a responsabilità comunale	**43**	**35**	**39**	**100,00%**		**no**
	N. relazioni denunce sinistri attivi evase	**43**	**40**	**39**	**97,50%**		**si**

	N. denunce di sinistri passivi pervenute per predisposizione relazione	**7**	**4**	**14**	**100,00%**		**si**
	N. relazioni denunce sinistri passivi evase	**7**	**5**	**14**	**100,00%**		**si**
	N. segnalazioni di manutenzione pervenute (e mail, cartacee, front office LLPP)	**438**	**430**	**425**	**98,84%**		**si**
	N. segnalazioni di manutenzione evase di pertinenza del Comune	**357**	**350**	**385**	**100,00%**		**si**
	N.ro segnalazioni evase attraverso l'individuazione del soggetto responsabile (Enti vari)	**81**	**80**	**40**	**50,00%**		**si**
	Tempo medio intervento/riscontro segnalazione (gg)	**2gg**	**2gg**	**2gg**	**100,00%**		**si**
Qualità / Efficacia	**% progettazione interna (progetti preliminari , definitivi, esecutivi) N. progetti di lavori pubblici elaborati, con personale interno / N. progetti di lavori pubblici elaborati da professionisti esterni**	**13%**	**10%**	**1100%**	**100,00%**		**si**
	% collaudi-regolare esecuzione interna (N. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti da personale interno / N. collaudi-regolari esecuzioni eseguiti con personale esterno)	**2,00%**	**2,00%**	**17%**	**100,00%**		**si**
	% evasione denunce sinistri attivi: N. relazioni denunce sinistri attivi i evase / N. denunce sinistri attivi pervenute per predisposizione relazione)	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**		**si**
	% evasione relazioni denunce sinistri passivi: N. denunce sinistri passivi evase / N. denunce sinistri passivi pervenute	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**		**si**

	% evasione segnalazioni (N. segnalazioni di manutenzione evase / N. segnalazione di manutenzioni pervenute di pertinenza del Comune)	**82%**	**90%**	**91%**	**100,00%**		**si**
Efficienza	**Spesa sostenuta per interventi di manutenzione eseguiti con impresa esterna**	**46.860**	**43.000**	**308.000**	**13,96%**		**no**
Customer							

Servizio:	**Manutenzione Verde Pubblico - Arredo Urbano**						
Missione / programma	MISSIONE 9: Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente; PROGRAMMA 2: Tutela, valorizzazione e recupero ambientale.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Manutenzione straordinaria, ordinaria e riqualificazione del Verde pubblico;* *OBIETTIVO: Provvedere alla fornitura di servizi ed alla esecuzione di interventi di manutenzione straordinaria, ordinaria e riqualificazione dell'arredo urbano, dei parchi e del verde pubblico e gestire le relative segnalazioni .*						
Stakeholders	Cittadini e fruitori dei beni						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**Superficie aree verdi in mq. (escluse scuole) in gestione in economia**	**768.832**	**768.832**	**773.868**	**100,00%**		**SI**
	Superficie aree verdi scolastiche in mq. in gestione in economia /	**96.000**	**96.000**	**96.000**	**100,00%**		**SI**
	Piante ad alto fusto: N. nuovi alberi ad alto fusto	**24**	**>20**	**412**	**100,00%**		**SI**
	Gestione e manutenzione ordinaria: N. interventi in economia aree verdi e aree ludiche	**54**	**>50**	**67**	**100,00%**		**SI**

	N. ore apertura dell'ufficio tecnico responsabile del servizio come individuato nella carta dei servizi (24 ore settimanali)	**24**	**24**	**24**	**100,00%**		**SI**
	Ampio orario di apertura al pubblico delle aree verdi come individuato dalla carta dei servizi (20 ore al giorno da lunedì a domenica)	**20**	**20**	**20**	**100,00%**		**SI**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	si	**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	si	**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**	si	**SI**
Efficacia							
Customer	**Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari distribuiti**	**200**	**230**	**230**	**100,00%**	Si	**SI**
	Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari raccolti	**52**	**60**	**62**	**100,00%**	si	**SI**
	Qualità percepita del servizio: % di soddisfazione del servizio	**84,60%**	**>80%**	**85%**	**100,00%**	si	**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 (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**

Quantità	**Cimiteri: Operazioni ordinarie - straordinarie necroscopiche**	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**		**SI**
	Cimiteri: Operazione di gestione cimiteriale mq	**88100**	**88100**	**88100**	**100,00%**		**NO**
	N.richeste evase per accessibilità cimiteri / nro richieste presentate di accessibilità cimiteri	**4**	**4**	**9**	**100,00%**		**SI**
	Applicazione del Regolamento di polizia mortuaria (gestione istanze per epigrafi): N. pratiche evase / n.ro istanze presentate	**75%**	**80%**	**100%**	**100,00%**		**NO**
	Gestione tariffe cimiteriali N. pratiche	**169**	**150**	**180**	**100,00%**		**NO**
Qualità / Efficacia	**% Rispetto del calendario giornaliero dei servizi cimiteriali per l'effettuazione delle operazione di inumazione / tumulazione: N. richieste soddisfatte nel giorno e nell'ora richiesti pari a 3 al giorno**	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**		**SI**
	% Rispetto del tempo stabilito (max 2 ore) dal ricevimento delle salme per il completamento delle operazioni cimiteriali	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**		**SI**
	Ampio orario di apertura al pubblico delle strutture cimiteriali come individuato dalla carta dei servizi (10 ore al giorno da lunedì a domenica)	**70ore**	**70 ore**	**70ore**	**100,00%**		**SI**
	N. ore apertura dell'ufficio tecnico responsabile del servizio come individuato nella carta dei servizi (24 ore settimanali)	**24**	**24**	**24**	**100,00%**		**SI**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**		**SI**

	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**96**	**96**	**99%**	**100,00%**		**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**		**SI**
Customer	**Cimiteri: % dei reclami presentati rispetto al numero di operazioni cimiteriali effettuate**	**<5%**	**<5**	**0%**	**100,00%**		**SI**
	Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari distribuiti	**200**	**200**	**200**	**100,00%**		**SI**
	Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari raccolti	**25**	**50**	**53**	**100,00%**		**SI**
	Qualità percepita del servizio: % di soddisfazione del servizio	**84%**	**>80**	**85%**	**100,00%**		**SI**

Servizio	**Impianti sportivi**						
Missione / programma	MISSIONE 6: Politiche giovanili, sport e tempo libero; PROGRAMMA 2: Sport e tempo libero.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire strutture, servizi e iniziative sportive;* *OBIETTIVO: Valorizzare gli impianti sportivi esistenti sul territorio garantendo il loro utilizzo da parte dei cittadini per favorire la diffusione dei valori etici e sociali dello sport e la fruizione delle strutture sportive da parte di ogni categoria di utenti.*						
Stakeholders	Cittadini/Associazioni sportive						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N.ro manifestazioni eventi gestiti e/o patrocinati**	**66**	**60**	**77**	**100,00%**		**NO**
	N. strutture sportive comunali	**10**	**10**	**10**	**100,00%**		**NO**
	N. palestre	**13**	**13**	**13**	**100,00%**		**NO**

Qualità / Efficacia	**N. eventi sportivi / popolazione*100**	**0,15%**	**0,14**	**0,17**	**100,00%**		**Si**
Efficienza	**spesa complessiva/popolazione**	**€ 13,58**	**13**	**14,5**	**89,66%**		**no**
Customer							

Servizio:	**Manutenzione segnaletica stradale**						
Missione / programma	Missione 10: Trasporti e diritto alla mobilità; Programma 5: Viabilità e infrastrutture stradali.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire la segnaletica orizzontale e verticale;* *OBIETTIVO: Garantire la mobilità sul territorio comunale in condizioni di sicurezza valutando ed attuando modifiche viabilistiche temporanee o permanenti ed attuarle mediante l'emissione delle relative ordinanze.*						
Stakeholders	Automobilisti/Pedoni/Cittadini in genere						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. interventi manutenzione segnaletica stradale con personale interno**	**2350**	**>1500**	**450**	**30,00%**		**SI**
	N. interventi manutenzione segnaletica stradale con ditte esterne	**260**	**400**	**3500**	**11,43%**		**SI**
	N. Mq di intervento manutenzione segnaletica stradale_con personale interno	**1680**	**>1000**	**1100**	**93,28%**		**SI**
	N. Mq di intervento manutenzione segnaletica stradale con ditte esterne	**6100**	**>7500**	**27000**	**100,00%**		**NO**
Qualità / Efficacia	**% intereventi con personale interno**	**90,04%**	**>80%**	**50%**	**62,50%**		**SI**
	mq di intervento manutenzione segnaletica	**7780**	**7000**	**28100**	**100,00%**		**SI**

Efficienza							
Customer							

	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 :	*Il Comune emana provvedimenti amministrativi in materia di inquinamento atmosferico, acustico, scarichi derivanti da insediamenti produttivi, repressione e ripristino di aree interessate dall'abbandono di rifiuti, inquinamento ambientale di vario genere pericolosi per la salute pubblica e l'igiene del territorio.*						
Stakeholders							
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2015)**	**Valore atteso (2016)**	**Risultato ottenuto (2016)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. ore settimanali apertura sportello utenza**	**10**	**10**	**10**	**100,00%**		**NO**
	N. ore settimanali di ricevimento utenza extra sportello	**5**	**5**	**5**	**100,00%**		**SI**
	N. istanze pervenute per autorizzazioni/n.ro procedimenti conclusi	**90%**	**100%**	**100%**	**100,00%**		**SI**
	N. esposti/denunce istruiti	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**		**no**
	N. procedimenti conclusi oltre i termini	**0**	**0**	**0**			**SI**
Qualità / Efficacia Efficienza	**Tempo medio di risposta alle segnalazioni (gg. dalla segnalazione)**	**7**	**5**	**5**	**100,00%**		**SI**

	Tempo medio istruttoria pratiche (gg)	**60**	**50**	**50**	**100,00%**		**SI**
	% efficacia tempi di rilascio autorizzazioni e certificati (n. autorizzazioni e certificati rilasciati nei tempi / n. autorizzazioni e certificati rilasciati)	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**		**SI**
Customer	**N. esposti denunce istruiti (n. esposti e denunce istruiti / n. esposti, denunce pervenuti)**	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**		**SI**

Servizio:	**Trasporti pubblici**						
Missione / programma	MISSIONE 9: Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente; PROGRAMMA 2: Tutela, valorizzazione e recupero ambientale.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Trasporti pubblici locali* *OBIETTIVO: Svolgere attività volte al perseguimento di un servizio di trasporto pubblico locale più efficiente.*						
Stakeholders	Cittadini						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2015)**	**Valore atteso (2016)**	**Risultato ottenuto (2016)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. Biglietti venduti di tipologia urbana per corse teoriche**	**558.833**	**560.000**	**551.584**	**98,50%**		**NO**
	N. km. Di rete gestiti	**48**	**48**	**48**	**100,00%**		**NO**
	N. fermate con pensiline / N. totale fermate	**0,157**	**0,157**	**0,157**	**100,00%**		**no**
Qualità / Efficacia	**passeggeri / Km**	**11.642**	**11.666**	**11.491**	**98,50%**		**SI**

	Affidabilità del servizio (num,. Corse non effettuate)	**31**	**30**	**0**	**100,00%**		**SI**
	contributi regionali	**511.225**	**511.225**	**511.225**	**100,00%**		**NO**
	contributi regionali / Km di	**1,9**	**1,9**	**2,02**	**100,00%**		**NO**
	servizio						
Efficienza	**incidenza abbonamenti su totale ricavi %**	**40%**	**40%**	**35%**	**87,50%**		**SI**
Customer	**=**	**=**	**=**	**=**	**=**		

Servizio:	**Edilizia Privata**						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 6: Ufficio Tecnico.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire l'edilizia privata e il rilascio dei permessi di costruire;* *OBIETTIVO: Garantire il rispetto delle norme in materia di edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi.*						
Stakeholders	Cittadini richiedenti/Progettisti/Imprese edili/Amministratori						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2015)**	**Valore atteso (2016)**	**Risultato ottenuto (2016)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. apertura settimanale sportello utenza**	**20**	**20**	**20**	**100,00%**		**NO**
	Ore ricevimento settimanale utenza extra sportello (appuntamento)	**5**	**5**	**5**	**100,00%**		**SI**
	N. provvedimenti edilizi istruiti (P. di C. – DIA- Sanatorie, etc.)	**1442**	**1400**	**1270**	**90,71%**		**no**
	N. richieste Autorizzazioni paesaggistiche pervenute	**23**	**25**	**30**	**100,00%**		**NO**

	N. autorizzazioni paesaggistiche rilasciate	**27**	**30**	**27**	**90,00%**		**NO**
	N. condoni edilizi rilasciati	**3**	**4**	**3**	**75,00%**		**NO**
	N. Richieste di accesso agli atti: pervenute	**250**	**260**	**252**	**96,92%**		**NO**
	N. richieste di accesso atti evase	**240**	**250**	**245**	**98,00%**		**no**
	N. esposti/denunce/Segnalazioni irregolarità edilizie istruite	**100%**	**90%**	**100%**	**100,00%**		**no**
	N. richieste Certificazioni disponibilità alloggio istruite	**48**	**50**	**42**	**84,00%**		**NO**
	N. agibilità pervenute	**92**	**80**	**72**	**90,00%**		**NO**
	N. agibilità rilasciate	**65**	**70**	**65**	**92,86%**		**NO**
	N. commissioni per il paesaggio	**8**	**10**	**8**	**80,00%**		**NO**
Qualità / Efficacia / Efficienza	**Tempo medio (gg.) inerente i provvedimenti edilizi**	**45**	**40**	**45**	**100,00%**		**SI**
	Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg.)	**4**	**3**	**3**	**100,00%**		**SI**
	% conclusione procedimenti edilizi (procedimenti istruiti / richieste pervenute)	**85%**	**90%**	**86%**	**95,56%**		**SI**
	% richieste autorizzazioni paesaggistiche evase (procedimenti conclusi/procedimenti avviati)	**85%**	**90%**	**90%**	**100,00%**		**SI**

	% denunce cementi armati evase (procedimenti evasi/richieste pervenute)	**100%**	**100%**	**100%**	**100,00%**		**SI**
	% soddisfazione delle agibilità (procedimenti evasi /procedimenti avviati)	**71%**	**85%**	**90%**	**100,00%**		**SI**
	% soddisfazione degli accessi agli atti (n. richieste accesso atti evase / richieste pervenute)	**96%**	**95%**	**95%**	**100,00%**		**SI**
Customer	**% di gradimento del servizio (indagine)**	**80%**	**90%**	**94%**	**100,00%**		**SI**

Servizio:	**Urbanistica**						
Missione / programma	MISSIONE 8: Assetto del territorio ed edilizia abitativa; PROGRAMMA 1: Urbanistica e assetto del territorio.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire la pianificazione territoriale;* *OBIETTIVO: Gestione delle procedure urbanistiche e della programmazione territoriale .*						
Stakeholders	Cittadini						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2015)**	**Valore atteso (2016)**	**Risultato ottenuto (2016)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. piani attuativi istruiti dall'ufficio**	**0**	**1**	**0**	**0,00%**		**NO**
	N. piani attuativi presentati	**0**	**1**	**0**	**0,00%**		**NO**
	h. apertura settimanale sportello utenza	**10**	**10**	**10**	**100,00%**		**NO**
	N. giorni ricevimento extra sportello (appuntamento)	**5**	**5**	**5**	**100,00%**		**SI**
	N. Certificazioni urbanistiche richieste	**253**	**250**	**288**	**100,00%**		**NO**

	N .certificazioni urbanistiche istruite	**235**	**250**	**280**	**100,00%**		**NO**
	N .convenzioni urbanistiche controllate	**1**	**1**	**1**	**100,00%**		**no**
	N. istruttorie varianti al PRG	**2**	**3**	**3**	**100,00%**		**NO**
	N. incontri commissione urbanistica	**3**	**4**	**8**	**100,00%**		**NO**
	Tempo medio per istruttoria certificati di destinazione urbanistica (gg.)	**6**	**4**	**5**	**100,00%**		**SI**
	Tempo medio per istruttoria piani attuativi (dall'ufficio) (gg)	**N.D.**	**90**	**n.d.**			**SI**
Qualità / Efficacia / Efficienza	**% istruttoria piani attuativi evasi (N. piani attuativi istruiti/N. piani attuativi presentati)**	**N.D.**	**100%**	**n.d.**			**SI**
	% rilascio certificazioni di destinazione urbanistica (N. certificazioni urbanistiche istruite/N. certificazioni urbanistiche richieste)	**93%**	**98%**	**97%**	**98,98%**		**SI**
Customer	**=**	**=**	**=**	**=**	**=**		

Risultato Performance Organizzativa Settore IV "Lavori Pubblici": **97,11%**

SETTORE VI

– GOVERNO DEL TERRITORIO, AMBIENTE, TRASPORTI E PATRIMONIO-

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI						
Settore/Servizio:	**GOVERNO DEL TERRITORIO – AMBIENTE, TRASPORTI E PATRIMONIO**						
Servizio:	**Servizi Ambientali**						
Missione / programma	MISSIONE 9: Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente; PROGRAMMA 2: Tutela, valorizzazione e recupero ambientale.						
Finalità servizio :	*Il Comune emana provvedimenti amministrativi in materia di inquinamento atmosferico, acustico, scarichi derivanti da insediamenti produttivi, repressione e ripristino di aree interessate dall'abbandono di rifiuti, inquinamento ambientale di vario genere pericolosi per la salute pubblica e l'igiene del territorio.*						
Stakeholders							
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. ore settimanali apertura sportello utenza**	**10**	**10**	**10**	**100%**		**NO**
	N. ore settimanali di ricevimento utenza extra sportello	**5**	**5**	**5**	**100%**		**SI**
	N. istanze pervenute per autorizzazioni/n.ro procedimenti conclusi	**90%**	**100%**	**100%**	**100%**		**SI**
	N. esposti/denunce istruiti	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**no**
	N. procedimenti conclusi oltre i termini	**0**	**0**	**0**	**100%**		**SI**

Qualità / Efficacia Efficienza	**Tempo medio di risposta alle segnalazioni (gg. dalla segnalazione)**	**5**	**5**	**5**	**100%**		**SI**
	Tempo medio istruttoria pratiche (gg)	**50**	**50**	**50**	**100%**		**SI**
	% efficacia tempi di rilascio autorizzazioni e certificati (n. autorizzazioni e certificati rilasciati nei tempi / n. autorizzazioni e certificati rilasciati)	**100%**	**100,0%**	**100%**	**100%**		**SI**
Customer	**N. esposti denunce istruiti (n. esposti e denunce istruiti / n. esposti, denunce pervenuti)**	**100%**	**100,0%**	**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 :	*FINALITA': Trasporti pubblici locali* *OBIETTIVO: Svolgere attività volte al perseguimento di un servizio di trasporto pubblico locale più efficiente.*						
Stakeholders	Cittadini						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. Biglietti venduti di tipologia urbana per corse teoriche**	**551.584**	**550.000**	**473.997**	**86%**		**NO**

	N. km. Di rete gestiti	**48**	**48**	**48**	**100%**		**NO**
	N. fermate con pensiline / N. totale fermate	**0,157**	**0,16**	**0,16**	**100%**		**no**
Qualità / Efficacia	**passeggeri / Km**	**11.491**	**11.600**	**9.874**	**85%**		**SI**
	Affidabilità del servizio (num,. Corse non effettuate)	**0**	**30**	**359 (358 sciopero; 1 auto in sosta)**	**100%**		**SI**
	contributi regionali	**511.225**	**511.230**	**511.230**	**100%**		**NO**
	contributi regionali / Km di servizio	**2,02**	**1,9**	**1,9**	**100%**		**NO**
Efficienza	**incidenza abbonamenti su totale ricavi %**	**35%**	**40,00%**	**51,77%**	**100%**		**SI**
Customer	**=**	**=**	**=**	**=**	**=**		
Servizio:	**Edilizia Privata**						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 6: Ufficio Tecnico.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire l'edilizia privata e il rilascio dei permessi di costruire;* *OBIETTIVO: Garantire il rispetto delle norme in materia di edilizia e del rilascio dei titoli abilitativi.*						
Stakeholders	Cittadini richiedenti/Progettisti/Imprese edili/Amministratori						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**

Quantità	**N. apertura settimanale sportello utenza**	**20**	**20**	**20**	**100%**		**NO**
	Ore ricevimento settimanale utenza extra sportello (appuntamento)	**5**	**5**	**5**	**100%**		**SI**
	N. provvedimenti edilizi istruiti (P. di C. – DIA- Sanatorie, etc.)	**1270**	**1300**	**1397**	**100%**		**no**
	N. richieste Autorizzazioni paesaggistiche pervenute	**30**	**30**	**28**	**93%**		**NO**
	N. autorizzazioni paesaggistiche rilasciate	**27**	**28**	**28**	**100%**		**NO**
	N. condoni edilizi rilasciati	**3**	**/**	**7**			**NO**
	N. Richieste di accesso agli atti: pervenute	**252**	**260**	**446**	**100%**		**NO**
	N. richieste di accesso atti evase	**245**	**225**	**442**	**100%**		**no**
	N. esposti/denunce/Segnalazioni irregolarità edilizie istruite	**100%**	**90%**	**87,12%**	**97%**		**no**
	N. richieste Certificazioni disponibilità alloggio istruite	**42**	**50**	**48**	**96%**		**NO**
	N. agibilità pervenute	**72**	**80**	**101**	**100%**		**NO**
	N. agibilità rilasciate	**65**	**75**	**84**	**100%**		**NO**

	N. commissioni per il paesaggio	**8**	**/**	**10**			**NO**
Qualità / Efficacia / Efficienza	**Tempo medio (gg.) inerente i provvedimenti edilizi**	**45**	**45**	**30**	**100%**		**SI**
	Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg.)	**3**	**3**	**3**	**100%**		**SI**
	% conclusione procedimenti edilizi (procedimenti istruiti / richieste pervenute)	**86%**	**90%**	**90%**	**100%**		**SI**
	% richieste autorizzazioni paesaggistiche evase (procedimenti conclusi/procedimenti avviati)	**90%**	**93%**	**100%**	**100%**		**SI**
	% denunce cementi armati evase (procedimenti evasi/richieste pervenute)	**100%**	**/**	**100%**			**SI**
	% soddisfazione delle agibilità (procedimenti evasi /procedimenti avviati)	**90%**	**94%**	**83%**	**88%**		**SI**
	% soddisfazione degli accessi agli atti (n. richieste accesso atti evase / richieste pervenute)	**95%**	**98%**	**99%**	**100%**		**SI**
Customer	**% di gradimento del servizio (indagine)**	**94%**	**95%**	**99%**	**100%**		**SI**
Servizio:	**Urbanistica**						
Missione /	MISSIONE 8: Assetto del territorio ed edilizia abitativa;						

programma	PROGRAMMA 1: Urbanistica e assetto del territorio.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire la pianificazione territoriale;* *OBIETTIVO: Gestione delle procedure urbanistiche e della programmazione territoriale .*						
Stakeholders	Cittadini						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
	h. apertura settimanale sportello utenza	**10**	**10**	**10**	**100%**		**NO**
	N. giorni ricevimento extra sportello (appuntamento)	**5**	**5**	**5**	**100%**		**SI**
	N. Certificazioni urbanistiche richieste	**288**	**280**	**288**	**100%**		**NO**
	N .certificazioni urbanistiche istruite	**280**	**280**	**280**	**100%**		**NO**
	N .convenzioni urbanistiche controllate	**1**	**2**	**1**	**50%**		**no**
	N. istruttorie varianti al PRG	**3**	**2**	**3**	**100%**		**NO**
	N. incontri commissione urbanistica	**8**	**6**	**8**	**100%**		**NO**
	Tempo medio per istruttoria certificati di destinazione urbanistica (gg.)	**5**	**7**	**5**	**71%**		**SI**

	% rilascio certificazioni di destinazione urbanistica (N. certificazioni urbanistiche istruite/N. certificazioni urbanistiche richieste)	**97%**	**100%**	**97%**	**97%**		**SI**
Customer	**=**	**=**	**=**		**=**		
Servizio:	**Ufficio Patrimonio**						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 3: Gestione dei beni demaniali e patrimoniali.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire il patrimonio comunale;* *OBIETTIVO: Assicurare la gestione amministrativa e contabile del patrimonio comunale*						
Stakeholders	Amministratori/Cittadini/Associazioni						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. unità immobiliari gestite**	**361**	**360**	**365**	**100%**		**NO**
	N. pratiche agenzia delle entrate gestite	**118**	**100**	**160**	**100%**		**si**
	N. alloggi in gestione diretta	**317**	**317**	**318**	**100%**		**SI**
Qualità / Efficacia	**Verifica morosità utenti/ utenti**	**215**	**210**	**215**	**100%**		**SI**
	N. addetti	**3**	**3**	**3**	**100%**		**NO**

	N. ore settimanali di apertura al pubblico sportello, come individuato dalla carta dei servizi (ore 24settimanali)	**si**	**24 ore settimanali**	**24 ore settimanali**	**100%**		**no**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**SI**
Efficienza	**Totale reclami pervenuti/totale richieste di intervento richieste ad uffici competenti**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**NO**	**SI**
Customer							

Risultato Performance Organizzativa Settore VI "Governo del Territorio, Ambiente, Trasporti e Patrimonio": **98,64%**

SETTORE VII

POLIZIA LOCALE – ATTIVITA' PRODUTTIVE E PROTEZIONE CIVILE

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI						
Settore/Servizio:	**SETTORE POLIZIA LOCALE – ATTIVITA' PRODUTTIVE E PROTEZIONE CIVILE**						
Servizio:	**Polizia Locale**						
Missione / programma	Missione 3: Servizi istituzionali, generali e di gestione; Programma 1: Polizia locale e amministrativa.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale e sicurezza urbana;* *OBIETTIVO: Garantire il controllo del territorio dando priorità a tutti gli interventi in materia di sicurezza urbana, sicurezza stradale e polizia giudiziaria.*						
Stakeholders	Automobilisti/Pedoni/Cittadini in genere/Questura/Autorità giudiziaria/Prefettura/Altre forze dell'ordine						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. autorizzazioni ztl**	**3600**	**3000**	**365**	**12%**		**NO**
	N. incidenti rilevati	**257**	**250**	**262**	**100%**		**NO**
	Pratiche anagrafiche evase / pratiche ricevute	**100%**	**90%**	**100%**	**100%**		**no**
	N. pratiche relative a contrassegni invalidi gestite	**454**	**300**	**542**	**100%**		**si**
	N. annuo notifiche	**3250**	**4500**	**3200**	**71%**		**SI**
	Incremento in percentuale degli accertamenti di violazione "su strada" relativamente al solo personale della PM	**6052**	**10%**	**15%**	**100%**		**NO**

	Incremento N. accertamenti di violazione del Codice della Strada	16528	6%	12%	100%		no
	N. notizie di reato	28	50	69	100%		no
	N. controlli di polizia commerciale e annonaria	162	150	157	100%		si
	N. ore attività di controllo stradale / ore attività complessiva*100	45%	45%	45%	100%		si
	n. servizi effettuati presso le scuole	787	800	800	100%		no
Qualità / Efficacia	Percentuale presenza in occasione dei mercati e manifestazioni a fine di controllo: servizi / eventi	80%	80%	80%	100%		si
Efficienza	N. posti di controllo (in media settimanale) di polizia stradale	15	15	18	100%		si
	Verbali incassati / verbali emessi *100	58,25%	50%	74,02%	100%		si
	N. ricorsi accolti / N. totale sanzioni	1,08%	1,75%	0,62%	100%		no
Customer							

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI
Settore/Servizio:	SETTORE POLIZIA LOCALE – ATTIVITA' PRODUTTIVE E PROTEZIONE CIVILE
	Commercio
Missione / programma	Missione 3: Servizi istituzionali, generali e di gestione; Programma 1: Polizia locale e amministrativa;

	e Missione 14: Sviluppo economico e competitività; Programma 4: Reti e altri servizi di pubblica utilità.						
Finalità servizio :	*Il Comune gestisce i procedimenti inerenti le Attività Produttive: lo Sportello Unico è il soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, oltre a quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione, ampliamento e cessazione delle suddette attività.*						
Stakeholders							
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. concessioni per dehors**	**179**	**140**	**175**	**100%**		**SI**
	N. occupazioni per attrazioni spettacolo viaggiante /parco divertimenti	**164**	**160**	**164**	**100%**		**SI**
	N. occupazioni varie (raccolta firme, propaganda politica, iniziative benefiche, manifestazioni, etc…)	**490**	**550**	**540**	**98%**		**SI**
	N. autorizzazioni commercio ambulante	**639**	**700**	**516**	**74%**		**SI**
	N. autorizzazioni commercio in sede fissa	**900**	**1000**	**960**	**96%**		**SI**
	N. commissioni comunali di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo	**20**	**10**	**30**	**100%**		**SI**

	N. pratiche evase riguardanti attività produttive gestite con procedura ordinaria di cui all'art. 7 DPR 160/2010	58	35	54	100%		SI
	N. autorizzazioni per attività economiche varie (bar, taxi, noleggio conducente, procedimenti ordinari, etc…)	650	700	607	87%		SI
	N. autorizzazioni di polizia amministrativa (manifestazioni per pubblico spettacolo / ascensori/ ascensori e montacarichi)	171	150	146	97%		SI
Qualità / Efficacia	Numero verifiche a campione in % delle SCIA (N. domande verificate / N. domande presentate) inclusive dei pubblici esercizi	25%	25%	25%	100%		SI
	N. ore di disponibilità al pubblico settimanale (front office; telefono ecc)	35	35	35	100%		no
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	100%	100%	100%	100%		SI
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	100%	100%	100%	100%		SI
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	100%	100%	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 (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. esercitazioni**	**10**	**10**	**>10**	**100%**		**si**
	Gestione sistema informatizzato: N. dati inseriti	**3100**	**3100**	**3100**	**100%**		**si**
	Vigilanza presidi idraulici: N. presidi	**21**	**21**	**21**	**100%**		**no**
Qualità / Efficacia	**N. volontari con abilitazione**	**52**	**52**	**40**	**77%**		**no**
	N. interventi formativi	**62**	**40**	**>40**	**100%**		**si**
	N. giornate per attività di sensibilizzazione della popolazione	**=**	**=**	**=**			**si**
	N. giorni di incontro nelle scuole per la diffusione della cultura della protezione civile	**15**	**15**	**15**	**100%**		**si**

	Tempistica di allertamento dalla comunicazione di criticità (in minuti, max 30) nel 100% dei casi	**si**	**si**	**si**	**100%**		**si**
Efficienza	**N. interventi effettuati su segnalazioni per pubblica incolumità**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**si**
Customer							

Risultato Performance Organizzativa Settore VII "Polizia Locale – Attività produttive e Protezione Civile":
98,24%

"UFFICIO STAFF DEL SINDACO", "CONTROLLI AMMINISTRATIVI, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA" E "CONTROLLO STRATEGICO E CONTROLLO DI GESTIONE"

	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 :	*Promuove e coordina le attività finalizzate a consentire al Sindaco di esercitare le proprie funzioni.*						
Stakeholders							
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. cerimonie e manifestazioni di rappresentanza**	**40**	**>40**	**45**	**100%**		**si**
	N. comunicati e conferenze stampa	**250**	**>250**	**250**	**100%**		**si**
Qualità / Efficacia	**Giudizio espresso dal Sindaco relativamente alla qualità del servizio prestato. Punteggio a da 0 a 10**	**9**	**9**	**9**	**100%**		**si**
Efficienza	**=**						
Customer	**=**						

Risultato Performance Organizzativa "Ufficio Staff del Sindaco", "Controlli Amministrativi, Anticorruzione e Trasparenza", "Controllo Strategico e Controllo di Gestione": **99,72%**

Realizzazione degli obiettivi collegati all'obiettivo strategico 6.8: Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa nonché all'obiettivo 5.2.2.2.a) collegato all'obiettivo strategico 5.2 "Servizi per la famigli e inclusione" – Risultati

% di raggiungimento dei target previsto	**90%**
% di raggiungimento complessivo dei target ottenuto	**99,38%**

Rispetto standard di qualità dei servizi
Anno 2017

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Demografici

Link della carta dei servizi

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

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

ATTIVITA' / SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	RISULTATO ANNO 2017
Certificati anagrafici	Tempo di rilascio	Immediato	immediato
Carta d'Identità	Tempo di rilascio	Immediato	immediato
Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà	Tempo di rilascio	Immediato	immediato
Autenticazioni di copia e di firma	Tempo di rilascio	Immediato	immediato
Cambi di abitazione	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione non occupata da altra famiglia o occupata da famiglia esistente)	20 giorni	20 giorni
	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione occupata da	30 giorni	30 giorni

	altra famiglia)		
	N° sopralluoghi per verifica dimora abituale	N.1	Come da standard
Iscrizioni anagrafiche	CITTADINI PROVENIENTI DA ALTRO COMUNE: tempo di invio della richiesta di cancellazione all' Anagrafe del Comune	90 giorni	Come da standard
Iscrizioni anagrafiche	CITTADINI PROVENIENTI DALL'ESTERO: tempo di registrazione della nuova residenza	90 giorni	Come da standard
	CITTADINI COMUNITARI: tempo di invio della richiesta di cancellazione all'Anagrafe del Comune	90 giorni	Come da standard
Iscrizioni anagrafiche	N. di sopralluoghi per verifica dimora abituale	N. 1	Come da standard
Cancellazioni anagrafiche (per emigrazione all'estero o ad altro Comune)	Tempo di svolgimento del procedimento dalla comunicazione del Comune di nuova residenza	60 giorni	60 giorni
Variazioni anagrafiche (la durata dipende dal tipo di	Tempo di registrazione della variazione	7 giorni	Come da standard

variazione)			
Certificati di Stato Civile (Certificato di nascita, matrimonio e morte. Estratti per riassunto di atti di nascita, matrimonio e morte)	Tempo di rilascio di Certificati/Estratti	Immediato	immediato
Dichiarazione di morte	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	immediato
Dichiarazione di nascita	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	immediato
Pubblicazione e organizzazione matrimoni civili	Tempo di rilascio del certificato di avvenuta pubblicazione	13 giorni	Come da standard
	Tempo di validità del certificato di avvenuta pubblicazione dalla data di rilascio	180 giorni	Come da standard

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta dei Servizi cimiteriali

Link della carta dei servizi

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

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI CIMITERIALI

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2017
Livello di Ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico strutture Cimiteriali	10 ore al giorno da Lunedì a Domenica	100%
		Orario informazioni ufficio tecnico	24 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	100%
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Attenzione alle persone in situazione di disabilità	Assegnazione loculi ossari e cinerari in posizioni accessibili	100%
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente	100%
		Parcheggi gratuiti	Presenti	100%
	Manutenzione e pulizia aree	Taglio e asportazione erba	Ogni qualvolta raggiunga l'altezza di 12 cm.	100%
Funzionalità degli ambienti	Manutenzione e pulizia aree	Spazzamento delle aree pavimentate	Almeno 1 volta ogni 15 giorni	13 interventi annui con ditta esterna + altri con personale comunale

		Spazzamento neve	Entro 3 gg. dall'evento	100%
		Pulizia campi comuni e aree non pavimentate	Almeno un diserbo all'anno	100%
		Esecuzione di piccole manutenzioni urgenti	Entro 3 gg. dalla segnalazione	100%
	Fontane	Apertura e chiusura	Si garantisce l'utilizzo delle fontane dal 15 marzo al 30 novembre	100%
Erogazione servizi	Funerali	Servizio funebre gratuito per sconosciuti o indigenti	Trasporto e funerale con le stesse modalità dei servizi a pagamento	COMPETENZA STATO CIVILE
		Fornitura beni e servizi accessori ufficio funerario	Entro 10 gg. dall'istanza	100%
		N.ro massimo funerali giornalieri	3 funerali al giorno	100%
	Sepolture	Inumazioni	Immediato	100%
Erogazione servizi		Tumulazioni	Immediato	100%
	Esumazioni / estumulazioni	Periodo di esecuzione	Da Febbraio a Giugno – da Novembre a Dicembre	100%
		Comunicazione ai familiari	3 giorni prima della esumazione/estumulazione	100%
	Esumazioni straordinarie /estumulazioni straordinarie	Tempi di esecuzione	Entro 30 giorni dall'autorizzazione	100%

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta dei servizi :Museo del territorio

Link della carta dei servizi

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

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL MUSEO DEL TERRITORIO

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2017
Livello di ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico	24 ore settimanali da Giovedì a Domenica; (aperture extra su richiesta da Lunedì a Domenica)	Come da standard
		Orario uffici informazioni e prenotazioni	25 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	Come da standard
	Accoglienza	Presenza punto di accoglienza	si	Come da standard
		Presenza operatore banco accoglienza	si per 24 ore settimanali	Come da standard
		Presenza operatore centralino	si per 24 ore settimanali	Come da standard
	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Sale d'attesa	Presenti	Come da standard
		Percorsi dedicati per categorie svantaggiate / Segnaletica informativa	Presenti	Come da standard

		interna ed esterna		
	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Punto ristoro	Presenti	Come da standard
		Guardaroba	Presenti	Come da standard
		Rivendita libri	Presenti	Come da standard
		Servizi igienici	Un locale servizi igienici a norma per piano	Come da standard
		Servizi guide a stampa	Da attivarsi entro giugno 2013	attivata
		Audio guide bilingue	Da attivarsi entro giugno 2013	attivata
		Sussidi alla visita	Presenti	Come da standard
		Numero dei percorsi del servizio didattico	Almeno 8 percorsi	Come da standard
Tempi nell'erogazione dei servizi	Durata dell'attività didattica	Tempo di fruizione dell'attività	1 ora e un quarto	Come da standard
	Tempi di risposta alle richieste di attività didattica	Tempo intercorrente tra la richiesta della scuola e la conferma dell'attività	immediato	immediato
	Tempi di attesa per l'attività didattica richiesta	Durata della lista d'attesa media	4 mesi	3 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	Come da standard
	Prestito di libri	Tempo intercorrente dalla richiesta	1 giorno	Come da standard

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta dei servizi :Asili Nido

Link della carta dei servizi

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

ATTIVITA' / SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	RISULTATO ANNO 2017
Garanzia della normale erogazione del servizio Asili nido	Apertura giornaliera del servizio negli orari indicati	9.30 ore giornaliere di apertura per 5 gg./settimana per tutto il periodo definito dal calendario scolastico	Standard rispettato nel 100% dei casi Prosegue l'estensione a 10,30 ore giornaliere dell'orario di apertura del servizio, già avviata a partire dal 01/07/2016
Garanzia della normale erogazione del servizio centro estivo	Durata centro estivo	Minimo 4 settimane durante il periodo estivo e 9.30 ore giornaliere	Standard rispettato nel 100% dei casi
Garanzia della normale apertura degli uffici	Orario ufficio asili nido	23 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	Standard rispettato nel 100% dei casi
Adeguatezza spazi interni ed esterni della struttura	Per gli spazi interni: 6 mq per bambino al netto delle murature e degli spazi di servizio generale; Per gli spazi scoperti:3mq.a bambino	SI	Standard rispettato nel 100% dei casi

Garanzia del servizio educativo	Elaborazione programmazione educativa per sezione di riferimento e individuazione azioni, obiettivi educativi, tempi e responsabilità	SI	Standard rispettato nel 100% dei casi
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie	Assemblea inizio anno con genitori dei bimbi al primo inserimento e presenza personale educativo	>= 1	Standard rispettato nel 100% dei casi
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie	Assemblea dei genitori del Nido con presenza del personale educatore	>= 2	Standard rispettato nel 100% dei casi
Continuità educativa con la scuola dell'infanzia	Progetti di continuità educativa con definizione di obiettivi educativi e modalità di attuazione	>= 1	Standard rispettato nel 100% dei casi
Garanzia dell'igiene personale del bambino	N. di cambi giornalieri effettuati nella giornata al Nido	>= 3	Standard rispettato nel 100% dei casi
Garanzia del menu	Rispetto del menu programmato	Nel 90% delle giornate di apertura del servizio	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Attivazione della personalizzazione della 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	Standard rispettato nel 100% dei casi
Garanzia della competenza ed aggiornamento degli educatori	N. medio annuo di ore di formazione per ogni educatore	>= 10 ore	Standard rispettato nel 100% dei casi
Ascolto dell'utenza e	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso un questionario	>=80%	Standard rispettato nel 100% dei casi

informazione	annuale		
	Tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e la sua risposta	<=30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Tempo di informazione all'utenza tramite il Nido in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore)	<= 48 ore	Standard rispettato nel 100% dei casi

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta dei servizi: Servizio Patrimonio

Link della carta dei servizi

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

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PATRIMONIO

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2017
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. – mart. – merc. – ven. 8.30 - 12.30 Giov. 8.00 – 16.00	Si
		Apertura al pubblico straordinaria	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)	Si
	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si	Si
		Presenza operatore al telefono	Si	Si
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	si per 24 ore settimanali	Si
Tempi erogazione dei servizi	Ri - calcalo canoni su istanza di parte	Tempo max di espletamento della pratica	10 giorni	5 gg
	Ospitalità temporanea	Tempo per l'ottenimento dell'ospitalità temporanea	40 giorni	30 gg
	Rateizzazione debito	Tempo max di espletamento della pratica	10 giorni	5 gg

	Accesso al Fondo Sociale inquilini alloggi comunali	Tempo intercorrente dalla scadenza della raccolta delle domande e l'invio agli Uffici Regionali	60 giorni	40 gg
	Approvazione schema contratto di locazione Edilizia Sociale	Tempo intercorrente tra la determina di Assegnazione del Servizio Politiche Abitative e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	30 giorni	10 gg
	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	10 gg
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	40 gg
	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	40 gg
	Rilascio autorizzazioni relative al Patrimonio	Tempo intercorrente tra il ricevimento dei pareri dei Servizi Tecnici ed il rilascio del parere	30 giorni	7 gg

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta dei servizi: Servizi Sociali

Link della carta dei servizi

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

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SOCIALI

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2017
Livello di ricettività	Orario	Orario apertura al pubblico Sportello Prima Accoglienza	Min. 21 ore a settimana da Lunedì a Venerdì	100%
		Disponibilità Assistenti Sociali per primo appuntamento	10 ore a settimana Martedì e Giovedì	100%
Qualità Assistenziale e di Relazione	Attività di coordinamento	Esistenza di incontri periodici di equipe	Almeno 1 incontro alla settimana	1 incontro a settimana
	Progettazione dell'assistenza	Esistenza di un progetto di intervento individuale	Nel 100% dei casi.	100% dei casi
		Condivisione del progetto di intervento con l'assistito o i suoi famigliari	Nel 100% dei casi.	100% dei casi
		Possibilità di riprogettare l'intervento in relazione a nuovi bisogni	Nel 100% dei casi.	100%

	Livelli di assistenza	Soggiorni Marini	Presenza di un accompagnatore del gruppo	Si a carico del tour operator
Qualità Organizzativa	Rispetto della privacy	Spazi adeguati e sufficienti a svolgere i colloqui in piena riservatezza	Presenti	90%
		Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (Dlgs .196/2003)	Rispetto integrale della normativa	95%
Servizi a pagamento	Soddisfazione dell'utenza	Grado di soddisfazione rilevato con questionario	>= all'80%	Customer sadisfaction su servizio pasti a domicilio Grado di soddisfazione 90%
Tempi nell'erogazione dei servizi	Tempi nel soddisfare richieste urgenti	Tempo intercorrente tra la richiesta e la sua soddisfazione	Massimo 3 giorni	3 giorni
	Disponibilità all'urgenza	Disponibilità all'intervento fuori orario di lavoro	5 giorni a settimana	Sempre nei giorni lavorativi
	Reclami	Tempo massimo risposta ai reclami	<= 15 giorni	Circa due settimane
	Concessione Assegno di Maternità	Istruttoria Amministrativa	Tempo massimo 60 giorni	Termine rispettato
	Ricovero in struttura residenziale Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica UVG	60 giorni	Termine rispettato
	Ricovero in struttura residenziale Disabili	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica UMDV	Tempo massimo 90 giorni	Termine rispettato
	Centri Diurni Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltro	Tempo massimo 60 giorni	Termine rispettato

		pratica		
	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria tecnica per lista d'attesa	Tempo massimo 60 giorni	Termine rispettato
Tempi nell'erogazione dei servizi	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria amministrativa	Tempo massimo 90 giorni	Termine rispettato
	Progetti Educativi Minori	Adempimento Istruttoria tecnica	Tempo massimo 45 giorni	Termine rispettato
	Mensa del Pensionato-	Istruttoria per lista d'attesa	Tempo massimo 40 giorni	Servizio soppresso nel 2017
	Progetti sostegno a domicilio	Attivazione	Tempo massimo 60 giorni	Termine rispettato
	Contributi economici persone in difficoltà	Erogazione	Tempo massimo 110 giorni	Termine inferiore a quello indicato
	Progetti a favore anziani	Avvio	Tempo massimo 90 giorni	Termine rispettato

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta dei servizi: Gestione del Verde Pubblico

Link della carta dei servizi

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

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL VERDE PUBBLICO

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2017
Livello di Ricettività	Orario	Orario informazioni ufficio tecnico	24 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	100%
		Ampio orario apertura al pubblico delle aree verdi	20 ore al giorno da lunedì a domenica	100%
		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	100%
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	100%
	Manutenzione ordinaria dei prati	Taglio e asportazione erba	Almeno n. 8 volte/anno per i giardini pubblici principali	100%
	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)	100%

	Manutenzione ordinaria di arredi ed aree gioco	Ispezione visiva per controllo della sicurezza	Almeno 2 volte/anno	SI
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)	SI

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta dei servizi: Ufficio Personale

Link della carta dei servizi

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

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2017
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Min 30 ore settimanali	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Accoglienza	Livello di ricettività	Si	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Presenza operatore al telefono	Si	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	Sì, per 30 ore settimanali	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Ascolto utenza interna	Apertura sportello ascolto dipendenti	Sì	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Indagini sul Benessere	Sì	Standard rispettato nel 100%

		organizzativo		dei casi
Tempi erogazione dei servizi	Affidabilità	Risposta motivata a tutti i reclami	Max. 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Comunicazione	Aggiornamento Vademecum	Ad ogni modifica normativa e contrattuale	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Aggiornamenti stipendiali	Secondo tempi e modalità previste dai CCNL	Sì	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Procedimenti	Ammissione ai concorsi	Entro 60 giorni dalla scadenza del bando	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Approvazione graduatoria concorsi /prove selettive	Entro 40 giorni dal deposito dei verbali della commissione	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Assunzione a tempo indeterminato/ dei vincitori concorso	Entro 60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Mobilità esterna	Entro 90 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Aspettative varie	Entro 30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Congedo di maternità	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Congedo parentale	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Congedi vari	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti	Certificati di servizio	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Autorizzazioni incarichi esterni	Entro 20 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Pratiche pensione	120 giorni prima della data del pensionamento	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Riliquidazione pensione	Entro 30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Cessione 1/5 stipendio	Entro 30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Certificazioni contributive PA04	Entro 60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Certificazioni stipendiali ai fini della disoccupazione	Entro 15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Liquidazione primo stipendio	Entro 45 giorni dall'assunzione	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Liquidazione benefici contrattuali	Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Liquidazione quote salario accessorio e straordinario (turni, reperibilità, straordinario)	Entro 60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

Link della carta dei servizi

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

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2017
Livelli di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. – mart. – merc. –ven. 8.30 – 12.00 Giov. 8.00 – 16.00	Lun – mar - mer – ven 9.00 - 12.00 Giovedì 8.00 – 12.30/14.00 -16.00
		Apertura al pubblico straordinaria	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)
	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si	Si
		Presenza operatore al telefono	Si	Si
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	si per 22 ore settimanali	si per 22 ore settimanali

		Tempo max. per la fissazione di un appuntamento, a partire dalla richiesta	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
		Tempo max. per la risposta ad una mail di richiesta informazioni	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti con tempistica individuata per legge	% di rispetto	100%	100%
	Segnalazioni certificate di inizio attività	Numero S.C.I.A. verificate/totale S.C.I.A. presentate	100%	100%
	Licenze di Polizia Amministrativa	Tempo max. di espletamento della pratica	30 giorni	30 giorni
	Occupazione di suolo pubblico	Tempo max. di espletamento della pratica	15 giorni	15 giorni

Indicatore di qualità – Risultati

SERVIZIO: Servizi Demografici

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	**85%**	86%	1%	
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	**100%**	100%	0%	
Tempestività delle prestazioni	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**	100%	0%	
	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**	91%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**	2%	0%	
				1%	**0%**

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

SERVIZIO: SERVIZI SOCIALI

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	**85%**	90%	5%	
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	**100%**	90%		-10%
	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**	100%		
Tempestività delle prestazioni	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**	90%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**	4%	0%	
				5%	**-10%**

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

SERVIZIO SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	**85%**	95%	10%	
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	**100%**	83%		-17%
	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**	95%		-5%
Tempestività delle prestazioni	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**	95%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**	1%	0%	
				10%	**-22%**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO*= -12%

SERVIZIO: Museo

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	**85%**	89%	4%	
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	**100%**	100%	0%	
	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**	100%	0%	
Tempestività delle prestazioni	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**	95%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**	0%	0%	
				4%	**0%**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO*= 4%

SERVIZIO: VERDE PUBBLICO

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	**85%**	85%	0%	
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	**100%**	100%	0%	
	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**	100%	0%	
Tempestività delle prestazioni	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**	100%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**	0%	0%	
				0%	**0%**

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

SERVIZIO: CIMITERI

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	**85%**	85%	0%	
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	**100%**	100%	0%	
	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**	100%	0%	
Tempestività delle prestazioni	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**	100%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**	0%	0%	
				0%	**0%**

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

SERVIZIO: PATRIMONIO

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	**85%**	87,50%	2,50%	
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	**100%**	100%	0%	
	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**	100%	0%	
Tempestività delle prestazioni	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**	100%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**	3,51%	0%	
				2,50%	**0%**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO*= 2,50%

SERVIZIO: PERSONALE

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	**85%**	89,32%	4,32%	
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	**100%**	100%	0%	
	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**	100%	0%	
Tempestività delle prestazioni	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**	100%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**	0%	0%	
				4,32%	**0%**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO= 4,32%*

SERVIZIO: ASILI NIDO

Indicatore	Formula	Target attesi	Target raggiunti	scostamento pari o superiore alle attese	scostamento inferiore alle attese
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon	**85%**	97%	12%	
Accessibilità degli utenti agli uffici/sportelli	n. ore settimanali con apertura al pubblico effettuate / n. ore settimanali di apertura previste	**100%**	100%	0%	
	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. totale richieste pervenute	**100%**	100%	0%	
Tempestività delle prestazioni	(n. prestazioni effettuate x n. giorni impiegati) / (n. prestazioni effettuate x n. giorni previsti)	**≤ 100%**	100%	0%	
Precisione e affidabilità del servizio	n. reclami / n. prestazioni totali	**≤ 5%**	0%	0%	
				12%	**0%**

%SCOSTAMENTO SINGOLO SERVIZIO = Σ *% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO* - Σ *% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO*= 12%

RIEPILOGO SERVIZI

SERVIZIO	Totale scostamento positivo	Totale scostamento negativo	Differenza
SERVIZI SOCIALI	5,00%	-10,0%	-5,00%
ATTIVITA' PRODUTTIVE	10,00%	-22,0%	-12,00%
MUSEO	4,00%	0,0%	4,00%
DEMOGRAFICI	1,00%	0,0%	1,00%
VERDE PUBBLICO	0,00%	0,0%	0,00%
CIMITERI	0,00%	0,0%	0,00%
PATRIMONIO	2,50%	0,0%	2,50%
PERSONALE	4,32%	0,0%	4,32%
ASILI NIDO	12,00%	0,0%	12,00%
RIEPILOGO SERVIZI	38,82%	-32,00%	6,82%

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

INDICE DI SCOSTAMENTO FINALE= Σ *SCOSTAMENTI SINGOLI SERVIZI 6.82%*