CITTA' DI BIELLA
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE

Servizio risorse umane e organizzazione

Piano esecutivo di gestione - Piano della Performance 2017-2019

Approvato con deliberazione G.C. n.ro 305 del 04/09/2017

Premessa

Il presente documento rappresenta lo strumento con il quale il Comune di Biella racconta sé stesso ai suoi cittadini e a tutti coloro che sono interessati a conoscere quali progetti e quali servizi l'amministrazione ha intenzione di realizzare nel triennio 2017/2019

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

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

Programmi strategici	Quali sono le priorità strategiche del Comune e in che modo tali priorità di articolano
Attività e servizi	Quale è lo stock di servizi e attività che il Comune mette a disposizione di cittadini e utenti
Stato di Salute	Il Comune è in grado di svolgere le sue attività garantendo l'utilizzo equilibrato delle risorse, lo sviluppo dell'organizzazione e delle reazioni.

STORIA DELLA CITTA'

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L ’Identità

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

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

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

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

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

L’identità mandato istituzionale

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

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

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

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

A) PREVENTIVO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ***Obiettivi e modalità operative di ciascun settore con l'indicazione dei risultati attesi;***
- ***Indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione (riferita ai programmi e progetti previsti nel DUP);***

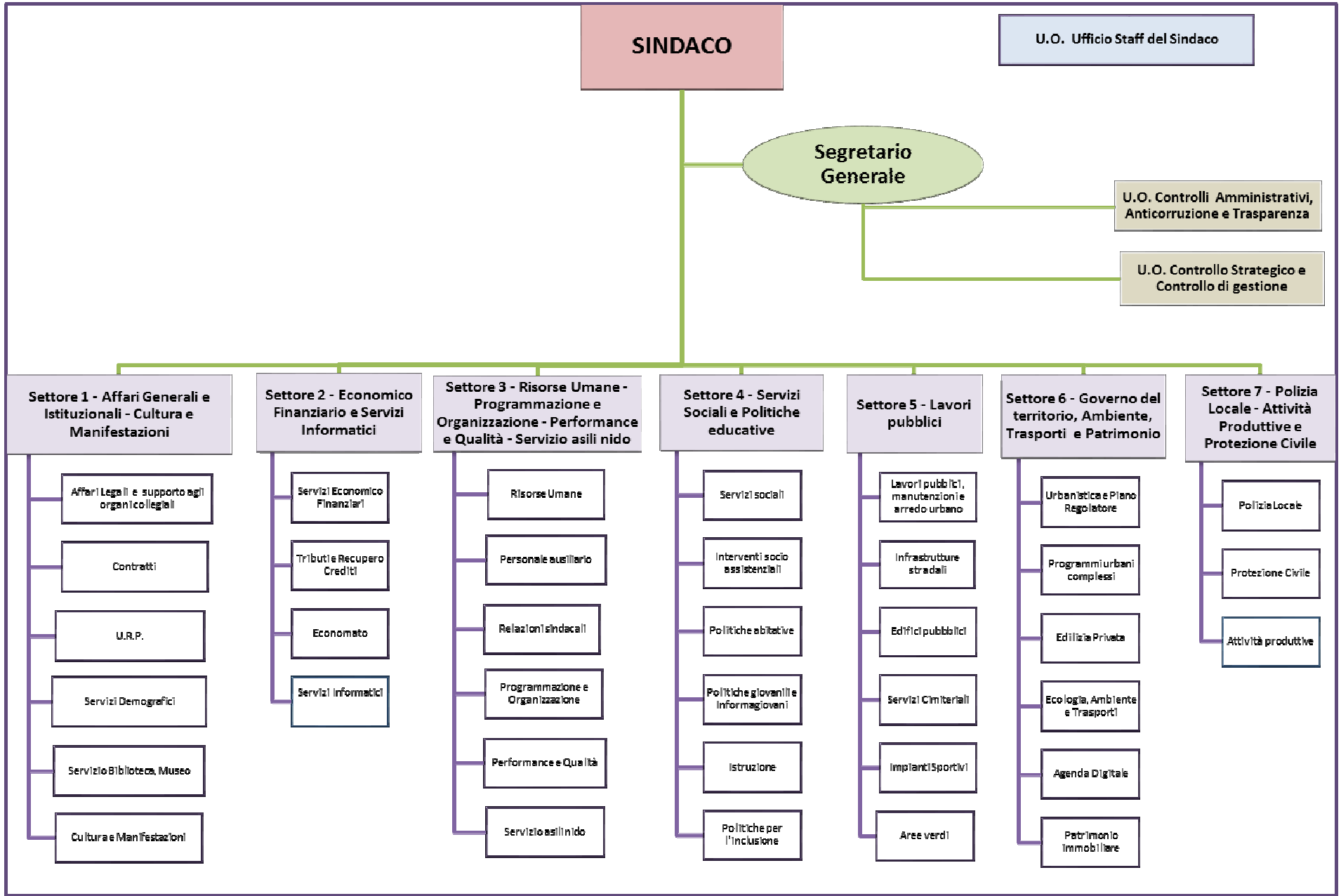
B) A CONSUNTIVO:

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

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

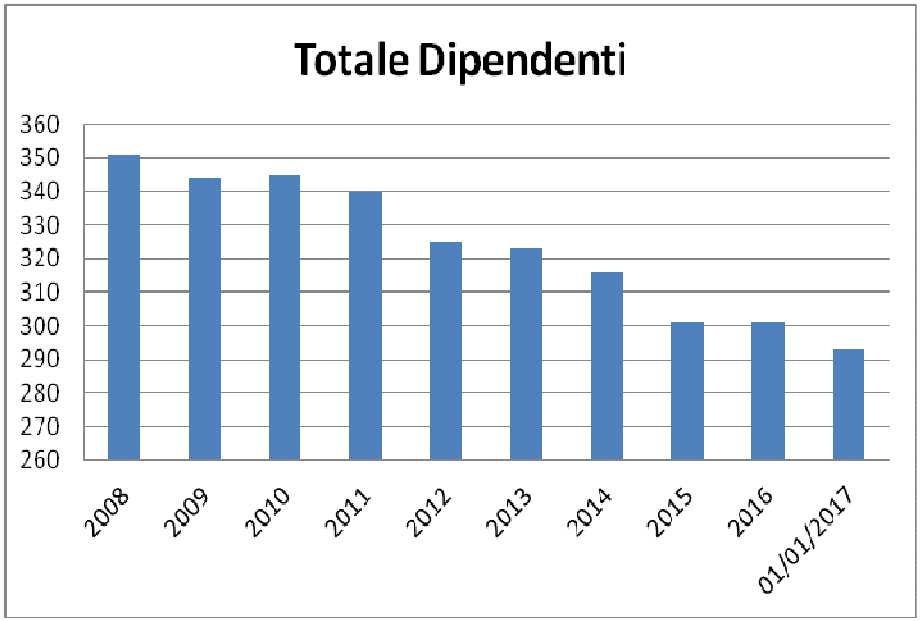
IL CONTESTO INTERNO

La struttura organizzativa del Comune di Biella è articolata in sette Settori, come evidenziato nel seguente organigramma:

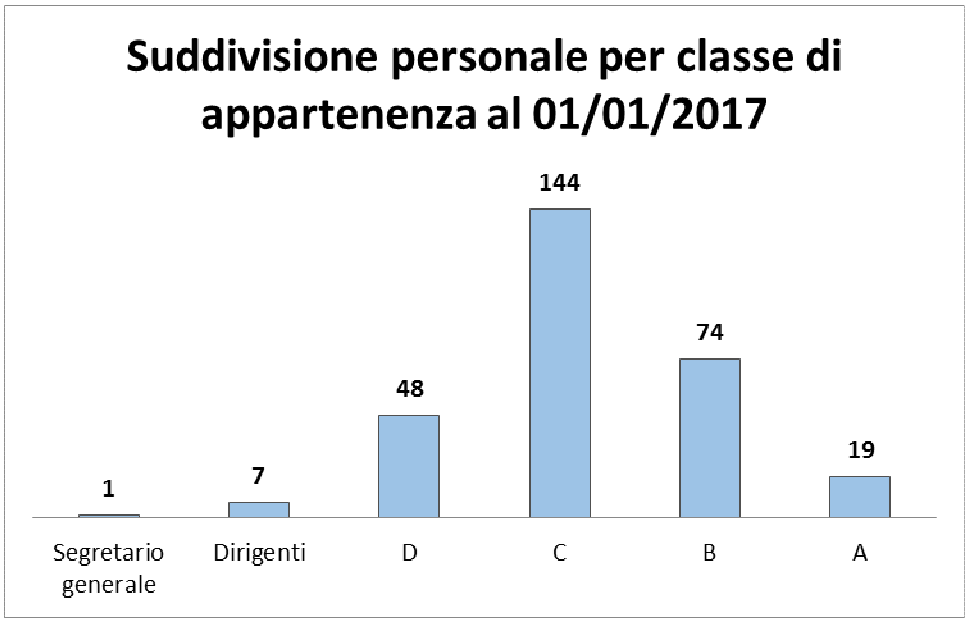


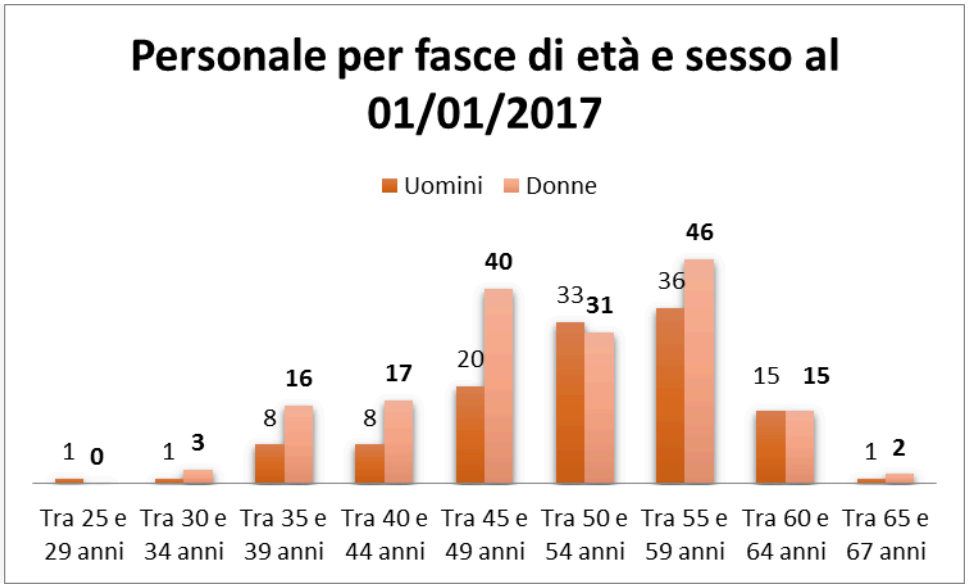
IL PERSONALE NEL COMUNE DI BIELLA IN SERVIZIO AL 01/01/2017

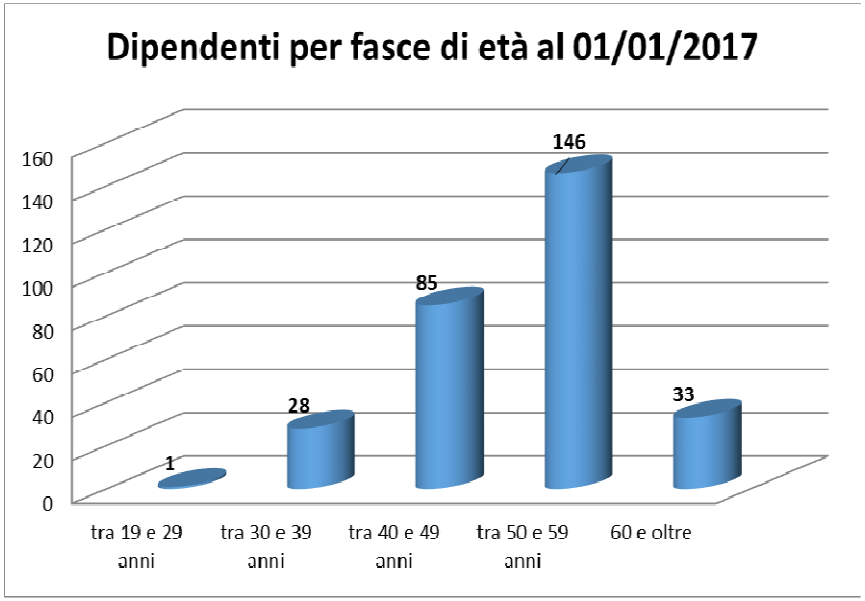
NUMERO DIPENDENTI IN SERVIZIO

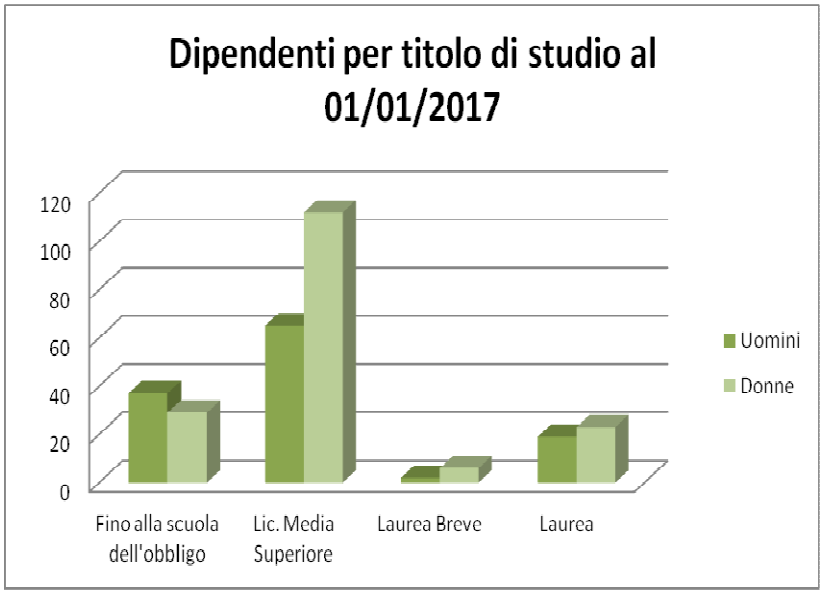


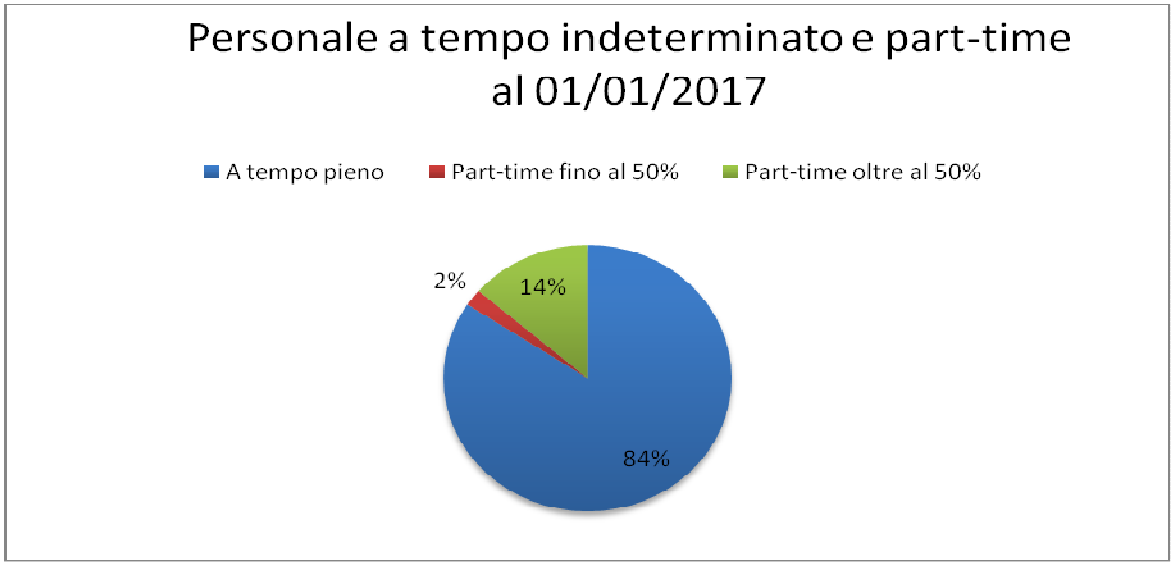
PERSONALE PER CATEGORIA

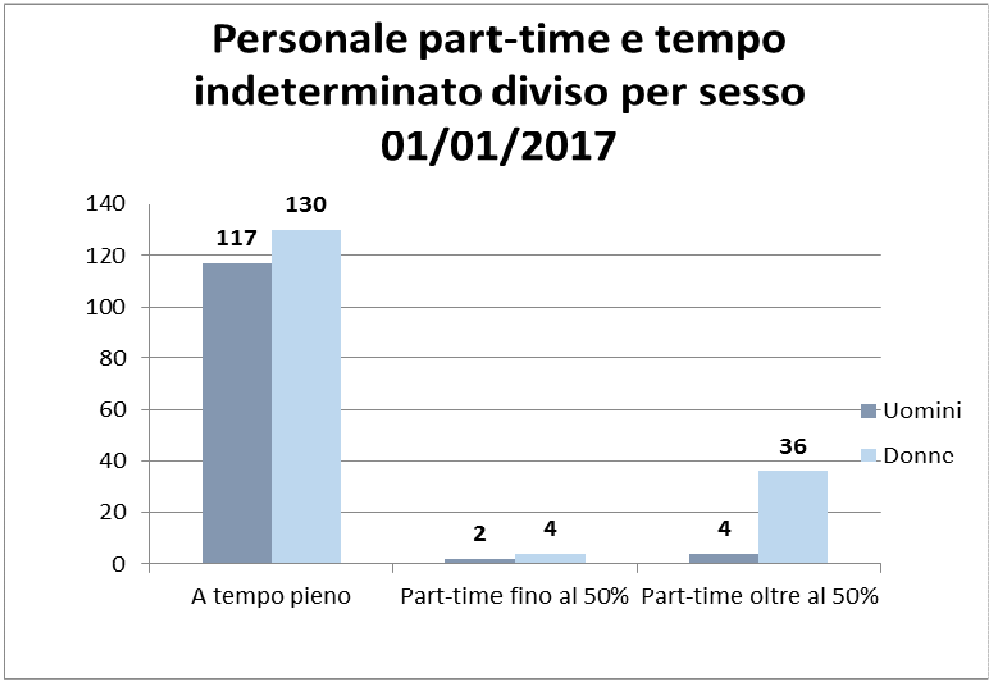



Personale per fasce di età e sesso al 01/01/2017
Uomini
Donne
1 0
1 3
8 16
8 17
20 40
33 31
36 46
15 15
1 2
Tra 25 e 29 anni
Tra 30 e 34 anni
Tra 35 e 39 anni
Tra 40 e 44 anni
Tra 45 e 49 anni
Tra 50 e 54 anni
Tra 55 e 59 anni
Tra 60 e 64 anni
Tra 65 e 67 anni


Dipendenti per fasce di età al 01/01/2017
160
140
120
100
80
60
40
20
0
1
28
85
146
33
tra 19 e 29 anni
tra 30 e 39 anni
tra 40 e 49 anni
tra 50 e 59 anni
60 e oltre


Dipendenti per titolo di studio al 01/01/2017
120
100
80
60
40
20
0
Uomini
Donne
Fino alla scuola dell'obbligo
Lic. Media Superiore
Laurea Breve
Laurea


Personale a tempo indeterminato e part-time al 01/01/2017
A tempo pieno
Part-time fino al 50%
Part-time oltre al 50%
2%
14%
84%


Personale part-time e tempo indeterminato diviso per sesso 01/01/2017
140
120
100
80
60
40
20
0
117
130
2
4
4
36
A tempo pieno
Part-time fino al 50%
Part-time oltre al 50%
Uomini
Donne

ALBERO DELLA PERFORMANCE

LINEE PROGRAMMATICHE DI MANDATO

ANNO 2014-2018

Dup 2015/2019

AMBITI STRATEGICI

- 1- ECONOMIA E LAVORO
- 2-AMBIENTE
- 3- TERRITORIO
- 4- MOBILITA'
- 5- SOCIALE
- 6- GOVERNO
- 7- QUALITA' DELLA VITA

PEG

Piano esecutivo di gestione 2017-2019

1.Economia e lavoro

Settore governo del territorio-ambiente-trasporti-patrimonio	Settore economico finanziario e servizi informatici	Settore Risorse Umane –Programmazione - Organizzazione – Performance e Qualità – Servizio Asili Nido	Settore Lavori Pubblici	Settore Polizia Locale – Attività Produttive e Protezione Civile	Settore Servizi Sociali e Politiche educative
1.2 Piano di manutenzione straordinaria	1.3.Equità fiscale	1.3 Equità fiscale	1.4 Pacchetto commercio	1.3 Equità fiscale	1.6 Supporto all'imprenditoria giovanile
		1.1 Centro soccorso lavoro	1.2 Piano di manutenzione straordinaria	1.4 Pacchetto commercio	1.1 Centro soccorso lavoro
				1.2 Piano di manutenzione straordinaria	

2. Ambiente

Settore Governo del territorio – Ambiente - Trasporti e Patrimonio

2.1 Ciclo integrato dei rifiuti

2.6 Azzeramento del consumo dal suolo

Settore Lavori Pubblici

2.4 Abbattimento dei consumi del Comune

2.5 Regolamento ambientale

2.3 Qualità dell'aria

2.2 Patto energia

2.3 Qualità dell'aria

3. Territorio

Settore Governo del territorio – Ambiente - Trasporti e Patrimonio	Settore Lavori Pubblici	Settore Polizia Locale – Attività Produttive e Protezione Civile
3.1 Piano Regolatore Partecipato	3.1 Piano Regolatore Partecipato	3.1 Piano Regolatore Partecipato
3..4 Vecchio ospedale e altri punti critici	3.3 Aree Sociali	
	3.5 Valorizzazione della montagna	

4. Mobilità

Settore Governo del territorio – Ambiente - Trasporti e Patrimonio	Settore Polizia Locale – Attività Produttive e Protezione Civile	Settore Lavori Pubblici
4.2 Revisione linee trasporto urbano ed extra urbano	4.3 Piano Urbano del Traffico	4.3 Piano Urbano del Traffico

5. Sociale

Settore Risorse Umane – Programmazione e Organizzazione – Performance e Qualità – Servizio Asili Nido

5.2 Servizi per le famiglie e inclusione

Settore Lavori Pubblici

5.4 Biella Capitale del Benessere

5.1 Servizi categorie deboli e politiche sulla casa

5.2 Servizi per le famiglie e inclusione

Settore Governo del territorio – Ambiente - Trasporti e Patrimonio

5.1 Servizi categorie deboli e politiche sulla casa

Settore Servizi Sociali e Politiche educative

5.3 Volontariato per la prevenzione

5.1 Servizi categorie deboli e politiche sulla casa

5.2 Servizi per le famiglie e inclusione

6.Governo

U.O. Ufficio Staff del Sindaco – U.O.Controllo amm.vo anticorruzione e trasparenza – Controllo strategico e di gestione	Settore Affari generali e istituzionali – Cultura e Manifestazioni	Settore Economico Finanziario e Servizi Informatici	Settore Risorse Umane – Programmazione e Organizzazione – Performance e Qualità	Settore Lavori Pubblici	Settore Governo del territorio – Ambiente - Trasporti e Patrimonio	Settore Polizia Locale – Attività Produttive e Protezione Civile	Settore Servizi Sociali e Politiche educative
6.8 Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	6.8 Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	6.8 Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	6.8 Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	6.8 Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	6.8 Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	6.8 Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	6.8 Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa
6.5 Strumenti di partecipazione	6.5 Strumenti di partecipazione			6.4 Acqua pubblica	6.6 Agenda digitale locale		6.6 Agenda digitale locale

7. Qualità della vita

Settore Affari generali e istituzionali – Cultura e Manifestazioni	Settore Lavori Pubblici	Settore Servizi Sociali e Politiche educative
7.3 Iniziative di prossimità	7.5 Gestione degli attuali impianti sportivi	7.1 Cultura nella scuola
7.6 Promozione cultura - eventi	7.4 Costruzione e manutenzione impiantistica	
7.2 Potenziamento Museo del Territorio		

Parte Prima

STRATEGIA

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	Target 2018	Target 2019	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	11	11		

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	Target 2018	Target 2019	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	almeno 20 stage entro 31/12/2018	almento20 stage entro 31/12/2019		

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
1.2.1.**1**-Costituzione della banca dati della rete viaria e suo aggiornamento periodico	Creazione banca dati	SI/NO			
	Aggiornamento banca dati		SI/NO	SI/NO	

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	Target 2018	Target 2019	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			
	Inserimento banca dati		50% edifici pubblici	30% edifici pubblici	

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	Target 2018	Target 2019	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			

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO	
OBIETTIVO strategico	1.2- Piano di manutenzione straordinaria	
RESPONSABILE	dirigente	Dott. CECCA Alberto
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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
1.2.1.**4-** Georeferenziazione dati territoriali di competenza del Settore	Pubblicazione database su intranet		Completamento dati patrimonio comunale entro 31/12/2018		

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	Target 2018	Target 2019	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% Dei verbali non pagati e per i quali non sono pendenti ricorsi	100% Dei verbali non pagati e per i quali non sono pendenti ricorsi		

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO	
OBIETTIVO strategico	1.3 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	Target 2018	Target 2019	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	Conduzione del prodotto mappandone punti di forza e debolezza	Risoluzione dei punti di debolezza e messa a regime del sistema informativo	
	Messa a regime del sistema informativo "Check up del contribuente"	Creazione del "Check up del contribuente" su richiesta del medesimo a caricamento manuale			

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	Target 2018	Target 2019	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	Conduzione del prodotto mappandone punti di forza e debolezza	Risoluzione dei punti di debolezza e messa a regime del sistema informativo	
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	Attuazione del piano	Attuazione del piano	

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	Target 2018	Target 2019	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	N.ro 3	N.RO 3		

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	Target 2018	Target 2019	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	Saturazione degli stanziamenti di bilancio	Saturazione degli stanziamenti di bilancio		
	Definizione agevolata delle entrate riscosse mediante ingiunzione fiscale	Attuazione regolamentare ed avvio della procedura amministrativa				

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto	
1.3.4.**3**-Verifica a campione delle regolarità dei passi carrabili esistenti sul territorio	Controllo strade	10 strade	20 strade	20 strade		

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	Target 2018	Target 2019	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			
1.4.3.**2**-Bando rinnovo concessioni ambulanti mercati	Rilascio nuove concessioni		31/12/2018		

AMBITO STRATEGICO	1-ECONOMIA E LAVORO	
OBIETTIVO strategico	1.4-Pacchetto commercio	
RESPONSABILE	dirigente	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	1.4.3- Incentivare lo start-up di nuovi esercizi commerciali, riducendo la burocrazia, semplificando i regolamenti comunali e premiando i comportamenti virtuosi .	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
1.4.3.**3**-Attuazione degli interventi previsti nel POR_FESR (Arredo urbano)	N. interventi		2 interventi		
1.4.3.**4**-Aggiornamento Regolamento de hors /Arredo Urbano a seguito degli interventi previsti nel POR_FESR	Proposta regolamento			31/12/2019	

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	Target 2018	Target 2019	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	Verifica risultati			

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	Target 2018	Target 2019	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%	75%	>75%	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
2.2.3.**2**.Predisposizione proposte per il raggiungimento dell'obiettivo operativo	Proposte	1	1		

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
2.3.1.**1**-Funicolare Biella Piano-Piazzo	Realizzazione ascensore inclinato	70%	30%		
2.3.1.2-Predisposizione di un programma di adeguamento delle piste ciclabili	Consultazione con gli stakeholders		Entro 31/12/2018		
	Proposta all'amm.ne Comunale del programma			30/6/2019	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
2.4.1.1-Partecipazione a bandi per il finanziamento di interventi per il contenimento dei consumi energetici	Programmazione interventi	3			
	Predisposizione Progetti	1	1	1	
	Realizzazione interventi		1	1	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
2.4.1.2.1-Attuazione esternalizzazione servizio I.P.	Avvio Esternalizzazione servizio	SI/NO			
	Monitoraggio esternalizzazione		SI/NO	SI/NO	

AMBITO STRATEGICO	2.AMBIENTE	
OBIETTIVO strategico	2.5-Regolamento Ambientale	
RESPONSABILE	Dirigenti	Dott. PATERGNANI Graziano
OBIETTIVO operativo	2.5.1-Rivedere il Regolamento Edilizio a cui affiancare il Regolamento Ambientale e il Regolamento Economico (Riattivare il rapporto tra città e campagna riprendendo la progettualità legata al Parco fluviale ed agricolo sul Torrente Cervo.	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
2.5.1.1-Aggiornamento regolamento del verde e delle aree gioco	Consultazione con gli stakholders		31/12/2018		
	Proposta di regolamento			30/6/2019	

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	Target 2018	Target 2019	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	Completamento *baseline(*definizione dell'inventario delle emissioni di riferimento - *baseline* (BEI))	entro 31/12/2017			
	Elaborazione ed approvazione del piano (PAESC) da parte del Consiglio Comunale		entro 6/09/2018		

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
3.1.1.1-Programma Complesso Recupero Aree Degradate Biella Chiavazza	Avvio attuazione	SI/NO	SI/NO		
3.1.1.2-Programma Complesso Recupero Periferie Urbane Biella Villaggio Lamarmora	Avvio Attuazione	SI/NO	SI/NO		
3.1.1.3-Programma Complesso POR – FESR 2014 - 2020	Avvio attuazione		SI/NO	SI/NO	

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	Target 2018	Target 2019	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	 30/06/2018		

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	Target 2018	Target 2019	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			

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
3.3.1.1-Programma Complesso POR – FESR 2014-2020	Programmazione	SI/NO			
	Realizzazione		SI/NO	SI/NO	

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	Target 2018	Target 2019	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			

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
3.5.1.1-A – programma interventi coordinato	Accordi paternariato	SI/NO	SI/NO	SI/NO	
3.5.1.2-B – Recupero Cestovia Monte Camino	Accordi paternariato	SI/NO			

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	Target 2018	Target 2019	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			

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	Target 2018	Target 2019	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	n. 20 volontari partecipanti ad esercitazione ogni semestre	n. 20 volontari partecipanti ad esercitazione ogni semestre		

AMBITO STRATEGICO	4.MOBILITÀ					
OBIETTIVO strategico	4.3 – Piano Urbano del Traffico					
RESPONSABILE	Dirigente	Dott. MIGLIORINI Massimo				
OBIETTIVO operativo	4.3.2-Formazione ed informazione del Personale e dei Volontari					
ATTIVITA'	Indicatore	Target 2017	Target 2018	Target 2019	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	n. 30 dipendenti formati all'anno	n. 30 dipendenti formati all'anno		

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
4.3.3.1-Programma Complesso Recupero Aree Degradate Biella Chiavazza	n° interventi	1			
4.3.3.2-Programma Complesso Recupero Periferie Urbane Biella Villagggio Lamarmora			1		
4.3.3.3-Programma Complesso POR-FESR 2014-2020				1	

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	Target 2018	Target 2019	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	150 accertamenti per violazioni del codice della strada	200 accertamenti per violazioni del codice della strada		

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto	
4.3.4.2-Programma rifacimento segnaletica stradale	Esecuzione lavori	SI/NO				

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	Target 2018	Target 2019	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	1 progetto di riqualificazione con coinvolgimento di soggetti del 3° settore e famiglie (quartiere Chiavazza/ Villaggio) entro 31/12/2018	1 progetto di riqualificazione con coinvolgimento di soggetti del 3° settore e famiglie (quartiere Villaggio) entro 30/06/2019	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
5.1.3.1-Adeguamento abbattimento Barriere Architettoniche negli edifici pubblici, nei marciapiedi e nelle aree gioco	n° interventi	3	1	1	

AMBITO STRATEGICO	5.SOCIALE	
OBIETTIVO strategico	5.1-Servizi alle categorie deboli e politiche sulla casa	
RESPONSABILE	Dirigente	D.ssa ROMANO Germana/ Dott. PATERGNANI Graziano/ Dott. CECCA Alberto
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	Target 2018	Target 2019	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	Accordo per l'adozione della procedura e individuazione di proposte per l'accoglienza entro 30/6/2018	Verifica dei risultati	

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	Target 2018	Target 2019	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	Interventi di rafforzamento del sistema ammodernamento degli alloggi e verifica dei risultati entro 31/12/2018	Interventi di rafforzament del sistema, ammoderna mento degli alloggi e verifica dei risultati entro 31/12/2019	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto	
5.1.5.2-Recupero alloggi ERPS e/o proprietà comunale:	progettazione interventi alloggi recuperati	3	4	4		

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	Target 2018	Target 2019	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	Pubblicazione bando per rendere operative le finalità del progetto	Verifica dei risultati	

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	Target 2018	Target 2019	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	1 ora di apertura giornaliera	1 ora di apertura giornaliera	
5.2.2.2.b) Realizzazione laboratori dedicati rivolti ai genitori e ai nonni	n.ro laboratori	5	5	5	
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	2	2	

5.2.2.3 Il nido in Piazza	Realizzazione di eventi aperti (fuori dal nido) per offrire esperienze di gioco creativo		1 evento	1.evento	
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%			
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%		
5.2.2.4 c) Predisposizione nuova offerta pedagogica anno scolastico 2018/2019 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	6	6	
5.2.2.6 Studio riorganizzazione degli spazi in funzione delle nuove esigenze educative dei due asili nido	Studio	Si/no	Realizzazione nuovi spazi		
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	92% valutazione postive	92% Valutazioni positive	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
5.2.2.8-Programma Complesso Recupero Periferie Urbane: Ristrutturazione Ludoteca Civica	Avvio Progettazione	SI/NO			
	Avvio Realizzazione		SI/NO		
	Completamento lavori			SI/NO	

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	Target 2018	Target 2019	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	Raccolta domande maggiore di almeno il 20% rispetto al 2017	Verifica del gradimento della nuova procedura		

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	Target 2018	Target 2019	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	Verifica % predisposizione progetti individualizzati (50% delle domande accolte)			

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	Target 2018	Target 2019	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	Realizzazione progetto entro 31/12/2018	Verifica risultati rispetto al n. di interventi di manutenzione che verranno effettuati	

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	Target 2018	Target 2019	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	Verifica risultati al 30/6/2018			

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	Target 2018	Target 2019	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	Avvio degli interventi anno scolastico 2018/2019		

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	Target 2018	Target 2019	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	Verifica risultati	Verifica risultati	

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	Target 2018	Target 2019	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	Rilevazione dati violenza di genere a Biella entro 31/12/2018			

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	Target 2018	Target 2019	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	In base all' esito bando , attivazione progetto		

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	Target 2018	Target 2019	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%	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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto	
6.4.1.4.1-Programma Aree Degradate Biella Chiavazza interventi lungo via Collocapra	Programmazione Progettazione Esecuzione	SI/NO	SI/NO	SI/NO		

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	Target 2018	Target 2019	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	Costituzione del Tavolo e avvio lavori entro il 31.12.2018 (nel caso di esito positivo dello studio di fattibilità)		

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	Target 2018	Target 2019	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	1) costituzione e avvio Tavolo di lavoro (2017) 2) invio testo Regolamento in Consiglio Com.le per approvazione (2018)	costituzione e avvio Tavolo di lavoro entro il 31.12.2017	invio testo Regolamento in Consiglio Com.le entro il 30/6/2018	/	

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	Target 2018	Target 2019	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	Entro 30/9/2018	Entro 30/9/2019		

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto	
6.6.1.3.1-Estensione della rete comunale fibre ottiche	Edifici pubblici raggiunti	2	2	2		

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 fundraising**).**					
Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Target 2018	Target 2019	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				

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	Target 2018	Target 2019	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.	Attivazione del sistema "Pago PA" con almeno due terzi delle entrate individuate	Attivazione del sistema "Pago PA" con la totalità di tutte le entrate individuate		
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	Si/no	Si/no		

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
6.8.1.3-Attivazione piattaforma su appiemonte	N° di SCIA attuate mediante portale telematico	40	40	40	
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			
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			

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	Target 2018	Target 2019	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%	giudizi positivi ≥ 76%	giudizi positivi ≥ 77%	

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	Target 2018	Target 2019	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			
6.8.2.2-Revisione sulla base della sperimentazione del nuovo regolamento telelavoro e predisposizione piano triennale utilizzo del telelavoro	nuovo regolamento telelavoro e predisposizione piano triennale utilizzo del telelavoro		Si/No		
	Attuazione piano triennale utilizzo del telelavoro		100%	100%	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	Target 2018	Target 2019	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"	Da definire in seguito alla sperimentazione 2017	Da definire in seguito alla sperimentazione 2017		
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	Adozione del piano e assolvimento delle prescrizioni in esso contenute	Monitoraggio delle azioni che l'Ente dovrà intraprendere per soddisfare il livello "standard" richiesto		

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto	
6.8.2.5-Predisposizione piano triennale del sistema dei controlli qualità dei servizi .	Predisposizione bozza piano triennale	Entro 31/12/2017				
6.8.2.6-Realizzazioni azioni previste nel piano triennale del sistema dei controlli qualità dei servizi	Realizzazioni		100% azioni previste nel piano	100% azioni previste nel piano		
6.8.2.7-Procedura giustificativi presenza in servizio	Predisposizione	Si/no				
	Avvio		Si/No			

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	Target 2018	Target 2019	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 il31.12.2017	invio testo in Consiglio Com.le entro il 31.12.2018	/	

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	Target 2018	Target 2019	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	entro il 30.06.2018 invio al Consiglio Comunale della proposta	/	

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

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
6.8.2.10-Al fine di portare a compimento le operazioni connesse alle elezioni amministrative 2019 (prima, durante e dopo), anche in relazione all'attività della Commissione Elettorale Circondariale, sarà costituito un Ufficio Speciale a composizione e a competenza mista alle dirette dipendenze del Dirigente	1) Analisi dei fabbisogni e censimento delle professionalità interne disponibili 2) Costituzione dell'ufficio e avvio gestione operazioni	/	Analisi dei fabbisogni e censimento delle professionalità interne disponibili entro il 31.12.2018	Costituzione Ufficio Speciale e avvio operazioni elettorali preliminari entro il 28.02.2019	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
6.8.3.1-Revisione piano triennale di prevenzione della corruzione	Revisione Piano	Si/no	Si/no	Si/no	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto	
6.8.3.2-Nuovo Codice di comportamento	Predisposizione bozza	31/12/2017				

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	Target 2018	Target 2019	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%	100%	
6.8.3.4-Monitoraggio del rispetto dei tempi procedimentali	Report	100%	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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
6.8.4.1-Trasmissione dati AVCP ex art. 37 d.lgs. 33/2013	Invio	Si/no	Si/no	Si/no	
6.8.4.2-Aggiornamento a seguito dell'entrata in vigore del d.lgs 97/2016 .	Completezza dei dati sezioni complete/ numero sezioni	100%	100%	100%	
6.8.4.3-Attuazione per le parti di competenza degli obblighi di pubblicazione	Pubblicazioni effettuate	100%	100%	100%	
6.8.4.4-Monitoraggio sezione amministrazione trasparente	Bussola della trasparenza - % sezioni complete	100%	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	6.8.5-Sviluppo controllo di regolarità amministrativa	

Obiettivo gestionale/attività	Indicatore	Target 2017	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
6.8.5.1-Elaborazione del programma dei controlli	Programma di controllo elaborato	Si/no	Si/no	Si/no	
6.8.5.2-Attuazione del programma dei controlli	Report semestrale	2	2	2	

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	Target 2018	Target 2019	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	Allestimento spazi e avvio progetto	Verifica risultati		

AMBITO STRATEGICO	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	Target 2018	Target 2019	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	tre progetti entro il 31.12.2018	tre progetti entro il 31.12.2019	

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	Target 2018	Target 2019	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	tre eventi entro il 31.12.2018	tre eventi entro il 31.12.2019	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
7.4.1.1-Manutenzione aree a gioco libere	n° interventi	3	1	1	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
7.5.1.1-Report impiantistica sportiva: costi/ricavi	n° impianti	1	1	1	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
7.5.3.1-Programmazione interventi	n° interventi	SI/NO			
7.5.3.2-Realizzazione interventi			SI/NO	SI/NO	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
7.6.1.1-Pianificazione partecipata manifestazioni	n° manifestazioni	1	1	1	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
7.6.2.1-Promozione di eventi sportivi in sedi multiple cittadine	n° eventi	1	1	1	

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	Target 2018	Target 2019	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	due iniziative entro il 31.12.2018	due iniziative entro il 31.12.2019	

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	Target 2018	Target 2019	Risultato ottenuto
7.6.3.2-Promozione di almeno una manifestazione di interesse sovra urbano	Campagna promozione	SI/NO	SI/NO	SI/NO	

PARTE SECONDA

ATTIVITA' DI PEG- OBIETTIVI-INDICATORI DI PERFORMANCE

SETTORE I
- AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CULTURA E MANIFESTAZIONI

DENOMINAZIONE: Settore 1 Affari generali e istituzionali – Cultura e manifestazioni	
Mission: ***Garantire la corretta ed efficace gestione dei processi amministrativi dell'Ente ed il supporto organizzativo per lo svolgimento dell'attività degli organi istituzionali Garantire il corretto svolgimento delle attività in materia di contratti. Garantire una corretta gestione della corrispondenza e dell'archiviazione delle pratiche Promuovere e valorizzare il patrimonio artistico e culturale della Città e del territorio***	
Macro funzioni	Attività
SUPPORTO ORGANI ISTITUZIONALI	Supporto al Sindaco ai Gruppi consiliari, Conferenza dei Capigruppo e Presidente Consiglio Comunale e Giunta Comunale
	Cura la predisposizione dell'o.d.g. del Consiglio Comunale e della Giunta Comunale, supporta il Segretario Generale durante le sedute consiliari e nella verbalizzazione delle stesse
	Nomina Commissioni Consiliari permanenti e speciali
	Nomina dei rappresentanti del Comune in enti, aziende, istituzioni, ecc esterni al Comune
SUPPORTO GENERALE	Svolgimento di tutte le attività di segreteria di assistenza e collaborazione operativa al Segretario Generale per lo svolgimento delle sue attribuzioni di collaborazione, assistenza giuridico-amministrativa
	Tenuta del registro e degli atti notificati giudizialmente al Comune o presso il Comune
	Raccolta leggi, decreti, gazzette ufficiali, circolari e regolamenti
	Pubblicazione all'albo pretorio delle deliberazioni e delle determinazioni, degli atti, avvisi, ecc… e tenuta dell'apposito registro cronologico
	Pubblicazione all'Albo del Personale
	Raccolta di copie delle determinazioni pubblicate all'Albo Pretorio
	Trascrizione e raccolta atti deliberativi, adempimenti connessi alla fase integrativa dell'efficacia
	Gestione indennità, gettoni di presenza ecc degli Amministratori in collaborazione settore risorse umane
	Gestione vertenze giudiziali, formulazione pareri

ARCHIVIO E PROTOCOLLO	Gestione del protocollo informatico e degli archivi di deposito e storico dell'Ente
	Stabilisce i criteri minimi di sicurezza informatica del sistema di protocollazione e conservazione degli archivi digitali in collaborazione con il servizio informatico dell'Ente verificando l'interoperabilità dei software gestionali con il protocollo informatico
	Propone il Manuale di gestione dei flussi documentali, i Regolamenti in materia archivistica ed elabora le proposte di aggiornamento
	Elabora e attua il piano di conservazione degli archivi
	Collaborazione e supporto alle ricerche di archivio per gi uffici comunali
	Ricezione e smistamento della corrispondenza ricevuta tramite servizio postale ,corrieri o direttamente
	Protocollazione e scansione della posta in arrivo
	Presidio della posta elettronica certificata e protocollazione delle Pec in arrivo
	Spedizione corrispondenza
URP	Informazioni dirette di carattere generale sui servizi comunali
	Informazioni all'utenza relativa alle normative, servizi e struttura dell'Ente, nonché agli atti e allo stato dei procedimenti, gestione dei reclami, verifiche grado di soddisfazione dell'utenza
	Gestione dei reclami
	Verifiche grado di soddisfazione dell'utenza
NOTIFICHE	Tutte le notifiche non di competenza del Servizio Polizia Municipale
STATISTICA	Rilevazioni statistiche previste dal programma Statistico Nazionale
	Rilevazione prezzi al consumo
	Annuario Statistico
	Adempimenti richiesti dal Sistema Statistico Nazionale
	Cessione a terzi dei dati statistici
	Censimento

TOPONOMASTICA	Adempimenti relativi alla toponomastica ed alla numerazione civica
ANAGRAFE	Iscrizioni anagrafiche
	Cancellazione anagrafiche
	Variazioni di indirizzo
	Gestione ANPR
	Gestione accertamenti anagrafici
	Rilascio certificazioni anagrafiche
	Soggiorno cittadini Unione Europea
	Rilascio della Carta d'identità e documenti validi per l'espatrio
	Autentiche e legalizzazione di firme
	Dichiarazione sostitutiva degli atti di notorietà e di certificazioni
	Autentiche di copie, di foto, ecc
	Anagrafe on line
STATO CIVILE	Tenuta registro atti di nascita
	Tenuta registro atti di matrimonio
	Pubblicazione matrimoni
	Tenuta del registro unioni civili
	Tenuta registro atti di cittadinanza
	Tenuta registro atti di morte
	Autorizzazioni di Polizia mortuaria
LEVA	Formazione annuale della lista di leva
	Aggiornamento periodico della Lista di Leva
ELETTORALE	Gestione liste elettorali
	Formazione e revisione liste elettorali
	Commissione elettorale comunale e circondariale
	Compilazione, controllo e consegna tessere elettorali
	Gestione procedimento elettorale e referendario

CONTRATTI	Ricezione e custodia offerte appalti pubblici a procedura aperta o ristretta e offerte pubbliche per alienazione o assegnazione beni comunali
	Stipulazione dei contratti nei casi previsti dalla legge e dal Regolamento per la disciplina dei Contratti e successivi adempimenti a carico dell'Ufficiale Rogante
	Verbalizzazioni procedure pubblici incanti per l'alienazione o l'assegnazione dei beni comunali
	Tenuta archivio repertorio
	Concessioni cimiteriali
TURISMO	Studio e promozione dell'offerta turistica
	Rapporti con enti e istituti di promozione turistica ed esterni
	In sinergia con ATL: assistenza ai turisti in genere, rapporti con comitive nazionali ed estere per informazioni ed organizzazione di soggiorni, visite guidate, etc….
BIBLIOTECA	Presidio e coordinamento delle diverse strutture e sedi bibliotecarie di propria competenza, nonché del patrimonio documentale
	Conservazione e tutela del patrimonio documentario di pregio storico/artistico
	Catalogazione, schede di lettura e schede bibliografiche
	Gestione ed erogazione del prestito Bibliotecario e inter-bibliotecario nelle sue varie articolazioni anche multimediali
	Funzioni di centro-rete bibliotecario
	Promozione e valorizzazione della lettura anche mediante creazione dei percorsi e/o dei gruppi di lettura, conferenze, dibattiti e presentazioni rivolti al pubblico in genere e a pubblici specifici quali bambini, preadolescenti, adolescenti, anziani
	Partecipazione attiva al polo bibliotecario per la gestione del catalogo unificato e dei relativi servizi
CULTURA E MANIFESTAZIONI	Organizzazione e gestione eventi e manifestazioni culturali e ricreative
	Rapporti con associazioni, fondazioni e circoli culturali
	Gestione Teatro Sociale
	Gestione contenuti pagine dedicate sui social media

MUSEO DEL TERRITORIO	Gestione del Museo
	Custodia, tutela e valorizzazione delle collezioni permanenti
	Promozione immagine del Museo
	Rapporti con istituti museali esterni
	Organizzazione e gestione mostre temporanee
	Organizzazione e gestione laboratori didattici
	Gestione sala-conferenze

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	n.ro
Funzionario amm.vo contabile	D3	1
Istruttore direttivo amm.vo contabile	D	3
Istruttore Direttivo Culturale	D	1
Istruttore amministrativo contabile	C	12
Istruttore Culturale	C	4
Esecutore Scolastico	B	1
Esecutore Centralinista Telefonico	B	2
Esecutore operativo specializzato	B	18
	TOTALE	**42**

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2017.

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

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI						
Settore/Servizio:	**AFFARI GENERALI**						
Servizio:	**Segreteria Generale – Protocollo – Notifiche – Albo Pretorio – Centralino**						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 2: Segreteria generale e PROGRAMMA 11: Altri servizi generali.						
Finalità servizio :	*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**				**no**
	N. sedute consiglio comunale	**10**	**10**				**no**
	N. sedute giunta comunale	**53**	**54**				**no**
	N. notifiche effettuate	**9294**	**6900**				**Si**
	N. atti protocollati	**72800**	**73000**				**si**

	N. atti pubblicati all'Albo Pretorio on-line	**2350**	**2400**				**no**
	N. determine del Settore	**583**	**580**				**SI**
Qualità / Efficacia	**N. addetti al servizio**	**6,5**	**6,5**				**no**
	Centralino :N. ore settimanali di apertura	**45**	**45**				**si**
	compresenza operatori (= n. operatori compresenti da lunedì a venerdì nella fascia oraria di maggior traffico telefonico)	**29**	**29**				**si**
	% Pubblicazione all'albo on-line nei tempi previsti dalla normativa	**100%**	**100,00%**				**si**
Efficienza							
Customer							

Servizio:	**URP**
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 2: Segreteria generale.
Finalità servizio:	FINALITA': *OBIETTIVO:*
Stakeholders	Cittadini

Tipo indicatore	Indicatori	Anno precedente (2016)	Valore atteso (2017)	Risultato ottenuto (2017)	% raggiungimento	Performance organizzativasi	
						Ente Si/no	Settore Si/no
Quantità	**N. cittadini ricevuti dall'URP**	**1350**	**1300**				**si**
	Servizio Infomobility: N. tweet inviati	**522**	**520**				**si**
Qualità / Efficacia	**N. addetti al servizio**	**1,5**	**1,5**				**no**
	N. ore settimanali di apertura del servizio al pubblico	**29**	**29**				**no**
Efficienza							
Customer	**Questionari Customer satisfaction raccolti e elaborati**	**695**	**700**				**si**

Servizio:	**Contratti**						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 11: Altri servizi generali.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire gare e contratti;* *OBIETTIVO: Supportare l'intera struttura comunale nelle procedure di gara e per i relativi contratti.*						
Stakeholders	UFFICI COMUNALI						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. di contratti stipulati**	**419**	**400**				**si**
Qualità / Efficacia	**N. ore settimanali di apertura sportello al pubblico**	**29**	**29**				**no**
	N. addetti al servizio	**3**	**3**				**no**

Efficienza	**N. contratti stipulati / personale**	**139**	**133**				**si**
Customer							

Servizio:	**Servizi Demografici / Elettorale**						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 7: Elezioni e consultazioni popolari – Anagrafe e stato civile.						
Finalità servizio :	*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**				**no**
	N. variazioni anagrafiche	**9743**	**9700**				**no**
	N. tessere elettorali rilasciate	**4455**	**2000**				**no**
	Registro di Stato Civile: N. eventi registrati	**2237**	**2200**				**no**
Qualità / Efficacia	**N. addetti al servizio**	**15,5**	**14,5**				**no**
	N. dipendenti / popolazione	**0,000346**	**0**				**no**
	N. ore annue destinate ad attività di ricezione di denunce di morte con presenza di un operatore nei giorni non lavorativi	**54**	**54**				**Si**

	N. ore settimanali di apertura al pubblico sportelli Anagrafe e Leva come individuato dalla carta dei servizi (ore 29 settimanali)	**si**	**si**				**si**
	N. ore settimanali di apertura al pubblico sportelli Stato Civile e Elettorale come individuato dalla carta dei servizi (ore 32 settimanali)	**si**	**si**				**si**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**99%**	**99,00%**				**si**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**99%**	**99,00%**				**si**
Efficienza							
Customer	**Valore medio soddisfazione servizi offerti**	**81,50%**	**82,00%**				**si**

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

	N. eventi di piazza	**66**	**60**				**si**
	Informazione e promozione turistica: N. punti di servizio di informazione turistica	**1**	**1**				**no**
Qualità / Efficacia	**N. manifestazioni a pagamento / N. manifestazioni gratuite**	**74%**	**75,00%**				**si**
	N. ore settimanali di apertura dell'ufficio al pubblico	**30**	**30**				**si**
	N. addetti del servizio	**2**	**2**				**no**
Efficienza	**Costo medio per spettatore al netto degli incassi (danza, jazz, prosa)**	**€ 3,90**	**€ 4,00**				**si**
Customer	**qualità percepita del servizio: % di soddisfazione nel servizio**	**>80%**	**>80%**				**si**

Servizio:	**Museo**						
Missione / programma	MISSIONE 5: Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali; PROGRAMMA 2: Attività culturali e interventi diversi nel settore culturale.						
Finalità servizio :	*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**				**NO**

	N. strutture gestite	**1**	**1**				**NO**
	Iniziative educative/ laboratori : N. alunni	**6735**	**6800**				**Si**
	N. eventi organizzati	**48**	**108**				**SI**
Qualità / Efficacia	**Capacità attrattiva: N. visitatori / popolazione*100**	**33,50%**	**35,00%**				**SI**
	N. ore settimanali di apertura al pubblico del Museo come individuato dalla carta dei servizi (24 ore settimanali)	**si**	**si**				**SI**
	N. ore settimanali di apertura al pubblico ufficio informazioni e prenotazioni come individuato dalla carta dei servizi (25 ore settimanali)	**si**	**si**				**SI**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100,00%**				**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100,00%**				**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100,00%**				**SI**
Efficienza	**Spesa pro capite (spesa del servizio / popolazione)**	**€ 7,88**	**€ 7,00**				**SI**
	Spesa unitaria del servizio (spesa del servizio / N. visitatori)	**€ 23,50**	**€ 20,00**				**SI**

	Grado di copertura del servizio: provento del servizio / spesa del servizio*100	**1245%**	**1245,00%**				**SI**
	Media partecipanti a visite guidate (N. visitatori / N. visite guidate e attività didattiche)	**48**	**50**				**SI**
	Media partecipazione visitatori (N. visitatori totale / N. giorni apertura)	**64**	**60**				**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**				**NO**
	patrimonio librario	**262190**	**265000**				**NO**
	Quantità nuovi volumi catalogati	**2475**	**2500**				**Si**
	N. prestiti	**43882**	**43000**				**SI**
	N. ore utilizzo internet utenti	**2600**	**3000**				**SI**

	N. opere consultate in sede	**15000**	**15000**				**SI**
Qualità / Efficacia	**N. giorni di apertura biblioteche comunali all'anno**	**258**	**260**				**SI**
	N. prestiti bibliotecari / tot iscritti biblioteche	**3,95**	**4**				**SI**
	Indice di impatto: N. utenti attivi / popolazione residente*100	**110%**	**110**				**SI**
	N. giorni festivi di apertura Biblioteche all'anno	**0**	**0**				
Efficienza	**spesa corrente / N. iscritti biblioteca**	**5,13**	**5,5**				**SI**
	N. utenti giornalieri medio / N. addetti giornalieri medio	**26**	**30**				**SI**
Customer							

SETTORE II

– ECONOMICO –FINANZIARIO E SERVIZI INFORMATICI

DENOMINAZIONE :Settore Economico Finanziario E Servizi Informatici	
Mission: ***-Programmare, gestire e controllare le risorse finanziarie ed economiche dell'Ente, presidiare la regolarità contabile ed il rispetto dei vincoli di finanza pubblica nell'esercizio dell'azione amministrativa dell'Ente-Attuazione delle politiche tributarie dell'Ente - Garantire l'approvvigionamento di beni e servizi necessari al funzionamento delle strutture dell'Ente -Gestire, aggiornare, sviluppare e promuovere i processi informativi***	
Macro funzioni	Attività
PROGRAMMAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO DELLE RISORSE FINANZIARIE ED ECONOMICHE DELL'ENTE	Elaborazione Documento Unico di Programmazione - parte finanziaria
	Elaborazione bilancio di previsione pluriennale e programmatica e relativi atti
	Elaborazione Piano Esecutivo di Gestione – parte finanziaria
	Elaborazione rendiconto annuale e atti deliberativi connessi
	Elaborazione certificati al bilancio di previsione ed al rendiconto della gestione
	Elaborazione statistiche e questionari sui dati previsionali e consuntivi
	Elaborazione variazioni bilancio pluriennale, di cassa , prelevamenti dal Fondo di Riserva Ordinario e Peg e predisposizione atti deliberativi di competenza
	Monitoraggio finanziario, adempimenti relativi alle norme sul pareggio di bilancio e sulla salvaguardia degli equilibri di bilancio e predisposizione di atti deliberativi connessi
	Dichiarazioni e adempimenti fiscali e contributivi
	Gestione dell'indebitamento
	Gestione liquidità e monitoraggio saldi di cassa
	Rapporti con il Tesoriere e Rapporti con il Collegio dei Revisori dei Conti
	Rapporti con la Corte dei Conti inerenti al controllo generale della gestione economico finanziaria
	Gestione degli adempimenti connessi alla liquidazione/pagamento delle spese
	Contabilizzazione e gestione delle fasi di entrata del bilancio comunale
	Rilascio pareri di regolarità contabile o firme di presa visione su tutte le proposte di deliberazione sottoposte all'approvazione della Giunta o del C.C
	Gestione depositi cauzionali
	Rilascio visti di regolarità contabile su tutte le determinazioni a rilevanza contabile
RAPPORTI CON ENTI ESTERNI E CONTROLLO SULLE PARTECIPATE	Controllo e gestione dei rapporti economici con Enti esterni costituiti in forme

	societarie e non (Fondazioni ecc.)
	Controllo delle società di cui all'art. 147 quater TUEL;
	Valorizzazione e gestione del patrimonio azionario del Comune o delle sue compartecipazioni in aziende, società o consorzi nonché verifica periodica del sistema delle partecipate detenute a vario titolo dall'Ente
	Gestione progetti per la valorizzazione e razionalizzazione delle partecipate anche in occasione di costituzione, fusione e liquidazione di società
	Controllo finanziario e patrimoniale nonché redazione del Bilancio Consolidato di gruppo
PROVVEDITORATO E GESTIONE ECONOMALE	Gestione cassa economale
	Pagamento utenze comunali
	Custodia cose ritrovate e adempimenti conseguenti
	Approvvigionamento e gestione dei magazzini vestiario, cancelleria, stampati
	Servizi di pulizia stabili e gestione bagni pubblici
	Tenuta dell'inventario generale dei beni mobili costituito dall'insieme delle risultanze analitiche di tutti gli inventari settoriali aggiornati dai singoli consegnatari
	Carburanti e piccola manutenzione automezzi
	Servizio di Vigilanza stabili pubblici
	Contratti di locazione passiva
	Abbonamenti
	Istruttoria dei sinistri passivi che riguardano il Comune, istruttoria e gestione dei sinistri attivi, gestione dell'archivio sinistri e monitoraggio periodico sull'esito degli stessi
	Gestione dei contratti assicurativi
TRIBUTI E RECUPERO CREDITI	Gestione Imposta Municipale Unica, Tassa Servizi Indivisibili: informative al pubblico, raccolta e classificazione denunce, predisposizione F24 per versamento imposta e ravvedimenti in caso di richiesta dei contribuenti, risposte a quesiti dei contribuenti ecc.

	Sgravi e Rimborsi di tributi gestiti direttamente
	Accertamenti evasione imposte comunali in gestione diretta
	Gestione richieste di dilazione pagamenti su accertamenti e monitoraggio pagamenti
	Gestione istanze di autotutela, reclami e mediazioni su accertamenti
	Accertamenti sui mancati pagamenti tariffa rifiuti anni dal 2011 al 2015 in collaborazione con il gestore della tariffa
	Gestione del contenzioso e giudizi innanzi alla Commissione Tributaria Provinciale per i tributi gestiti direttamente e per tariffa rifiuti 2011/2015
	Appalto e gestione rapporti con concessionari riscossione coattiva entrate comunali tributarie e patrimoniali
	Appalto e gestione rapporti con concessionari altri tributi comunali
	Rilevazioni statistiche relative ai tributi comunali
	Rapporti e adempimenti relativi al Concessionario della riscossione
	Gestione della Convenzione in atto CSI Piemonte: implicazioni economiche,tecniche e organizzative
	Definizione delle strategie e pianificazione delle attività per l'implementazione del piano strategico
	Gestione dei rapporti con Enti Esterni (Amministrazioni dello stato, Provincia, Regione, Cordar.it, Comuni progetto Polis)
	Gestione dei progetti: fattibilità e integrazione, tempi e costi, rischi, approvvigionamenti e comunicazione. Gestione delle attività intersettoriali
	Definizione delle architetture organizzative, applicative, tecnologiche e di rete

CENTRO ELABORAZIONE DATI IN COLLABORAZIONE CON C.S.I. PIEMONTE	Gestione fornitori IT (appalti, contratti, contabilità, consegne, collaudi, manutenzioni, gestione degli aggiornamenti,contenziosi)
	Gestione della sicurezza informatica
	Analisi e implementazioni per l'attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale
	Implementazioni relative alla trasparenza amministrativa
	Analisi e/o Implementazioni a supporto delle linee definite dall'Agenda Digitale del Comune di Biella
	Perseguimento del Piano di Informatizzazione dell'Ente (Art. 24 CO. 3-BIS del DL 90/2014)
	Supervisione e controllo della sala macchine per il mantenimento dei servizi applicativi; definizione interventi di riorganizzazione delle piattaforme tecnologiche
	gestione delle licenze SW (server e PDL)
	Mantenimento dell'integrità e della conservazione dei dati, azioni di recupero e disaster recovery
	Gestione e assistenza della rete metropolitana e dei servizi, definizione delle politiche e dei sistemi di sicurezza della rete
	Gestione e Assistenza delle postazioni di lavoro, su hardware, connettività e software di ambiente
	Supporto nella gestione delle problematiche dei servizi e Amministrazione utenti per le procedure: - dei servizi demografici, supporto ai servizi CIE, INA SAIA, AIRE , Anagrafe On line - contratti cimiteriali e contratti - gestione informatica delle elezioni - paghe e stipendi, rilevazione presenze e timbratrici - storico di Protocollo Informatico e gestione multiutente della pec - albo pretorio, contratti on-line - contabilità, controllo di gestione, spedizione dei bollettini della istruzione, gestione partecipate -aree mercatali, gestione degli incidenti stradali -Sit, back office Edilizia Privata, Applicativo protezione civile e segnalazioni

CENTRO ELABORAZIONE DATI IN COLLABORAZIONE CON C.S.I. PIEMONTE	cittadini, -reportistica Business Objects (Paghe, presenze, Contabilità, Elezioni) - comunicazioni a Entratel (F24, F24EP, DMA...) - supporto/gestione utenze per siti a fini istituzionali (es SIATEL, INPS,piattaforma certificazione crediti, Motorizzazione) -firma digitale
	Gestione completa delle procedure: -Protocollo Informatico (Folium) -SUAP - cruscotto fiscale
	Gestione del Sito istituzionale e del sito intranet
	Gestione della posta elettronica

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	n.ro
Funzionario amministrativo contabile	D3	3
Funzionario Informatico	D3	1
Istruttore Direttivo Amm.vo Contabile	D	2
Istruttore Direttivo Informatico	D	2
Istruttore Amministrativo Contabile	C	9
Agente di Polizia Municipale	C	1
Istruttore Informatico	C	3
Istruttore tecnico	C	1
Esecutore operativo specializzato	B	3
	TOTALE	**25**

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2017.

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

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%**			**NO**	**SI**
	Evasione/rigetto domande sgravi e/o rduzioni	**100%**	**100%**			**NO**	**NO**
Qualità / Efficacia	**N. ore di apertura settimanali**	**24**	**24**			**NO**	**no**
	n. accertamenti andati a buon fine (N. accertamenti annullati / n. accertamenti emessi)	**3,87%**	**4%**			**NO**	**SI**
	% contenziosi tributari (n ricorsi tributari pervenuti / N. avvisi di accertamento emessi nell'anno)	**0%**	**1%**			**NO**	**SI**

Efficienza	**Tempi medi di rimborso (in giorni) (Tempo che intercorre tra la richiesta e il provvedimento di rimborso)**	**180**	**180**			**NO**	**SI**
Customer							

Servizio:	**Ufficio Ragioneria**						
Missione / programma	MISSIONE 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; PROGRAMMA 3: Gestione economica, finanziaria, programmazione e provveditorato.						
Finalità servizio :	*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**			**SI**	**NO**
	N. mutui gestiti	**158**	**160**			**SI**	**NO**
	N. variazioni di bilancio effettuate nell'anno	**10**	**10**			**SI**	**NO**
	Rapporti con aziende e partecipazioni : N. aziende monitorate secondo atto indirizzo PEG	**4**	**4**			**NO**	**SI**
	N. riunioni Commissioni	**7**	**8**			**SI**	**NO**

Qualità / Efficacia	**Tempo emissione mandato titolo I (giorni lavorativi)**	**28**	**28**			**NO**	**SI**
	Tempo emissione mandato titoli II (giorni lavorativi)	**4**	**4**			**NO**	**SI**
	Tempo emissione reversale giorni (giorni lavorativi)	**3**	**3**			**NO**	**SI**
	Tempo rilascio visto di regolarità contabile su determinazioni (giorni lavorativi)	**10**	**10**			**NO**	**SI**
	Rispetto scadenze previste dalle normative per predisposizione bilancio di previsione e salvaguardia equilibri di bilancio	**si**	**si**			**SI**	**NO**
	Rispetto scadenze previste dalle normative per predisposizione Rendiconto di gestione	**si**	**si**			**SI**	**NO**
Efficienza	**Velocità riscossione entrate proprie (riscossioni titolo I +titolo III)/(accertamenti titolo I +titolo III)**	**77%**	**77%**			**SI**	**NO**
	Velocità di pagamenti spese correnti (pagamenti titoli I competenza / impegni titolo I competenza)	**82,00%**	**82%**			**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**			**NO**	**SI**
	N. pratiche danni assicurativi	**75**	**80**			**SI**	**NO**
Qualità / Efficacia	**% utilizzo mercato elettronico per forniture attivate dall'Ufficio**	**95%**	**95%**			**NO**	**SI**
	N. ore di apertura dello sportello al pubblico	**24**	**24**			**NO**	**no**
	N. addetti	**5**	**5**			**NO**	**SI**
Efficienza	**Tempo di emissione. liquidazioni di settore in gg. da data ricevimento fattura**	**10**	**10**			**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**			**SI**	**NO**
	N. servizi (applicativi di settore, spedizione file, anti virus, email, connettività internet, ecc)	**65**	**65**			**NO**	**SI**
	N. utenze applicativi (interventi di assistenza richiesti dal call center	**822**	**830**			**NO**	**SI**
Qualità / Efficacia	**Interventi evasi / interventi richiesti**	**100, %**	**100%**			**NO**	**SI**
	Interventi risolti/ interventi richiesti	**80%**	**80%**			**NO**	**SI**
	Ore giornaliere disponibilità	**10**	**10**			**NO**	**no**
Efficienza	**Tempi di attesa per intervento da segnalazione call center in gg.**	**3**	**3**			**NO**	**SI**
Customer							

SETTORE III

-RISORSE UMANE-PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE–PERFORMANCE E QUALITA’ - SERVIZI ASILI NIDO

DENOMINAZIONE :Risorse umane –Programmazione e Organizzazione – Performance e Qualità -_Servizio aili nido	
Mission: ***Gestire il rapporto di lavoro e lo sviluppo professionale del personale, favorire il miglioramento continuo dei servizi ed il benessere organizzativo Fornire il supporto operativo per le funzioni di programmazione e organizzazione pianificazione strategica, performance e qualità dell'Ente.*** ***Garantire il funzionamento e la qualità dei servizi per l'infanzia in risposta ai bisogni delle famiglie e al benessere dei bambini da 0 a 3 anni e***	
Macro funzioni	Attività
PROGETTAZIONE ORGANIZZATIVA	Individuazione delle esigenze di organizzazione dell'Ente
	Definizione della dotazione organica ,dell'organigramma e del funzionigramma dell'Ente
	Elaborazione di progetti volti a proporre procedure che assicurino la risposta adeguata e flessibile delle strutture ai principi più avanzati della teoria dell'organizzazione.
	Analisi, razionalizzazione e semplificazione dei processi, delle procedure e dei procedimenti.
PIANIFICAZIONE DELLE RISORSE	Analisi dei bisogni di personale e predisposizione/aggiornamento del piano triennale dei fabbisogni del personale e della ricognizione annuale delle eccedenze di personale
	Redazione bilancio dei costi del personale(costi tempi indeterminati/determinati/, emolumenti vari .
	Gestione del bilancio del personale e dei capitoli di spesa per acquisizione di personale dipendente
	Verifica , controllo spesa del personale e monitoraggio dei limiti alle assunzioni e alla spesa imposti dalla legge
GESTIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI RELATIVI AL PERSONALE E AL RAPPORTO DI LAVORO	Selezione ed assunzione del personale secondo le procedure di legge
	Attuazione delle procedure di assunzione a tempo indeterminato e a tempo determinato, di mobilità e trasferimenti intersettoriali del personale.
	Gestione degli aspetti relativi alla posizione giuridico-economica del personale e della costituzione, modificazione ed estinzione del rapporto di lavoro
	Coordinamento del sistema di rilevazione presenze del personale
	Applicazione istituti normativi previsti dai contratti di lavoro

	Gestione per tutti i dipendenti dei procedimenti relativi a istituti particolari: - concessione di aspettative, distacchi e permessi sindacali -aspettative varie -istituti per la tutela dei dipendenti in maternità o paternità, -legge 104/1992 -congedi retribuiti per assistenza a portatori di handicap in stato di gravita -assenze per malattie e infortuni
	Controlli periodici sull'idoneità psico-fisica dipendenti
	Gestione degli aspetti economici, previdenziali e contributivi dei dipendenti e degli amministratori
	Gestione Inidoneità al servizio
	Pensioni –TFS-TFR
	Erogazione stipendi dipendente, contabilizzazione e gestione delle ritenute previdenziali e fiscali, stesura delle relative denunce
	Gestione Posizioni assicurative Inail e autoliquidazione premi
	Gestione e contabilizzazione buoni pasto
	Stage e tirocini
GESTIONE ECONOMICAA PREVIDENZIALE E CONTRIBUTIVA AMMINISTRATORI	Gestione aspettative amministratori
	Cedolini amministratori
	Versamento Contributi
	Rapporti casse previdenziali /datori di lavoro amministratori
GESTIONE DEL CONTENZIOSO DEL LAVORO,	Gestire il contenzioso relativo al rapporto di lavoro
	Rappresentare l'Amministrazione nel tentativo obbligatorio di conciliazione, di cui all'art. 410 c.p.c, esperito dal Collegio di

	Conciliazione
	Rappresentare l'Amministrazione nel primo grado del giudizio , in forza di un mandato generale ai sensi dell'art. 417 bis c.p.c,
GESTIONE UFFICIO PROCEDIMENTI DISCIPLINARI	Gestione ufficio procedimenti disciplinari ai sensi dell'art 43 del regolamento degli uffici e dei servizi
	Supporto a tutti i dirigenti in materia di applicazione delle sanzioni disciplinari
	L'aggiornamento del codice di comportamento del Comune.
	Relazione sull'attività di monitoraggio dell'attuazione dei codici di comportamento ai sensi dell'art 15/D.P.R. 62/2013
FORMAZIONE	Analisi bisogni formativi
	Predisposizione piani formativi
	Organizzazione percorsi formativi interni
	Gestione e verifica dei budget formazione
RELAZIONI SINDACALI	Gestione dei contratti collettivi nazionali di lavoro e dei relativi contratti decentrati
	Supporto alla delegazione trattante di parte pubblica area dipendenti
	Supporto alla delegazione trattante di parte pubblica area dirigenti
	Gestione permessi sindacali
SERVIZI AUSILIARI	Servizio portierato Palazzo Pella
	Effettuazione di ritiro /consegna di documentazione per conto degli uffici dell'Ente sul territorio comunale

	Recapito/ritiro presso Tesoreria Comunale di documentazione per conto dell'Ente
	Servizio di apertura e chiusura sedi comunali
	Servizi ausiliari all'attività amministrativa dell'Ente
GESTIONE ADEMPIMENTI AMMINSTRATIVI	Gestione GECO (Gestione On-line delle Comunicazioni Obbligatorie)
	Denuncie on line su sito Perlapa: Gestione anagrafe delle prestazioni Monitoraggio legge 104/1992 Monitoraggio mensile assenze lavoratori Rilevazione dati sciopero(GEPAS) Gestione rilevazione permessi sindacali (GEDAP) Banca dati Dirigenti
	Gestione categorie protette
	Conto annuale
	Certificazioni varie
	Rapporti revisori
GESTIONE ADEMPIMENTI AMMINSTRATIVI	Predisposizione atti per le elezioni relativi all'organizzazione del servizio alla liquidazione dei compensi ,al monitoraggio del rispetto dei limiti, rendicontazione
BENESSERE ORGANIZZATIVO	Promozione di azioni positive per il benessere delle persone nell'organizzazione e per il miglioramento della cultura organizzativa
	Coordinamento definizione e stesura del Piano triennale delle azioni positive
	Organizzazione e coordinamento delle attività dello Sportello di ascolto per il personale
	Collaborazione alle attività del Comitato Unico di Garanzia

SISTEMA DI QUALITÀ	Redazione Piano triennale ed annuale dei controlli di qualità dei servizi in collaborazione con l'Urp
	Supporto al l'Urp per le di indagini di customer satisfaction per la rilevazione della qualità percepita dagli utenti e di indagini di clima interno
	Supporto per la redazione delle Carte dei Servizi
PERFORMANCE	Definizione del sistema di misurazione della performance
	Definizione del sistema di valutazione dei dipendenti
	Redazione del piano della perfomance e della relazione della performance in collaborazione con gli uffici competenti e con il Nucleo di valutazione
	Supporto al Nucleo di Valutazione per la parte di competenza
INDIRIZZO, COORDINAMENTO PEDAGOGICO E GESTIONE DELLE ATTIVITÀ EDUCATIVE E DI ORGANIZZAZIONE DEI NIDI	Definizione, attuazione e valutazione del progetto pedagogico per la qualità dei servizi per l'infanzia e coordinamento pedagogico delle attività educative nei nidi
	Gestione dei gruppi di lavoro educativo e di supporto
	Cura dei rapporti con le famiglie, promozione di iniziative di cultura educativa e sostegno alla genitorialità e di valorizzazione delle diversità di genere , di cultura e di promozione della partecipazione
	Predisposizione di strategie, percorsi e strumenti di integrazione di bambini portatori di handicap o particolari patologie, ed attività di prevenzione rispetto a casi di disagio dei bambini e difficoltà delle famiglie, in collaborazione con gli enti competenti
	Gestione progetti in collaborazione con la ludoteca comunale
	Monitoraggio della qualità pedagogica dei servizi
	Gestione dei tirocini formativi

	Quotidiana organizzazione e funzionamento educativo e didattico delle sezioni di nido
GESTIONE ISCRIZIONI, AMMISSIONI E FREQUENZA AGLI ASILI NIDO COMUNALI	Gestione delle iscrizioni ed ammissioni ai nidi, ai centri estivi comunali ai servizi integrativi e sperimentali nonché ai posti convenzionati per bambini da 0 a 3 anni
	Gestione dei rapporti con l'utenza
	Gestione delle attività connesse alla frequenza nei diversi servizi 0-3, formazione delle sezioni, controllo delle presenze/assenze degli utenti e relativo aggiornamento
	Gestione dell'applicazione delle rette
	Monitoraggio dei pagamenti delle rette e gestione dei provvedimenti di dimissione dal posto assegnato o di recupero rette
GESTIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI PER IL FUNZIONAMENTO DEGLI ASILI NIDO	Gestione e monitoraggio dei contratti, delle convenzioni e dei protocolli relativi ai servizi 0 – 3
	Programmazione, approvvigionamento e gestione dei beni di consumo e forniture di servizi per i nidi
	Raccolta, monitoraggio degli interventi legati all'efficienza logistica dei nidi scuole dell'infanzia, in collaborazione con i competenti uffici
	Tenuta e aggiornamento dell'inventario dei beni mobili in carico al Dirigente
	Rapporti con Enti vari
	Gestione voucher INPS a sostegno genitoriale

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	N.ro
Istruttore direttivo Amm.vo contabile	D	1
Istruttore direttivo informatico	D	1
Istruttore Direttivo Educativo	D	1
Istruttore amministrativo contabile	C	6
Istruttore Educativo	C	30
Esecutore operativo specializzato	B	3
Esecutore Scolastico	B	13
Operatore tecnico	A	1
Ausiliario	A	4
	TOTALE	**60**

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2017.

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

	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**				**NO**
	N. assunzioni	**0**	**8**				**no**
	N. cessazioni	**8**	**17**				**no**
	N. certificati di servizio	**8**	**10**				**SI**
	N. giornate di formazione	**58**					**SI**
	Riunioni effettuate tra le delegazioni del Comune e le Rappresentanze sindacali	**5**	**4**				**no**
	N. buoni pasto erogati nell'anno di riferimento	**41235**	**40000**				**no**
	Visite mediche periodiche	**238**	**220**				**SI**
	N. tirocini gestiti nell'anno di riferimento	**31**	**35**				**SI**

	Statistiche (compresi i fabbisogni standard): N. statistiche	**15**	**15**				**no**
	N. atti pubblicati sul sito del Comune	**320**	**300**				**no**
Qualità / Efficacia	**Certificazione positiva del Collegio dei revisori dei conti al CCDI Certificazione positiva (Sì/No)**	**si**	**si**				**SI**
	N. assunzioni a tempo indeterminato effettuate/ n. assunzioni previste nel piano occupazionale annuale	**0%**	**1**				**SI**
	Segnalare infortuni nei termini di legge stabiliti (N. segnalazioni di infortunio comunicate entro i termini prestabiliti/N. segnalazioni di infortunio gestite)	**100%**	**100%**				**SI**
	Rispetto scadenze visite periodiche	**100%**	**100%**				**SI**
	n.ro pratiche errate/ n.ro pratiche	**<10%**	**<10%**				**Si**
Efficienza	**n.ro giornate di formazione interne/n.ro giornate di formazione**	**34%**	**20%**				**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**				**SI**
	Cud	**365**	**350**				**no**
	N. pensioni elaborate nell'anno di riferimento	**10**	**17**				**SI**
	N. certificazioni TFR o TFS	**6**	**6**				**SI**
	N. ex dipendenti gestiti (liq. Arretrati, dichiarazioni fiscali, ecc)	**22**	**15**				**SI**
	N. ex dipendenti gestiti ai fini della riliquidazione pensione e trattamento di fine rapporto	**14**	**10**				**SI**
	N. di certificazioni pensionistiche richiesti dall'INPDAP, da altri Enti o da dipendenti	**15**	**10**				**SI**
	Gestione indennità e contributi amministratori: N. amministratori	**42**	**42**				**no**
	Gestione prestiti: (cessione quinto stipendio e piccoli prestiti)	**13**	**10**				**SI**
Qualità / Efficacia	**Tempo emissione dei cedolini inferiore o uguale a 5 giorni**	**5**	**5**				**SI**

	Rispetto termini di legge per evasione modello PA 04 relativo a ricongiunzioni, riscatti, pratiche pensionistiche inferiore o uguale a 60 giorni	**65**	**65**				**SI**
	Rispetto tempi di monitoraggio trimestrale rilevazione retribuzioni SICO	**100%**	**100%**				**no**
	Rispetto tempi per denunce all'INPS (n. denunce all'INPS effettuate / n. denunce all'INPS da effettuare)	**100%**	**100%**				**no**
	Comunicazioni annuali in materia fiscale / previdenziale entro i termini di legge (INAIL, 770, Conto Annuale)	**100%**	**100%**				**no**
	Tempo inserimento in busta paga di voci quali: assegno nucleo familiare ed arretrati, rimborsi spese per missioni, detrazioni fiscali, rimborso accertamenti sanitari.(mese di liquidazione)	**si**	**si**				**SI**
	Contenimento degli errori nella liquidazione del trattamento accessorio N. liquidazioni di rettifica / n° liquidazioni	**<10%**	**<10%**				**si**
Efficienza							
Customer							

Servizio:	**Asili Nido**
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 1: Interventi per l'infanzia e i minori e per asilo nido.
Finalità servizio :	*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**					**no**
	N. settimane annue di apertura degli asili nido	**42**					**no**
	N. pratiche istruite	**447**					**SI**
	N. bambini iscritti	**227**					**SI**
Qualità / Efficacia	**N. bambini che frequentano i nidi/ N. educatori**	**6,23**	**6,5**				**SI**
	N. bambini in lista di attesa nidi comunali	**15**	**15**				**no**
	Tempo medio in lista di attesa (mesi)	**6 MESI**	**6 mesi**				**no**
	N. bambini iscritti Centro Estivo / N. bambini frequentanti i Nidi*100	**63,13%**	**60%**				SI
	N. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio nidi, come individuato dalla carta dei servizi (ore 23settimanali)	**SI**	**si**				**no**
	N. ore giornaliere di apertura del servizio al pubblico, come individuato dalla carta dei servizi (ore 9,30 al giorno *5gg settimanali)	**SI**	**si**				**no**

	N. settimane apertura del servizio centro estivo asili nido, come individuato nella carta dei servizi (Min. 4 settimane* 9,30 ore giornaliere)	**SI**	**si**				**no**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**				**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100%**				**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**				**SI**
Efficienza	**tot. entrate da rette / tot. costi del servizio*100**	**14,99%**	**15%**				**no**
	tot. entrate da rette / N. bambini che frequentano i Nidi	**€ 1.285,27**	**1.2800**				**no**
	N. rette non pagate / N. rette dovute*100	**13,88%**	**12%**				**no**
	Somme recuperate direttamente anno scolastico /totale morosità anno scolastico	**36%**	**40%**				**si**
	Tot costi del servizio / N. bambini che frequentano i nidi	**€ 8.575**	**8.700**				**no**
Customer	**questionari raccolti/questionari distribuiti*100**	89%	**90%**			si	**SI**
	% di soddisfazione nel servizio	**98,43%**	**>95%**			si	**SI**

SETTORE IV

-SERVIZI SOCIALI – POLITICHE EDUCATIVE-

DENOMINAZIONE: Settore Servizi Sociali e Politiche educative	
Mission: ***Definire, gestire, monitorare e coordinare il sistema di "governance" dei servizi sociali e sanitari favorendo l'integrazione, la semplificazione, il miglioramento continuo dei processi connessi. Pianificare azioni a sostegno delle categorie sociali in difficoltà Promuovere politiche di supporto alla gestione dell'emergenza abitativa Promuovere le pari opportunità per rafforzare l'identità e le politiche di genere Promuovere lo sviluppo di azioni socio-educative nella comunità e qualificare l'offerta dei servizi garantire il diritto allo studio***	
Macro funzioni	Attività
PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO DEGLI INTERVENTI DELLE AREE SOCIALE E SOCIO ASSISTENZIALE	Supporto al coordinamento, presidio e controllo di tutte le attività connesse alla pianificazione sociale e socio assistenziale
	Istruttoria, elaborazione e valutazione della programmazione di area sociale e sanitaria (Piano di Zona triennale per la salute ed il benessere sociale, Programmi attuativi annuali, Piano delle attività per la non autosufficienza, Piano degli investimenti in ambito sociale e sanitario, ecc.) coordinamento, gestione e controllo delle attività connesse in collaborazione con il Consorzio Iris
	Supporto, coordinamento e monitoraggio delle attività legate all'accesso ai servizi ed alla presa in carico, nonché definizione dei regolamenti comunali sull'accesso, sulla compartecipazione degli utenti alla spesa e sulla regolazione dell'integrazione sociosanitaria
	Supporto tecnico, organizzativo, , di coordinamento, gestione e monitoraggio delle attività relative alla socializzazione degli anziani
	Supporto, gestione e coordinamento degli incontri neutri e di educativa territoriale
	Predisposizione di progetti individualizzati e generici per target di utenza (adulti, minori, anziani, disabili)
	Azioni di impulso e di verifica delle attività attuative della programmazione sociale e sociosanitaria, con particolare riferimento alle competenze degli Uffici di Piano
	Gestione e predisposizione di bandi per l'erogazione di contributi economici a supporto delle categorie deboli (fondi Ato, domiciliarità leggera, voucher, ecc)
GESTIONE AMMINISTRATIVA	Gestione degli aspetti amministrativi legati alla funzione di

	pianificazione degli interventi socio assistenziali
	Gestione delle statistiche regionali e istat sugli interventi socio assistenziali , i target di utenza e i dati sull'emergenza abitativa
	Gestione amministrativa, contabile e finanziaria dei capitoli di Bilancio assegnati e gestione dei trasferimenti regionali e statali in ordine ai progetti ed alle attività gestite in proprio (assistenza economica, integrazioni rette, fondo sociale ecc)
ISTRUTTORIA, MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE	Istruttoria, monitoraggio e rendicontazione degli strumenti di programmazione in area sociale e sanitaria (Piano di Zona triennale per la salute ed il benessere sociale, Programmi attuativi annuali, Piano delle attività per la non autosufficienza, Piano degli investimenti in ambito sociale e sanitario, ecc.) e degli interventi economici a favore degli indigenti
	Istruttoria e monitoraggio per la definizione dei regolamenti comunali sull'accesso e sulla compartecipazione degli utenti alla spesa
	Monitoraggio del Piano della trasparenza e corruzione
	Monitoraggio del rispetto dei tempi dei procedimenti amministrativi e delle attività descritte nella carta dei servizi
	Monitoraggio e rendicontazione dei fondi trasferiti dalla regione nell'ambito delle misure di sostegno all'abitare
	Supporto nel coinvolgimento costante delle espressioni del Terzo Settore (Volontariato, Associazionismo, Cooperazione sociale, ecc.) e delle strutture residenziali e semi residenziali attraverso la costituzione di specifici gruppi di lavoro. tavoli tematici e protocolli di intesa

PARTECIPAZIONE E CONFRONTO	
	Supporto nel coinvolgimento delle figure professionali (Assistenti sociali, OSS, educatori) per garantire il confronto costante sulle diverse tematiche affrontate e sulle modalità di gestione delle singole attività
	Supporto nel coinvolgimento costante con il Consorzio Iris per la gestione e la programmazione degli intereventi socio sanitari territoriali
	Rapporti con il Tribunale Ordinario e l'Ufficio esecuzione per la gestione degli sfratti
	Supporto al confronto con gli altri Uffici comunali per la gestione di tematiche trasversali (case, mense, nidi, morosità, residenze anagrafiche ecc)
	Rapporti con tribunale per la gestione delle tutele, curatele e amministrazioni di sostegno (ricorsi, attivazioni adempimenti connessi ai decreti, progetti di vita, rendicontazioni ecc)
	Rapporti con Direzione sanitaria e ASL per gestione casi socio sanitari in collaborazione con i dipartimenti specialistici (DSM, SERT, NOCC, Pronto soccorso, Ufficio Igiene, NPI ecc)
	Rapporti con Questura e Prefettura per gestione emergenza profughi e situazioni di conflittualità civile
	Rapporti con Procura ordinaria e minorile per segnalazioni situazioni pregiudizievoli
PARTECIPAZIONE E CONFRONTO	Rapporti con istituzioni scolastiche per gestione casi sui minori
	Rapporti e supporto ai centri incontro anziani per favorire la socializzazione degli anziani a Biella
	Supporto e coinvolgimento con l'ATC Piemonte Nord per le tematiche relative alle case di edilizia sociale
	Supporto nel coinvolgimento del Campo Nomadi per favorire

	l'integrazione
	Rapporti con Tribunale Ordinario e Minorile per l'esecuzione dei provvedimenti di competenza
PARI OPPORTUNITÀ E POLITICHE DI GENERE	Studi, ricerche, sperimentazioni, organizzazione di manifestazioni e convegni per la promozione di politiche di genere, conciliazione e pari opportunità, sostegno sociale alla gravidanza e maternità
	Attivazione di iniziative di formazione ed educazione connesse alle tematiche di genere
	Promozione, coordinamento e supporto tecnico a tavoli e commissioni sulle tematiche di genere
	Gestione delle azioni connesse al Bilancio di Genere e alla Carta Europea per l'uguaglianza delle donne e degli uomini e gestione dei rapporti con la Casa delle Donne
	Prevenzione e contrasto alla violenza contro le donne sia nell'ambito della violenza domestica che dello sfruttamento sessuale
	Collaborazione con l'associazionismo per la gestione di servizi di accoglienza e di case rifugio per donne che subiscono violenza domestica o sono vittime di tratta
	Collaborazione con il Garante di detenuti e supporto alla segreteria organizzativa
PARI OPPORTUNITÀ E POLITICHE DI GENERE	Adesione a reti e protocolli locali, regionali e nazionali in materia di contrasto alla violenza di genere, allo sfruttamento sessuale ed alla tratta ed in materia di sicurezza urbana
PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	Promozione e coordinamento delle organizzazioni di volontariato e delle forme associative in una logica di rete e di integrazione
	Supporto alle organizzazioni di volontariato ed alle associazioni di

	promozione sociale per la promozione e gestione di progetti rivolti alla cittadinanza
	Iniziative di promozione del volontariato e di una cultura solidaristica, rivolte in particolare alle giovani generazioni
PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI A SOSTEGNO DELLE CATEGORIE SOCIALI IN DIFFICOLTÀ	Regolamentazione delle fasce di accesso alle prestazioni socio assistenziali
	Regolamentazione, pianificazione e coordinamento per l'erogazione di contributi e provvidenze in materia sociale: individuazione linee di indirizzo, definizione criteri e predisposizione bandi
	Gestione amministrativa dei contributi e delle provvidenze del Comune e della Regione in materia sociale
	Supporto alle famiglie attraverso il segretariato sociale
	Predisposizione e attuazione di progetti per favorire l'autonomia delle persone più svantaggiate
	Predisposizione e attuazione di progetti a sostegno dell'abitare
	Predisposizione e attuazione di progetti a supporto della genitorialità e dell'assistenza scolastica a favore di minori a rischio pregiudizio
	Predisposizione e attuazione di progetti a supporto della domiciliarità a favore degli anziani
POLITICHE ABITATIVE	Pianificazione e regolamentazione delle Politiche abitative nel Comune di Biella
	Collaborazione con l'ufficio patrimonio e l'ATC Piemonte Nord per quanto riguarda la gestione e la morosità degli alloggi di edilizia sociale
	Gestione dei bandi per l'erogazione di contributi in materia di politiche abitative (bando locazione, bando morosi incolpevoli, bando agenzie sociali locazione)
	Gestione e istruttoria dei bandi per l'assegnazione degli alloggi di edilizia sociale (bando generale, bando emergenza abitativa, bando categorie speciali, cambi alloggio ecc)
	Supporto alle famiglie nella ricerca di soluzioni abitative in collaborazione con lo Sportello casa e l'associazione inquilini e

	proprietari
	Gestione delle assegnazioni degli alloggi (verifica requisiti, sopralluoghi, convocazioni ecc)
	Gestione e monitoraggio del Fondo sociale nell'ambito dell'edilizia sociale (colloqui, progetti individualizzati, verifica requisiti, rendicontazione ecc)
	Predisposizione di progetti di housing sociale e protocolli per la gestione dell'emergenza abitativa
	Attività di sportello al pubblico
	Gestione del progetto "sistema integrato di risorse comunali per la sostenibilità dell'emergenza abitativa"
	Emissione gestione ed esecuzione delle decadenze
	Predisposizione atti e partecipazione ad organismi sovra comunali per la gestione delle problematiche relative all'emergenza abitativa
POLITICHE GIOVANILI	Attività di informazione, orientamento e consulenza su formazione, lavoro, salute, tempo libero, mobilità europea, scambi giovanili, volontariato, nell'ambito del Servizio Informagiovani
	Coordinamento, bandi e gestione di centri estivi
	Promozione di iniziative culturali per la valorizzazione del patrimonio storico di Palazzo Ferrero
	Organizzazione di iniziative formative / educative e di eventi culturali, artistici e musicali
	Promozione dell'associazionismo giovanile in ambito artistico e culturale, della partecipazione e della cittadinanza attiva

	Coordinamento e gestione di centri per favorire l'aggregazione giovanile e di spazi per la promozione di giovani artisti e la partecipazione di un pubblico giovanile
	Promozione dei giovani artisti in ambito locale e nell'ambito di reti regionali, nazionali ed internazionali
	Azioni di prevenzione del disagio, di promozione della salute e del benessere e della sicurezza stradale, urbana e sul lavoro, di riduzione del danno, di contrasto alla violenza ed al degrado urbano
	Predisposizione bandi e gestione servizio civile volontario
	Coordinamento delle politiche per i giovani nell'ambito dei piani locali, distrettuali provinciali e regionali
DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'INTEGRAZIONE, DELLA CITTADINANZA E DELLA LEGALITÀ	Informazioni e mediazione culturale per gli immigrati e per i cittadini italiani
	Pianificazione, gestione e coordinamento delle politiche dedicate all'immigrazione
	Organizzazione di iniziative culturali e formative
	Partecipazione a reti nazionali (ANCI), regionali (gruppi di coordinamento) e/o sovracomunali per l'elaborazione, promozione e diffusione di idee, contenuti e buone prassi utili alla crescita civile di una comunità multiculturale
	Coordinamento progetti speciali: Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (Sprar), Minori Stranieri non Accompagnati
ASSISTENZA, INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO	Gestione dello sportello accoglienza
	Protocolli d'intesa con altri soggetti pubblici sul territorio e accordi

	procedurali con altri servizi del Comune di Biella (Caritas, santuario d'Oropa, Anagrafe, Patrimonio, Lavori pubblici)
	Gestione Sportello politiche abitative
	Gestione dello sportello sociale per la locazione (ASLO)
	Gestione spazio ascolto e orientamento alla ricerca di attività lavorativa a supporto delle persone svantaggiate
	Gestione sportello Informagiovani
ATTIVITÀ TRASVERSALI AGLI INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI	Partecipazione a tavoli e gruppi di lavoro (Co.Te.RIM, NOCC, GOL, Ufficio di Piano, tavolo multiproblematico ecc)
	Controlli pratiche a campione o per motivazioni specifiche, in particolare relativamente alla certificazione Isee
	Aggiornamento normativa e materiale relativo a progetti
	Controllo della spesa per l'erogazione dei servizi
	Risposte ed archiviazione relative a richieste di cittadini, enti vari che non richiedono un passaggio alle aree (Prefettura, questura, comuni o consorzi)
	Attività di segreteria a supporto degli uffici
UNIVERSITÀ, FORMAZIONE PROFESSIONALE ED EDUCAZIONE PER ADULTI	Gestione dei rapporti con l'Università
QUALIFICAZIONE SCOLASTICA E DEL SISTEMA EDUCATIVO	Raccordo tra diversi Servizi del Comune, con Enti e soggetti esterni per la costruzione del Piano dell'Offerta Formativa sul territorio (POF)
	Gestione amministrativa e contabile di progetti di qualificazione e socio-educativi condivisi con i Servizi per l'infanzia, con le scuole primarie e secondarie di 1° grado relative alla qualificazione del sistema

	scolastico e ad interventi socio-educativi in raccordo con gli Istituti scolastici
GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE	Gestione dei centri didattici e delle attività ad essi riferite (amministrative, contabili, organizzative) per il raccordo con le istituzioni culturali e scolastiche e lo sviluppo di progetti rivolti a bambini e ragazzi, famiglie, operatori del territorio
	Accordi con soggetti ed enti del territorio per la gestione di attività laboratoriali
RACCORDO CON L'UFFICIO SCOLASTICO TERRITORIALE E LE ISTITUZIONI SCOLASTICHE	Applicazione della normativa in materia di evasione scolastica
	Individuazione dei bacini di utenza per il governo del flusso delle iscrizioni nelle scuole primarie e secondarie di 1° grado in rapporto alle capienze delle strutture scolastiche ed invio delle anagrafiche degli alunni tenuti all'obbligo scolastico
	Supporto al funzionamento delle Istituzioni Scolastiche in relazione alle competenze dell'Ente locale (strutture, arredi e segreterie), rapportandosi con i competenti uffici comunali
	Programmazione dei servizi scolastici sulla base dei dati demografici e delle proiezioni relative alla popolazione 0-14 anni
	Organizzazione della rete scolastica delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado;
	Erogazione di provvidenze per libri di testo, cedole librarie, ecc
	Progetti con le scuole
PIANIFICAZIONE, ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE, PRE-POST SCUOLA E ALTRI SERVIZI SCOLASTICI	Raccordo con i fornitori, le istituzioni scolastiche per l'organizzazione e gestione dei servizi
	Gestione delle iscrizioni e attribuzione delle relative tariffe e agevolazioni
	Rapporto con le famiglie per informazioni, segnalazioni, adempimenti relativi ai servizi
	Controlli sulla veridicità delle autocertificazioni e monitoraggio pagamenti rette
	ristorazione scolastica 0/14 anni; predisposizione tabelle merceologiche, menù e gestione delle diete speciali per patologie o scelte etico-religiose

	Monitoraggio della qualità del servizio erogato e controllo della ristorazione
	Promozione di progetti di educazione alimentare in collaborazione con le scuole, altri Enti e/o con il fornitore
	Promozione e gestione Ludoteca comunale
PIANIFICAZIONE, ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO DEL TRASPORTO SCOLASTICO	Raccordo con i fornitori, le istituzioni scolastiche per la organizzazione e gestione del servizio
	Rapporto con le famiglie per informazioni, segnalazioni, adempimenti relativi ai servizi
	Gestione delle iscrizioni e attribuzione delle relative tariffe e agevolazioni
	Controlli sulla veridicità delle autocertificazioni e monitoraggio pagamenti rette
	Organizzazione e gestione del trasporto con scuolabus,
	Organizzazione e gestione dei centri estivi comunali

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

Profilo Professionale	Categoria	N.ro
Funzionario Amm.vo Contabile	D3	2
Istruttore direttivo amm.vo contabile	D	1
Assistente Sociale	D	5
Istruttore amministrativo contabile	C	5
Istruttore educativo sociale	C	6
Istruttore educativo	C	1
Istruttore tecnico	C	1
Esecutore operativo specializzato	B	5
Esecutore sociale	B	7
	TOTALE	**33**

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2017.

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

	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)**				**NO**
	N. complessivo di persone assistite area adulti	**1798**	**1750**				**NO**
Qualità / Efficacia	**N. utenti ammessi / N. utenti presi in carico*100**	**70%**	**70,00%**				**SI**
	Tempo medio 1° colloquio e presa in carico	**20**	**20**				**no**
	Rispetto standard di qualità e tempi indicati in Carta dei Servizi	**si**	**si**				**SI**
	Incidenza nuovi progetti (disagio adulto): N. progetti di assistenza nuovi / Tot famiglie in carico*100	**36%**	**35,00%**				**SI**

	N. ore settimanali di disponibilità assistenti sociali per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (10 ore settimanali)	**si**	**si**				**no**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100,00%**				**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100,00%**				**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**				**SI**
Efficienza	**costo assistenza economica / N. utenti beneficiari**	**259**	**300**				**no**
Customer	**% reclami sui servizi erogati**	**2%**	**2%**				**SI**

Servizio:	**Area Minori**						
Missione / programma	MISSIONE 12: Diritti sociali, politiche sociali e famiglia; PROGRAMMA 1: Interventi per l'infanzia e i minori e per asilo nido.						
Finalità servizio :	*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**				**no**
	N. minori inseriti in struttura	**45(dato aumentato per minori stranieri e donne vittime di violenza con figli)**	**50**				**no**
	N. minori in affido	**38**	**35**				**no**
	n. minori seguiti con progetto di educativa territoriale	**174**	**170**				**si**
	N. minori con supporto scolastico progetti individualizzati	**55**	**50**				**SI**
	N. provvedimenti Autorità giudiziaria	**123**	**120**				**NO**
	N. complessivo di persone assistite area minori	**795**	**795**				**SI**
Qualità / Efficacia	**Tempo medio tra domanda e attivazione servizio**	**30 gg.**	**30gg**				**SI**
	N. progetti assistenza nuovi / tot famiglie con minori in carico*100	**40%**	**40,00%**				**SI**
	%minori presi in carico su segnalazione T.M.	**100%**	**100,00%**				**NO**

	N. ore settimanali di disponibilità assistenti sociali per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (10 ore settimanali)	**si**	**si**				**no**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100,00%**				**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100,00%**				**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100,00%**				**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**				**NO**
	N. complessivo di persone assistite area anziani	**490**	**500**				**NO**

	N. pasti a domicilio e mensa pensionato attivi	**70**	**70**				**no**
	n. progetti di domiciliarità leggera attivati	**18**	**-**				**NO**
	n. eventi di socializzazione realizzati a favore degli anziani	**10**	**10**				**SI**
	N. integrazioni rette anziani non autosufficienti	**60**	**60**				**SI**
Qualità / Efficacia	**Tempo medio tra domanda e attivazione S.A.D.**	**35**	**35**				**no**
	Tempo medio tra domanda integrazione retta e attivazione	**90**	**90**				**SI**
	N. domande accolte / N. domande presentate servizio S.A.D.*100	**50%**	**50,00%**				**SI**
	Incidenza nuovi progetti anziani: N. progetti di assistenza nuovi / Tot. famiglie in carico*100	**40%**	**40,00%**				**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**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100,00%**				**SI**
	Rispetto atri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100,00%**				**SI**

Efficienza	**% reclami sui servizi erogati**	**1%**	**1,00%**				**SI**
Customer	**Percentuale soddisfazione programma socializzazione anziani**	**95,00%**	**90,00%**			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**				**NO**
	N. complessivo domande di riserva presentate	**48**	**45**				**NO**
	N. complessivo di domande presentate per bando sostegno alla locazione	**231**	**-**				**NO**
	N. domande Fondo Sociale (gestione quota minima)	**345**	**330**				**NO**
	N. domande per bandi regionali di sostegno all'abitare (FMI - ASLO)	**9**	**15**				**NO**
Qualità / Efficacia	**Tempo medio tra segnalazione alloggio e assegnazione**	**60**	**60**				**SI**

	Tempo medio per affrontare / risolvere situazioni di emergenza abitativa	**100**	**100**				**SI**
	N. ore settimanali di apertura dello sportello al pubblico	**20**	**20**				**SI**
	N. addetti	**1,5**	**2,5**				**SI**
	N. alloggi segnalati / N. alloggi assegnati	**95%**	**95,00%**				**SI**
	N. pratiche decadenze / sfratti gestite	**64**	**60**				**SI**
Efficienza	**% reclami sui servizi erogati**	**3**	**si**				**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**				**NO**

	N. complessivo cittadini ricevuti allo sportello per segretariato sociale	**4878**	**4900**				**NO**
	Pratica UVG: N. domande	**121**	**120**				**NO**
	N. giorni per appuntamento primo colloquio	**20**	**20**				**SI**
Qualità / Efficacia	**Pratiche UVG presentate / pratiche UVG evase*100**	**70%**	**70,00%**				**SI**
	Tempo medio per istruttoria UVG	**30 gg.**	**30gg**				**SI**
	N. ore settimanali di apertura del servizio al pubblico	**21**	**21**				**no**
	N. addetti	**2**	**2**				**no**
	N. ore settimanali di apertura sportello per appuntamenti come individuato dalla carta dei servizi (min 21 ore settimanali)	**si**	**si**				**SI**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**95%**	**95,00%**				**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100,00%**				**SI**
	Rispetto atri indicatori di cui alla carta dei servizi	**95%**	**95,00%**				**SI**

Efficienza	**Riduzione tempi per appuntamento con A.S.**	**-25%**	**-20**				**SI**
Customer	**reclami sui servizi erogati**	**4%**	**3,00%**				**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**				**no**
	Informagiovani: N. utenti	**4473(oltre 7000 le mail per richieste informazioni)**	**>4200**				**no**
	n. incontri informativi rivolti ai giovani sulle diverse opportunità offerte dal territorio (lavoro, stage, corsi ecc)	**4**	**3**				si
	N. domande gestite per attivazione stage di qualità (aziende)	**85**	**60**				**si**

	n. schede sintetiche di interesse per i giovani (lavoro, formazione, vita sociale e mobilità internazionale)	**25**	**25**				si
	n. iscritti alla news letter informa giovani	**576**	**600**				**no**
	Assistenza compilazione CV	**406(circa la metà a favore di migranti stranieri)**	**300**				si
	N. follower su facebook	**5778**	**6000**				**si**
Qualità / Efficacia	**n. profili richiesti dalle aziende / n. stage attivati**	**95%**	**95,00%**				si
Efficienza	**Coinvolgimento giovani agli eventi promossi da IG**	**292**	**300**				**si**
Customer	**Percentuale gradimento servizi offerti IG**	**95%**	**95,00%**				si

Servizio:	**Diritto allo studio**						
Missione / programma	MISSIONE 4: Istruzione e diritto allo studio; PROGRAMMA 7: Diritto allo studio.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire i servizi scolastici e educativi;* *OBIETTIVO:Garantire gli interventi educativi e i servizi scolastici a favore degli alunni delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo e l'erogazione e il controllo del servizio di refezione scolastica secondo criteri di qualità e professionalità.*						
Stakeholders	Alunni/Famiglie/Istituzioni scolastiche/Insegnanti						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**Servizio trasporto scolastico: N. utenti**	**142**	**158**				**no**
	Costo annuo trasporti						**no**
	N. ore settimanali di apertura dello sportello al pubblico	**23**	**23**				**no**
	N. alunni diversamente abili assistiti	**2**	**2**				**no**
	N. interventi manutenzione ordinaria nelle scuole	**720**	**700**				**SI**
	N. centri estivi e centri ricreativi	**11**	**11**				**no**
	N. contributi assegni di studio regionali	**845**	**572**				**si**
	Gestione pre e doposcuola / ludoteca: N. utenti	**3000**	**3000**				**SI**
	Gestione mense scolastiche: N. medio giornaliero pasti erogati	**1594**	**1500**				**no**
	Servizio di refezione scolastica: pasti erogati (scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado)	**258.165**	**260.000**				**no**

Efficienza	**costo annuo/utenti ammessi servizio trasporto scolastico**	**€ 925,71**	**830**				**no**
	costo annuo / utenti ammessi refezione scolastica	**€ 174**	**160**				**no**
	Somme recuperate direttamente anno scolastico /totale morosità anno scolastico	**50%**	**50,00%**				**si**
Customer	**% di soddisfazione nel servizio mensa**	**90%**	**90,00%**			si	**SI**

SETTORE V

–LAVORI PUBBLICI-

DENOMINAZIONE: Settore Lavori Pubblici	
Mission: Realizzare, mantenere e gestire il patrimonio edilizio pubblico, le infrastrutture stradali, gli impianti tecnologici e il patrimonio a verde pubblico verificandone la corretta applicazione della normativa. Inoltre gestire il patrimonio degli impianti cimiteriali nonché degli impianti sportivi di proprietà comunale e la relativa promozione sportiva.	
Macro funzioni	Attività
PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DEI LL.PP., DEI SERVIZI E DELLE FORNITURE CORRELATE	Definizione dei documenti di programmazione del Piano degli Investimenti a supporto degli organi elettivi ed in collaborazione con gli altri settori dell'Ente
PROGRAMMAZIONE, PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE DELLE OPERE RELATIVE AD EDIFICI PUBBLICI	Programmazione, progettazione, esecuzione di studi di fattibilità, di progetti preliminari, definitivi ed esecutivi per gli interventi edilizi relativi a nuove opere, ristrutturazione, restauri e/o recuperi funzionali di edifici pubblici.
	Direzione lavori di nuove opere edilizie e degli interventi di straordinaria manutenzione di carattere civile e tecnologico negli edifici di competenza del Comune.
	Gestione del programma di messa a norma degli edifici pubblici di competenza del Comune (inclusa la certificazione di prevenzione incendi).
	Gestione e Coordinamento degli affidamenti a professionisti esterni in merito agli incarichi affidati.
	Progettazione e gestione delle attività afferenti alle demolizioni d'ufficio a seguito di ordinanze sindacali.
	Attività di verifica legata alla pubblica incolumità su edifici privati (in appoggio al servizio di protezione civile).
GESTIONE DEL PATRIMONIO EDILIZIO PUBBLICO E DELLE	Conduzione e gestione della manutenzione periodica e programmata del patrimonio edilizio comunale.

ATTREZZATURE PUBBLICHE	Manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica stradale orizzontale e verticale.
	Gestione del servizio di pronta reperibilità serale prefestiva e festiva.
	Allestimento dei seggi elettorali.
PROGRAMMAZIONE, PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE DELLE OPERE RELATIVE ALLA REALIZZAZIONE DI INFRASTRUTTURE STRADALI; GESTIONE DELLA MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO STRADALE; GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE IDRAULICHE A SERVIZIO E PRESIDIO DEL TERRITORIO.	Programmazione e gestione di interventi relativi alle infrastrutture viarie, sia per nuove opere, sia per riqualificazione e/o ristrutturazione e/o adeguamento e/o manutenzione straordinaria di opere esistenti in base a priorità e risorse economiche dedicate.
	Programmazione e gestione degli interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria delle strade e delle pertinenze stradali e della segnaletica stradale (quest'ultima sulla base di una programmazione definita di concerto con il Comando P.M.) in base a priorità e risorse economiche dedicate.
	Collaborazione per quanto di competenza con gli altri uffici del Settore nell'ambito di interventi multidisciplinari
	Programmazione realizzazione e gestione della manutenzione ordinaria e programmata degli interventi sulle opere e infrastrutture idrauliche, sulla rete delle rogge comunali compreso il rilascio delle relative autorizzazioni.
	Emissione di pareri, effettuazione controlli, verifiche, assistenza e collaudi specialistici di competenza nell'ambito delle realizzazione di opere di urbanizzazione.
	Emissione di autorizzazioni per l'esecuzione di scavi su suolo pubblico e atti relativi e/o inerenti al patrimonio stradale.
	Emissione di autorizzazioni per interventi relativi alle infrastrutture stradali progettati e/o realizzati da parte di privati.
	Gestione del piano invernale di sicurezza stradale antigelo e di sgombero neve.
	Gestione sinistri e recupero oneri per il ripristino dei luoghi in merito ai sinistri attivi (art. 15 del Codice della Strada)

PROGRAMMAZIONE, PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE DELLE OPERE RELATIVE ALLA REALIZZAZIONE DI INFRASTRUTTURE STRADALI; GESTIONE DELLA MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO STRADALE; GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE IDRAULICHE A SERVIZIO E PRESIDIO DEL TERRITORIO.	Implementazione e gestione del sistema informativo relativo al patrimonio stradale e idraulico in merito alle caratteristiche costruttive e prestazionali ed allo stato manutentivo delle strade e delle pertinenze stradali al fine di programmare in modo efficace ed efficiente l'esecuzione degli interventi
	Gestione delle segnalazioni e/o richieste di intervento, in merito ad aspetti relativi allo stato manutentivo del patrimonio stradale
	Gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica stradale orizzontale e verticale.
PROGRAMMAZIONE PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE DELLE OPERE RELATIVE AGLI IMPIANTI TECNOLOGICI PUBBLICI NONCHÉ GESTIONE DELLA RETE DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA, **DEI SEMAFORI, E DEI SERVIZI A RETE DELLE NUOVE TECNOLOGIE**	Programmazione e gestione di interventi di manutenzione sulle reti della pubblica illuminazione e dei semafori, in base a priorità e risorse economiche dedicate.
	Definizione e gestione del piano della rete di pubblica illuminazione.
	Attività di verifica della sicurezza stabili legata alla pubblica incolumità su edifici privati relativa agli impianti tecnologici.

	Collaborazione con gli uffici preposti alla progettazione e direzione lavori delle opere pubbliche del Comune relativamente agli aspetti impiantistici dei progetti.
	Gestione delle attività di “energy manager” attribuite all’Ente, gestione della conduzione degli impianti termici, idrici, elettrici ed elettronici negli edifici di proprietà finalizzata al contenimento energetico.
	Gestione delle apparecchiature antincendio, degli impianti di messa a terra, degli impianti di sicurezza e del funzionamento degli ascensori negli edifici di proprietà.
PROMOZIONE SPORTIVA	Programmazione e incentivazione della promozione sportiva sul territorio
	Pianificazione e gestione dell'erogazione dei contributi agli Enti e alle Società sportive per la realizzazione di iniziative di carattere sportivo, per la manutenzione e miglioramento degli impianti, per la promozione dell’attività sociale e per le utenze
	Progettazione ed organizzazione di eventi e manifestazioni sportive in collaborazione con Provveditorato agli Studi, CONI, associazionismo sportivo, Enti di promozione sportiva, Consigli Territoriali, Amministrazione Provinciale e scuole.
	Attività di concessione patrocinio e valorizzazione eccellenze sportive.
GESTIONE DEGLI IMPIANTI SPORTIVI DI PROPRIETÀ COMUNALE	Gestione del regolamento utilizzo degli impianti sportivi comunali Predisposizione del piano delle palestre e concessioni per l'uso di impianti sportivi, gestione delle tariffe e degli affitti per l'uso delle palestre.
	Pianificazione e gestione piano investimenti impianti sportivi.
	Controllo e monitoraggio e attività di controllo dei contratti per la gestione degli impianti sportivi in essere: piscina comunale, palazzetto

	dello sport di via Buscaglione, Palazzetto dello sport di via Pajetta, campi sportivi diversi.
	Programmazione e gestione dello Stadio Comunale
PROGRAMMAZIONE PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE DELLE OPERE E DEGLI INTERVENTI RELATIVI AL PATRIMONIO A VERDE E DELLE ATTREZZATURE DI PERTINENZA DEI PARCHI E DEI GIARDINI PUBBLICI, NONCHÉ DELL'ARREDO URBANO E DELLE PISTE CICLABILI COMUNALI	Pianificazione e programmazione del patrimonio a verde dei parchi e dei giardini pubblici, dell'arredo urbano e delle piste ciclabili comunali.
	Progettazione, realizzazione degli interventi di nuova realizzazione e/o di restauro del patrimonio a verde e delle attrezzature di pertinenza dei parchi e dei giardini pubblici, dell'arredo urbano e delle piste ciclabili comunali.
	Manutenzione degli immobili, degli spazi verdi e delle attrezzature di pertinenza dei parchi e dei giardini pubblici, dell'arredo urbano e delle piste ciclabili comunali
	Gestione degli affidamento dei servizi di manutenzione periodica e programmata del patrimonio a verde e delle attrezzature dei parchi e dei giardini pubblici, dell'arredo urbano e delle piste ciclabili comunali.
	Gestione del regolamento del verde comunale pubblico e privato; vigilanza e rilascio autorizzazioni gestione verde privato.
	Gestione del regolamento dei dehors: vigilanza e rilascio autorizzazioni.
	Gestione della Commissione Locale del Paesaggio (in coordinamento con Settore Urbanistica).
GESTIONE DEGLI IMPIANTI CIMITERIALI	Pianificazione e programmazione cimiteriale.
	Gestione della manutenzione degli immobili, degli spazi verdi e delle attrezzature di pertinenza dei cimiteri comunali.
	Gestione degli impianti cimiteriali: operazioni cimiteriali ordinarie e straordinarie; tenuta dei registri cimiteriali.
	Gestione degli affidamento dei servizi cimiteriali.
	Controllo e monitoraggio concessione forno crematorio.

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	N.ro
Funzionario Tecnico	D3	4
Istruttore Direttivo Tecnico	D	3
Istruttore Tecnico	C	9
Istruttore perito elettrotecnico	C	1
Istruttore Amm.vo Contabile	C	2
Autista	B	3
Esecutore Operativo Sport e Turismo	B	1
Esecutore Tecnico Specializzato	B	10
Esecutore Scolastico	B	1
Operatore Tecnico	A	13
	TOTALE	**47**

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2017.

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

	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**				**si**
	N. interventi di manutenzione eseguiti con personale interno	**2528**	**2100**				**si**
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati da professionisti esterni	**2**	**4**				**si**

	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati con personale interno	**41**	**20**				**si**
	N. direzioni lavori e sicurezza eseguite da personale interno	**4**	**3**				**si**
	N. collaudi regolari esecuzioni eseguiti con personale interno	**4**	**3**				**si**
	N. procedure di gara espletate per affidamento lavori	**31**	**20**				**no**
	N. segnalazioni di manutenzione pervenute (e mail, cartacee, front office LLPP)	**1297**	**1300**				**no**
	N. segnalazioni di manutenzione evase	**1198**	**1100**				**no**
Qualità / Efficacia	**% interventi di manutenzione eseguiti con personale interno**	**65%**	**50%**				**si**
	% progettazione interna (progetti preliminari , definitivi, esecutivi)	**98%**	**90%**				**si**
	% evasione segnalazioni (N. segnalazioni evase / N. segnalazione pervenute)	**90%**	**90%**				**si**
	Tempo medio intervento / riscontro segnalazione (gg)	**3gg**	**3gg**				**si**
Efficienza							
Customer							

Servizio:	**Manutenzione strade**						
Missione / programma	MISSIONE 10: Trasporti e diritto alla mobilità; PROGRAMMA 5: Viabilità e infrastrutture stradali.						
Finalità servizio :	*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**				**si**
	N. piccoli interventi di manutenzione ordinaria eseguiti con personale interno	**420**	**>400**				**si**
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati da personale interno	**13**	**10**				**si**
	N. progetti di lavori pubblici (preliminari, definitivi, esecutivi) elaborati da professionisti esterni	**1**	**1**				**si**
	N. direzioni lavori con personale interno	**13**	**10**				**si**
	N. direzioni lavori assegnato a soggetti esterni	**2**	**1**				**si**

	N. collaudi regolari esecuzioni eseguiti con personale interno	**2**	**2**				**si**
	N. collaudi regolari esecuzioni eseguiti con soggetti esterno	**1**	**1**				**si**
	N. procedure di gara espletate per affidamento lavori	**6**	**5**				**si**
	N. affidamenti in economia/d'urgenza	**5**	**3**				**no**
	N. denunce di sinistri attivi pervenute riconducibili a responsabilità comunale	**43**	**35**				**no**
	N. relazioni denunce sinistri attivi evase	**43**	**40**				**si**
	N. denunce di sinistri passivi pervenute per predisposizione relazione	**7**	**4**				**si**
	N. relazioni denunce sinistri passivi evase	**7**	**5**				**si**
	N. segnalazioni di manutenzione pervenute (e mail, cartacee, front office LLPP)	**438**	**430**				**si**
	N. segnalazioni di manutenzione evase di pertinenza del Comune	**357**	**350**				**si**
	N.ro segnalazioni evase attraverso l'individuazione del soggetto responsabile (Enti vari)	**81**	**80**				**si**

	Tempo medio intervento/riscontro segnalazione (gg)	**2gg**	**2g**				**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%**				**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%**				**si**
	% evasione denunce sinistri attivi: N. relazioni denunce sinistri attivi i evase / N. denunce sinistri attivi pervenute per predisposizione relazione)	**100%**	**100%**				**si**
	% evasione relazioni denunce sinistri passivi: N. denunce sinistri passivi evase / N. denunce sinistri passivi pervenute	**100%**	**100%**				**si**
	% evasione segnalazioni (N. segnalazioni di manutenzione evase / N. segnalazione di manutenzioni pervenute di pertinenza del Comune)	**82%**	**90%**				**si**

Efficienza	**Spesa sostenuta per interventi di manutenzione eseguiti con impresa esterna**	**46.860**	**43.000**				**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**				**SI**
	Superficie aree verdi scolastiche in mq. in gestione in economia /	**96.000**	**96.000**				**SI**
	Piante ad alto fusto: N. nuovi alberi ad alto fusto	**24**	**>20**				**SI**
	Gestione e manutenzione ordinaria: N. interventi in economia aree verdi e aree ludiche	**54**	**>50**				**SI**
	N. ore apertura dell'ufficio tecnico responsabile del servizio come individuato nella carta dei servizi (24 ore settimanali)	**24**	**24**				**SI**

	Ampio orario di apertura al pubblico delle aree verdi come individuato dalla carta dei servizi (20 ore al giorno da lunedì a domenica)	**20**	**20**				**SI**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**			si	**SI**
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**100%**	**100%**			si	**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**			si	**SI**
Efficacia							
Customer	**Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari distribuiti**	**200**	**230**			Si	**SI**
	Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari raccolti	**52**	**60**			si	**SI**
	Qualità percepita del servizio: % di soddisfazione del servizio	**84,60%**	**>80%**			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%**				**SI**
	Cimiteri: Operazione di gestione cimiteriale mq	**88100**	**88100**				**NO**
	N.richeste evase per accessibilità cimiteri / nro richieste presentate di accessibilità cimiteri	**4**	**4**				**SI**
	Applicazione del Regolamento di polizia mortuaria (gestione istanze per epigrafi): N. pratiche evase / n.ro istanze presentate	**75%**	**80%**				**NO**
	Gestione tariffe cimiteriali N. pratiche	**169**	**150**				**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%**				**SI**
	% Rispetto del tempo stabilito (max 2 ore) dal ricevimento delle salme per il completamento delle operazioni cimiteriali	**100%**	**100%**				**SI**
	Ampio orario di apertura al pubblico delle strutture cimiteriali come individuato dalla carta dei servizi (10 ore al giorno da lunedì a domenica)	**70ore**	**70 ore**				**SI**
	N. ore apertura dell'ufficio tecnico responsabile del servizio come individuato nella carta dei servizi (24 ore settimanali)	**24**	**24**				**SI**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100%**				**SI**

	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	**96**	**96**				**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100%**				**SI**
Customer	**Cimiteri: % dei reclami presentati rispetto al numero di operazioni cimiteriali effettuate**	**<5%**	**<5**				**SI**
	Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari distribuiti	**200**	**200**				**SI**
	Indagini soddisfazione utenza effettuate: questionari raccolti	**25**	**50**				**SI**
	Qualità percepita del servizio: % di soddisfazione del servizio	**84%**	**>80**				**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**				**NO**
	N. strutture sportive comunali	**10**	**10**				**NO**
	N. palestre	**13**	**13**				**NO**
Qualità / Efficacia	**N. eventi sportivi / popolazione*100**	**0,15%**	**0,14**				**Si**

Efficienza	**spesa complessiva/popolazione**	**€ 13,58**	**13,00**				**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**				**SI**
	N. interventi manutenzione segnaletica stradale con ditte esterne	**260**	**400**				**SI**
	N. Mq di intervento manutenzione segnaletica stradale_con personale interno	**1680**	**>1000**				**SI**
	N. Mq di intervento manutenzione segnaletica stradale con ditte esterne	**6100**	**>7500**				**NO**
Qualità / Efficacia	**% intereventi con personale interno**	**90,04%**	**>80**				**SI**
	mq di intervento manutenzione segnaletica	**7780**	**7000**				**SI**
Efficienza							
Customer							

SETTORE VI

– GOVERNO DEL TERRITORIO-AMBIENTE-TRASPORTI e PATRIMONIO

DENOMINAZIONE: Settore Governo del territorio, Ambiente, Trasporti e Patrimonio.	
Mission: Gestire i piani urbanistici, elaborare, monitorare ed aggiornare gli strumenti urbanistici generali e attuativi per la pianificazione del territorio -Gestire e controllare le pratiche edilizie preordinate al rilascio di titoli abitativi e certificazioni correlate, controllare l'attività edilizia Gestire le politiche ambientali e dei trasporti-gestire il patrimonio immobiliare di proprietà comunale e in locazione passiva razionalizzandone e valorizzandone l'uso	
Macro funzioni	Attività
GESTIONE URBANISTICA	Istruttoria di Piani Urbanistici Attuativi di iniziativa privata o pubblica, in particolare Piani Particolareggiati, Piani esecutivi convenzionati, Piani di Recupero
	Formazione e rilascio della certificazione urbanistica
	Redazione delle convenzioni attuative relative ai Piani Urbanistici Attuativi e Permessi di costruire Convenzionati
	Monitoraggio delle fasi attuative dei Piani Urbanistici Attuativi
	Gestione dei collaudi e della procedura di acquisizione delle aree pubbliche nei PA
	Rilascio permessi di costruire per le opere di urbanizzazione primaria
	Gestione Cartografia
PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA E ATTIVITÀ REGOLATIVA	Elaborazione degli strumenti di pianificazione generale di livello comunale dei documenti collegati e delle relative Varianti
	Elaborazione di Piani e progetti urbanistici attuativi della pianificazione generale
	Acquisizione, mediante affidamenti esterni, di studi ambientali, economici, etc. propedeutici alla pianificazione urbanistica

PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA E ATTIVITÀ REGOLATIVA	Istruttoria di istanze di variante agli strumenti urbanistici generali
	Istruttoria di osservazioni/opposizioni agli strumenti di pianificazione nell'ambito del procedimento di controdeduzione ed approvazione
	Istruttoria di piani attuativi e progetti relativi ad ambiti di particolare rilievo
	Rilascio di pareri tecnici in ordine alla pianificazione comunale o di attuazione comunale e a particolari progetti edilizi
	Predisposizione e modifica dei regolamenti comunali in materia urbanistico – edilizia (Regolamento edilizio, Regolamento igiene, …)
PROGRAMMAZIONE INTEGRATA E COMPLESSA	Redazione, in collaborazione con i settori competenti, di strumenti di programmazione complessa e di strumenti integrati di riqualificazione urbana
	Gestione di accordi di programma, accordi quadro, protocolli d'intesa, convenzioni, relativi a Programmi complessi e di riqualificazione urbana
GESTIONE IN MATERIA DI EDILIZIA PRIVATA	Rilascio informazioni sulla normativa Urbanistico edilizia e norme di settore e accettazione istanze preventive sui procedimenti urbanistici ed edilizi
	Istruttoria delle istanze per l'ottenimento dei titoli abilitativi in materia edilizia quali SCIA, DIA, permesso di costruire anche in sanatoria
	Rilascio dei permessi di costruire e in sanatoria
	Istruttoria delle pratiche edilizie connessi semplificate quali C.I.L.A. e C.I.L.
	Istruttoria e provvedimenti decisori per i procedimenti di competenza connessi alle attività di impresa coordinati dal SUAP

GESTIONE IN MATERIA DI EDILIZIA PRIVATA	Rilascio pareri di conformità urbanistico-edilizio, valutazioni preventive, autorizzazioni ambientali, comunicazioni o autorizzazioni installazione targhe e insegne, rilascio titoli abilitativi o pareri per impianti di telefonia mobile
	Accettazione di comunicazioni di inizio lavori, comunicazioni di fine lavori, certificati di conformità edilizia ed agibilità, segnalazioni di abusi edilizi, deposito progetti soggetti alla legge antisismica e cemento armato
	Istruttoria e adempimenti connessi alla gestione delle zone soggette a vincolo paesaggistico ivi compreso il rilascio di accertamento di compatibilità paesaggistica
	Istruttoria e adempimenti connessi alla gestione delle zone soggette a vincolo idrogeologico
CONTROLLO EDILIZIO PREVENTIVO E REPRESSIVO IN MATERIA DI ABUSIVISMO EDILIZIO	Controllo preventivo e repressivo sulla attività edilizia: accertamenti sulla regolare esecuzione dei lavori, sulle abitabilità, sulle comunicazioni di inizio e fine lavori e sulle richieste di certificato di conformità edilizia e agibilità
	Riscontro esposti, abusi e autodenunce e predisposizione di certificazioni e ordinanze
	Accertamento e valutazione illeciti con conseguenti provvedimenti repressivi e sanzionatori
	Collaborazione con organi di polizia giudiziaria per rilievi e accertamenti di abusi edilizi con rilevanza penale
POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA	Pianificazione energetica (normative edilizie e urbanistiche, incentivazione carburanti a basso impatto ambientale, incentivazione energie rinnovabili, risparmio energetico)
	Zonizzazione acustica e gestioni autorizzazioni in deroga
	Controllo dei campi elettromagnetici da antenne radio-TV, telefonia
	Piani e protocolli per la qualità dell'aria in ambito urbano e industriale. Gestione degli episodi acuti di inquinamento atmosferico
	Interventi e politiche per la riduzione della produzione di rifiuti e

	aumento delle raccolte differenziate
	Gestione rapporti con Autorità di Bacino e Gestore del servizio di raccolta rifiuti
EDUCAZIONE, COMUNICAZIONE E DIVULGAZIONE DEI TEMI E DEGLI STRUMENTI DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	Relazione sullo stato dell'ambiente, bilancio ambientale, piani d'azione e piani operativi
	Organizzazione e gestione di programmi di promozione e coordinamento di iniziative in collaborazione con le scuole e le associazioni (iniziative di informazione e divulgazione a carattere ambientale)
GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI COMPETENZA COMUNALE IN MATERIA AMBIENTALE	Procedure di V.I.A., V.A.S. e Valutazioni di incidenza di competenza comunale
	Espressione di pareri in materia ambientale
	Rilascio autorizzazioni e redazione di ordinanze in attuazione delle normative di settore
	Istruttoria e provvedimenti decisori per i procedimenti di competenza connessi alle attività di impresa coordinati dal SUAP
	Procedure amministrative in materia di bonifica dei siti inquinati
ANALISI, PIANIFICAZIONE E SVILUPPO MOBILITÀ DEI TRASPORTI	Pianificazione in materia di Trasporto pubblico locale (TPL)
	Gestione bike sharing
	Predisposizione/collaborazione alla stesura di specifici Piani di Settore inerenti la mobilità e in particolare la mobilità sostenibile nelle aree urbane

	Organizzazione e coordinamento con gli enti preposti alla gestione dei servizi di trasporto pubblico locale
GESTIONE TECNICA PATRIMONIALE	Provvedimenti tecnici tesi alla realizzazione di opere pubbliche: espropriazioni, acquisizioni e permute di beni immobiliari
	Svolgimento di attività di tipo tecnico: rilievi, variazioni catastali, frazionamenti
	Redazioni stime sul valore dei beni immobiliari, calcoli valutazioni millesimali
	Gestione convenzioni aree in diritto di superficie ed in diritto di proprietà
GESTIONE AMMINISTRATIVA DELLE RISORSE PATRIMONIALI	Gestione delle operazioni di compravendita e contrattazione di aree ed immobili e valutazioni di funzionalità e convenienza
	Gestione dei rapporti contrattuali (concessioni, locazioni, ecc.) inerenti l'utilizzo di beni immobili di proprietà del Comune di Biella
	Gestione spese condominiali per immobili di proprietà comunale o immobili di proprietà di terzi assunti in locazione facente parte di complessi condominiali
	Controllo del Patrimonio comunale demaniale e patrimoniale attraverso la tenuta degli inventari dei beni immobili
	Gestione e formalizzazione degli atti relativi ai passaggi di proprietà o costituzione di diritti reali sui beni immobili
	Verifica e istruttoria finalizzata all'adempimento relativo alle imposizioni tributarie cui sono soggetti gli immobili di proprietà comunale

	Gestione contratti e pianificazione finanziaria relativa agli introiti derivanti dagli impianti della telefonia mobile installati su aree di proprietà comunale
	Verifiche contabili morosità locazioni attive
AGENDA DIGITALE	Coordinamento attività Patto del Battistero (#Biellaservizi, #Biellainclude, #Connettibiella, …)
	Coordinamento per Comune di Biella progetto **BIG IoT** (Bridging the Interperability Gap of the Internet of Things) in collaborazione con CSI Piemonte
	Coordinamento attività POR FESR 2014-2020 Asse VI OT2 : Biella Smart City

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	N.ro
Funzionario tecnico	D3	1
Funzion. addetto all'ambiente	D3	1
Istruttore direttivo tecnico	D	4
Istruttore direttivo amm.vo contabile	D	1
Istruttore tecnico	C	5
Istruttore di vigilanza	C	1
Istruttore amm.vo contabile	C	2
Esecut. operat. specializzato	B	2
	TOTALE	**17**

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2017.

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

	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**				**NO**
	N. ore settimanali di ricevimento utenza extra sportello	**5**	**5**				**SI**
	N. istanze pervenute per autorizzazioni/n.ro procedimenti conclusi	**90%**	**100,00%**				**SI**
	N. esposti/denunce istruiti	**100%**	**100,00%**				**no**
	N. procedimenti conclusi oltre i termini	**0**	**0**				**SI**
Qualità / Efficacia Efficienza	**Tempo medio di risposta alle segnalazioni (gg. dalla segnalazione)**	**5**	**5**				**SI**
	Tempo medio istruttoria pratiche (gg)	**50**	**50**				**SI**

	% efficacia tempi di rilascio autorizzazioni e certificati (n. autorizzazioni e certificati rilasciati nei tempi / n. autorizzazioni e certificati rilasciati)	**100%**	**100,00%**				**SI**
Customer	**N. esposti denunce istruiti (n. esposti e denunce istruiti / n. esposti, denunce pervenuti)**	**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 (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**	**550000**				**NO**
	N. km. Di rete gestiti	**48**	**48**				**NO**
	N. fermate con pensiline / N. totale fermate	**0,157**	**0,16**				**no**
Qualità / Efficacia	**passeggeri / Km**	**11.491**	**11600**				**SI**
	Affidabilità del servizio (num,. Corse non effettuate)	**0**	**30**				**SI**
	contributi regionali	**511.225**	**511,23**				**NO**

	contributi regionali / Km di servizio	**2,02**	**1,9**				**NO**
Efficienza	**incidenza abbonamenti su totale ricavi %**	**35%**	**40,00%**				**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**				**NO**
	Ore ricevimento settimanale utenza extra sportello (appuntamento)	**5**	**5**				**SI**
	N. provvedimenti edilizi istruiti (P. di C. – DIA- Sanatorie, etc.)	**1270**	**1300**				**no**
	N. richieste Autorizzazioni paesaggistiche pervenute	**30**	**30**				**NO**
	N. autorizzazioni paesaggistiche rilasciate	**27**	**28**				**NO**
	N. condoni edilizi rilasciati	**3**	**/**				**NO**

	N. Richieste di accesso agli atti: pervenute	**252**	**260**				**NO**
	N. richieste di accesso atti evase	**245**	**225**				**no**
	N. esposti/denunce/Segnalazioni irregolarità edilizie istruite	**100%**	**90,00%**				**no**
	N. richieste Certificazioni disponibilità alloggio istruite	**42**	**50**				**NO**
	N. agibilità pervenute	**72**	**80**				**NO**
	N. agibilità rilasciate	**65**	**75**				**NO**
	N. commissioni per il paesaggio	**8**	**/**				**NO**
Qualità / Efficacia / Efficienza	**Tempo medio (gg.) inerente i provvedimenti edilizi**	**45**	**45**				**SI**
	Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg.)	**3**	**3**				**SI**
	% conclusione procedimenti edilizi (procedimenti istruiti / richieste pervenute)	**86%**	**90,00%**				**SI**
	% richieste autorizzazioni paesaggistiche evase (procedimenti conclusi/procedimenti avviati)	**90%**	**93,00%**				**SI**
	% denunce cementi armati evase (procedimenti evasi/richieste pervenute)	**100%**	**/**				**SI**
	% soddisfazione delle agibilità (procedimenti evasi /procedimenti avviati)	**90%**	**94,00%**				**SI**

	% soddisfazione degli accessi agli atti (n. richieste accesso atti evase / richieste pervenute)	**95%**	**98,00%**				**SI**
Customer	**% di gradimento del servizio (indagine)**	**94%**	**95,00%**				**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 (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**N. piani attuativi istruiti dall'ufficio**	**0**	**/**				**NO**
	N. piani attuativi presentati	**0**	**/**				**NO**
	h. apertura settimanale sportello utenza	**10**	**10**				**NO**
	N. giorni ricevimento extra sportello (appuntamento)	**5**	**5**				**SI**
	N. Certificazioni urbanistiche richieste	**288**	**280**				**NO**
	N .certificazioni urbanistiche istruite	**280**	**280**				**NO**
	N .convenzioni urbanistiche controllate	**1**	**2**				**no**
	N. istruttorie varianti al PRG	**3**	**2**				**NO**
	N. incontri commissione urbanistica	**8**	**6**				**NO**

	Tempo medio per istruttoria certificati di destinazione urbanistica (gg.)	**5**	**7**				**SI**
	Tempo medio per istruttoria piani attuativi (dall'ufficio) (gg)	**n.d.**	**8**				**SI**
Qualità / Efficacia / Efficienza	**% istruttoria piani attuativi evasi (N. piani attuativi istruiti/N. piani attuativi presentati)**	**n.d.**	**/**				**SI**
	% rilascio certificazioni di destinazione urbanistica (N. certificazioni urbanistiche istruite/N. certificazioni urbanistiche richieste)	**97%**	**100,00%**				**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**				**NO**
	N. pratiche agenzia delle entrate gestite	**118**	**100**				**si**
	N. alloggi in gestione diretta	**317**	**317**				**SI**
Qualità / Efficacia	**Verifica morosità utenti/ utenti**	**215**	**210**				**SI**

	N. addetti	**3**	**3**				**NO**
	N. ore settimanali di apertura al pubblico sportello, come individuato dalla carta dei servizi (ore 24settimanali)	**si**	**24 ore settimanali**				**no**
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	**100%**	**100,00%**				**SI**
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	**100%**	**100,00%**				**SI**
Efficienza	**Totale reclami pervenuti/totale richieste di intervento richieste ad uffici competenti**	**100%**	**100,00%**			**NO**	**SI**
Customer							

SETTORE VII

POLIZIA LOCALE-ATTIVITA' PRODUTTIVE e PROTEZIONE CIVILE

DENOMINAZIONE: Settore Polizia Locale- Attività produttive e Protezione Civile	
Mission:Presidiare e garantire la sicurezza del territorio pianificare, regolamentare. Promuovere la qualificazione delle attività imprenditoriali del territorio:.Gestire e semplificare le attività amministrative relative agli impianti produttivi ed all'esercizio delle attività di impresa nei settori del commercio, artigianato, pubblici esercizi, strutture ricettive, agricoltura, attività di intrattenimento e pubblico spettacolo	
Macro funzioni	Attività
PREVENZIONE E CONTROLLO IN MATERIA DI CIRCOLAZIONE STRADALE	Polizia stradale, in particolare: controllo degli incroci, ingresso ed uscita alle scuole, pattugliamenti diurni e notturni delle strade, rilevazione incidenti, vigilanza sui cantieri stradali, sequestri e rimozione automezzi, controlli sui veicoli in sosta, controllo limiti di velocità, controllo mezzi pesanti con ausilio di strumentazione police controller, controlli con alcoltest
	Gestione tecnico-amministrativa sugli incidenti stradali
	Gestione delle sanzioni amministrative e dei verbali
PREVENZIONE E CONTROLLO IN MATERIA DI AMBIENTE, COMMERCIO, EDILIZIA	Controllo di polizia locale in campo: • ecologico (inquinamento acque, inquinamento acustico, veicoli inquinanti), • rurale (controllo terreni, sfalcio e pulizia degli stessi, abbandono incontrollato di rifiuti e discariche abusive, allevamenti di animali), • urbano (quiete pubblica, civile convivenza, igiene e pulizia degli abitati, regolare custodia e benessere degli animali da affezione), • edilizio (controlli sul rispetto delle norme sulla sicurezza nei cantieri e violazioni di natura penale), • commerciale (controlli su ogni tipo di attività commerciale e repressione dell'abusivismo), • sanitario (igiene degli alimenti ed ambienti di lavoro)

PREVENZIONE E CONTROLLO IN MATERIA DI PUBBLICA SICUREZZA	Vigilanza sull'ordine pubblico, in via sussidiaria ed in collaborazione con le forze dell'ordine e sulla base delle indicazioni del Comitato per l'Ordine e la Sicurezza Pubblica, al fine di contribuire a garantire la sicurezza sul territorio ed il mantenimento dell'ordine pubblico in occasione di manifestazioni, eventi sportivi, cortei, processioni, spettacoli, fiere e mercati, sorveglianza della quiete pubblica presso gli uffici comunali e le circoscrizioni
	TSO
	Polizia di prossimità garantita dalla presenza continua in quartieri, parchi e nell'abitato in genere costituendo un punto di riferimento costante della Pubblica Amministrazione per i cittadini
	Attività di Polizia Giudiziaria volta all'accertamento dei reati ed al contenimento della microcriminalità secondo quanto previsto dal codice di procedura penale e nell'ambito delle competenze previste dalla legge
	Formalizzazione di denunce e querele alla Procura della Repubblica
	Controlli sulle residenze, l'idoneità degli alloggi, verifiche di effettiva convivenza di cittadini extracomunitari con cittadini italiani, al fine del rilascio del permesso di soggiorno, notifiche atti giudiziari, controllo lavoro di pubblica utilità su disposizione dell'autorità giudiziaria
RILASCIO AUTORIZZAZIONI	Rilascio di permessi temporanei e definitivi per la circolazione nelle zone a traffico limitato per veicoli in genere e nel centro urbano per autocarri Autorizzazioni pubblicità
NOTIFICHE	Notifiche di competenza della Polizia Municipale
SERVIZI DI RAPPRESENTANZA CITTADINA	Partecipazione ai servizi di rappresentanza ed alle cerimonie ufficiali
PROTEZIONE CIVILE	Elaborazione ed aggiornamento del piano intercomunale per la Protezione Civile del Comune di Biella e dei comuni in convenzione

	Gestione e coordinamento degli interventi di emergenza
	Rapporti con le scuole e con il Volontariato per l'educazione alla Protezione Civile
GESTIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DELLO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE	Accettazione e gestione dei procedimenti unici telematici di competenza, in qualità di referente unico, per tutti gli adempimenti amministrativi relativi alla realizzazione, modifica e cessazione di impianti produttivi di beni e di servizi ed all'avvio ed esercizio delle attività d'impresa
	Coordinamento degli uffici comunali e di altri Enti esterni competenti ai diversi adempimenti endoprocedimentali che costituiscono gli uffici di back-office della Struttura (istruttorie, controlli, rilascio degli atti di competenza) nell'ambito dei procedimenti unici telematici, anche mediante la convocazione e gestione di Conferenze di Servizio
	Accettazione delle istanze relative ad attività d'impresa ed impianti produttivi e trasmissione agli uffici di back-office competenti
	Rilascio informazioni in merito agli aspetti procedimentali ed allo stato delle pratiche di competenza
	Gestione delle attività istruttorie ed autorizzatorie per impianti di telefonia mobile, radio e tv e per le eventuali ulteriori materie assegnate direttamente al Suap dalla normativa settoriale vigente
PROGRAMMAZIONE E REGOLAMENTAZIONE DI SETTORE	Predisposizione di piani, di regolamenti ed elaborazione di criteri per lo sviluppo socioeconomico del territorio
	Zonizzazione del territorio e regolamentazione degli orari di apertura e chiusura degli esercizi commerciali, artigianali e pubblici esercizi, nonché disciplina inerente le modalità di esercizio delle attività

	Monitoraggio della rete distributiva al fine di fornire dati e informazioni
	Azioni e progetti di promo-commercializzazione del Centro Storico e della produzioni tipiche e del territorio
	Programmazione di interventi di sostegno alle imprese attraverso l'elaborazione di progetti convenzionati pubblico-privato
	Predisposizione ordinanze per regolamentare l'esercizio delle varie attività d'impresa
GESTIONE DEI PROCEDIMENTI PER IL FUNZIONAMENTO DELLE ATTIVITÀ COMMERCIALI, ARTIGIANALI, DEI PUBBLICI ESERCIZI E DELLE STRUTTURE RICETTIVE	Istruttoria e rilascio di autorizzazioni per il funzionamento delle attività commerciali, artigianali, dei pubblici esercizi, delle strutture ricettive, delle attività di pubblica sicurezza
	Gestione delle attività istruttorie e di controllo relative alle attività sottoposte a segnalazione di inizio attività e alle comunicazioni
	Organizzazione e gestione dei mercati ambulanti e delle fiere, organizzazione mercati agricoli e degli hobbisti e mercati del riuso
	Rilascio di concessioni per l'occupazione del suolo pubblico
FUNZIONAMENTO DELLE COMMISSIONI PER IL PUBBLICO SPETTACOLO E COLLAUDO DISTRIBUTORI CARBURANTI	Gestione dei procedimenti per la registrazione delle attrazioni dello spettacolo viaggiante
	Gestione riunioni tecniche per esame progetti
	Effettuazione sopralluoghi per verifiche funzionali al rilascio licenze di agibilità e di esercizio
	Redazione verbali e notifiche alle imprese ed enti
	Procedure per nomina e rinnovo componenti delle commissioni

	Gestione procedimenti per accertamento entrate e liquidazione compensi ai vari componenti tecnici delle commissioni
ATTIVITÀ AUTORIZZATORIE E DI CONTROLLO IN AMBITO SANITARIO E SOCIO-ASSISTENZIALE DI COMPETENZA COMUNALE	Predisposizione e rilascio di autorizzazioni e certificazioni in materia di igiene, sanità, veterinaria, farmaceutica ed odontoiatrica, di funzionamento delle strutture socio assistenziali e sanitarie
	Comunicazioni, prese d'atto, vidimazioni per attività in ambito sociale, assistenziale e sanitario
	Adempimenti amministrativi ed emissione di ordinanze di competenza del Sindaco in materia igienico-sanitaria e di sicurezza, gestione del contenzioso, risposte ad esposti ed a richieste dei cittadini
	Attività connessa alla regolamentazione igienico-sanitaria
GESTIONE PROCEDIMENTI SANZIONATORI IN MATERIA DI CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO	Esame verbali di accertamento violazioni,, di confisca di beni e sequestro merci
	Svolgimento audizioni e stesure verbali
	Esame controdeduzioni
	Emissione provvedimenti ingiuntivi di cessazione, sospensione ed archiviazione
	Gestione procedimenti per convalida sequestri e distruzione merce
	Gestione procedimenti per devoluzione merce sequestrata

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	N.ro
Funzion. addetto sportello unico	D3	1
Istruttore direttivo tecnico	D	1
Istruttore direttivo specialista di vigilanza	D	2
Istruttori direttivo di vigilanza	D	4
Agente di Polizia Municipale	C	41
Istruttore amministrativo contabile	C	2
Collaboratore Tecnico - Prot. Civile	B3	1
Esecutore operativo specializzato	B	3
Ausiliario	A	1
	TOTALE	**56**

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2017.

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

	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**				**NO**
	N. incidenti rilevati	**257**	**250**				**NO**
	Pratiche anagrafiche evase / pratiche ricevute	**100%**	**90%**				**no**
	N. pratiche relative a contrassegni invalidi gestite	**454**	**300**				**si**
	N. annuo notifiche	**3250**	**4500**				**SI**
	Incremento in percentuale degli accertamenti di violazione "su strada" relativamente al solo personale della PM	**6052**	**10%**				**NO**

	Incremento N. accertamenti di violazione del Codice della Strada	**16528**	**6%**				**no**
	N. notizie di reato	**28**	**50**				**no**
	N. controlli di polizia commerciale e annonaria	**162**	**150**				**si**
	N. ore attività di controllo stradale / ore attività complessiva*100	**45%**	**45%**				**si**
	n. servizi effettuati presso le scuole	**787**	**800**				**no**
Qualità / Efficacia	**Percentuale presenza in occasione dei mercati e manifestazioni a fine di controllo: servizi / eventi**	**80%**	**80%**				**si**
Efficienza	**N. posti di controllo (in media settimanale) di polizia stradale**	**15**	**15**				**si**
	Verbali incassati / verbali emessi *100	**58,25%**	**50%**				**si**
	N. ricorsi accolti / N. totale sanzioni	**1,08%**	**1,75%**				**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**				**SI**
	N. occupazioni per attrazioni spettacolo viaggiante /parco divertimenti	**164**	**160**				**SI**
	N. occupazioni varie (raccolta firme, propaganda politica, iniziative benefiche, manifestazioni, etc…)	**490**	**550**				**SI**
	N. autorizzazioni commercio ambulante	**639**	**700**				**SI**
	N. autorizzazioni commercio in sede fissa	**900**	**1000**				**SI**
	N. commissioni comunali di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo	**20**	**10**				**SI**

	N. pratiche evase riguardanti attività produttive gestite con procedura ordinaria di cui all'art. 7 DPR 160/2010	58	35				SI
	N. autorizzazioni per attività economiche varie (bar, taxi, noleggio conducente, procedimenti ordinari, etc…)	650	700				SI
	N. autorizzazioni di polizia amministrativa (manifestazioni per pubblico spettacolo / ascensori/ ascensori e montacarichi)	171	150				SI
Qualità / Efficacia	Numero verifiche a campione in % delle SCIA (N. domande verificate / N. domande presentate) inclusive dei pubblici esercizi	25%	25%				SI
	N. ore di disponibilità al pubblico settimanale (front office; telefono ecc)	35	35				no
	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi definiti nella carta dei servizi	100%	100%				SI
	(Tot. prestazioni-Tot. reclami)/ totale prestazioni utenze* 100	100%	100%				SI
	Rispetto altri indicatori di cui alla carta dei servizi	100%	100%				SI
Efficienza							
Customer							

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI						
Servizio:	**Protezione Civile**						
Missione / programma	Missione 11: Soccorso civile; Programma 1: Sistema di protezione civile.						
Finalità servizio :	*FINALITA': Gestire la protezione civile;* *OBIETTIVO: Garantire lo sviluppo delle attività di prevenzione dei rischi sul territorio*						
Stakeholders	Cittadini						
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente **Si/no**	**Settore** **Si/no**
Quantità	**N. esercitazioni**	**10**	**10**				**si**
	Gestione sistema informatizzato: N. dati inseriti	**3100**	**3100**				**si**
	Vigilanza presidi idraulici: N. presidi	**21**	**21**				**no**
Qualità / Efficacia	**N. volontari con abilitazione**	**52**	**52**				**no**
	N. interventi formativi	**62**	**40**				**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**				**si**
	Tempistica di allertamento dalla comunicazione di criticità (in minuti, max 30) nel 100% dei casi	**si**	**si**				**si**
Efficienza	**N. interventi effettuati su segnalazioni per pubblica incolumità**	**100%**	**100%**				**si**
Customer							

U.O. UFFICIO STAFF DEL SINDACO

DENOMINAZIONE :U.O. Ufficio Staff del Sindaco	
Mission: ***Garantire il supporto organizzativo per lo svolgimento dell'attività del Sindaco***	
Macro funzioni	Attività
SUPPORTO AL SINDACO PER L'ATTIVITÀ POLITICO-ISTITUZIONALE	Supporto al Sindaco per lo svolgimento di funzioni e prerogative proprie.
	Presidio su deleghe e specifiche attribuzioni del Sindaco
	Cura dei rapporti esterni in rappresentanza del Sindaco
	Segreteria particolare del Sindaco;
	Cura dei rapporti con i diversi assessorati, per il coordinamento degli interventi;
	Gestione del cerimoniale del Sindaco e assistenza agli organi istituzionali per manifestazioni pubbliche, incontri, convegni nazionali e internazionali, visite ufficiali.
	Cura dei rapporti di natura politica e di rappresentanza con Ministeri, Enti ed Associazioni;
	Rapporti con la cittadinanza
	Rapporti con gli altri paesi anche esteri per iniziative, visite e gemellaggi in collaborazione con i Servizi preposti
	Gestione dei rapporti di carattere politico – istituzionale con gli organi di informazione attraverso il portavoce del Sindaco

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

profilo professionale	categoria	n.ro
Funzionario amm.vo contabile	D3	1
Istruttore amm.vo contabile	C	1
Istruttore culturale	C	1
Esecutore Operativo Specializzato	B	1
	TOTALE	**4**

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2017.

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

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI						
Settore/Servizio:	**UFFICIO GABINETTO**						
Servizio:	**Ufficio Gabinetto**						
Missione / programma	Missione 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; Programma 1: Organi istituzionali.						
Finalità servizio :	*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**				**si**
	N. comunicati e conferenze stampa	**250**	**>250**				**si**
Qualità / Efficacia	**Giudizio espresso dal Sindaco relativamente alla qualità del servizio prestato Punteggio a da 0a 10**	**9**	**9**				**si**
Efficienza	**=**						
Customer	**=**						

U.O. CONTROLLI AMMINISTRATIVI – ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

U.O. CONTROLLO STRATEGICO E CONTROLLO DI GESTIONE

DENOMINAZIONE: U.O Controlli amministrativi -Anti corruzione e trasparenza-	
Mission: ***Garantire la conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo Statuto e ai regolamenti –Attuare misure utili alla prevenzione della corruzione e della illegalità***	
Macro funzioni	Attività
CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA	Controllo di regolarità amministrativa successiva sulle determinazioni, sui contratti e sugli altri atti adottati dai dirigenti
TRASPARENZA	Predisposizione e monitoraggio ed aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità;
ANTI CORRUZIONE	Predisposizione e monitoraggio sull'attuazione del Programma triennale per la prevenzione della corruzione;

DENOMINAZIONE: U.O Controllo strategico e controllo di gestione	
Mission: ***Alimentare il sistema informativo dell'Ente per consentire valutazioni e strategie per un'efficiente, efficace ed economica gestione dei servizi,***	
Macro funzioni	Attività
CONTROLLO STRATEGICO	Monitoraggio dello stato di attuazione dei programmi deliberati dal Consiglio Comunale nei documenti di programmazione, attraverso: -la rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, - la rilevazione degli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, - la rilevazione dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, Monitoraggio delle procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, della qualità dei servizi erogati Monitoraggio grado di soddisfazione della domanda espressa, degli aspetti socio-economici.
CONTROLLO DI GESTIONE	Predisposizione e analisi del Piano Dettagliato degli Obiettivi;
	Rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi, nonché rilevazione dei risultati raggiunti in riferimento ai singoli servizi e centri di costo;
	Valutazione dei dati in relazione al Piano degli Obiettivi al fine di verificare il loro stato di attuazione e di misurarne l'efficacia, l'efficienza e il grado di economicità dell'azione intrapresa;
	Elaborazione di indici e parametri finanziari, economici e di attività riferiti ai servizi e ai centri di costo;
	Monitoraggio spese e programmi specifici;

	Elaborazione di relazioni periodiche riferite all'attività complessiva dell'Ente, alla gestione di aree di attività, alla gestione dei singoli servizi o centri di costo o di singoli programmi o progetti;
	Redazione del Referto sul Controllo della Gestione, con cadenza annuale o con altra cadenza imposta da norme di legge.
	Supporto Nucleo di valutazione

Risorse assegnate:

1 Risorse umane:

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

Oltre a quelle eventualmente individuate nel piano occupazionale anno 2017.

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

	STANDARD DI PERFORMANCE DELLE PRESTAZIONI E SERVIZI						
Settore/Servizio:	**CONTROLLO DI GESTIONE**						
Servizio:	**Controllo di Gestione**						
Missione / programma	Missione 1: Servizi istituzionali, generali e di gestione; Programma 11: Altri servizi generali.						
Finalità servizio :	*Svolge attività finalizzata al Controllo di gestione dell'Ente.*						
Stakeholders							
Tipo indicatore	**Indicatori**	**Anno precedente (2016)**	**Valore atteso (2017)**	**Risultato ottenuto (2017)**	**% raggiungimento**	**Performance organizzativa**	
						Ente Si/no	**Settore Si/no**
Quantità	**Monitoraggio dell'Ente: N. di monitoraggi annuali**	**1**	**1**				si
	Monitoraggio centri di costo: N.ro centri di costo monitorati	**19**	**20**				si
Qualità / Efficacia	**=**	**=**					
Customer	**=**	**=**	**=**	**=**	**=**		

Indicatori standard qualità

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

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

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL MUSEO DEL TERRITORIO

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 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)	
		Orario uffici informazioni e prenotazioni	25 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	
	Accoglienza	Presenza punto di accoglienza	si	
		Presenza operatore banco accoglienza	si per 24 ore settimanali	
		Presenza operatore centralino	si per 24 ore settimanali	
	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Sale d'attesa	Presenti	
		Percorsi dedicati per categorie svantaggiate / Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenti	
	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Punto ristoro	Presenti	
		Guardaroba	Presenti	
		Rivendita libri	Presenti	
		Servizi igienici	Un locale servizi igienici a norma per piano	

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

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ASILI NIDO

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

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

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2017
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. – mart. – merc. – ven. 8.30 - 12.30 Giov. 8.00 – 16.00	
		Apertura al pubblico straordinaria	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)	
Livello di ricettività	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si	
		Presenza operatore al telefono	Si	
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	si per 24 ore settimanali	
Tempi erogazione dei servizi	Ri - calcalo canoni su istanza di parte	Tempo max di espletamento della pratica	10 giorni	
	Ospitalità temporanea	Tempo per l'ottenimento dell'ospitalità temporanea	40 giorni	
	Rateizzazione debito	Tempo max di espletamento della pratica	10 giorni	
	Accesso al Fondo Sociale inquilini alloggi comunali	Tempo intercorrente dalla scadenza della raccolta delle domande e l'invio agli Uffici Regionali	60 giorni	
	Approvazione schema contratto di locazione Edilizia Sociale	Tempo intercorrente tra la determina di Assegnazione del Servizio Politiche	30 giorni	

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

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SOCIALI

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2017
Livello di ricettività	Orario	Orario apertura al pubblico Sportello Prima Accoglienza	Min. 21 ore a settimana da Lunedì a Venerdì	
		Disponibilità Assistenti Sociali per primo appuntamento	10 ore a settimana Martedì e Giovedì	
Qualità Assistenziale e di Relazione	Attività di coordinamento	Esistenza di incontri periodici di equipe	Almeno 1 incontro alla settimana	
	Progettazione dell'assistenza	Esistenza di un progetto di intervento individuale	Nel 100% dei casi.	
		Condivisione del progetto di intervento con l'assistito o i suoi famigliari	Nel 100% dei casi.	
		Possibilità di riprogettare l'intervento in relazione a nuovi bisogni	Nel 100% dei casi.	
	Livelli di assistenza	Soggiorni Marini	Presenza di un accompagnatore del gruppo	
Qualità Organizzativa	Rispetto della privacy	Spazi adeguati e sufficienti a svolgere i colloqui in piena riservatezza	Presenti	
		Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (L.675/96)	Rispetto integrale della normativa	

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

	in difficoltà			
	Progetti a favore anziani	Avvio	Tempo massimo 90 giorni	

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL VERDE PUBBLICO

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2017
Livello di Ricettività	Orario	Orario informazioni ufficio tecnico	24 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	
		Ampio orario apertura al pubblico delle aree verdi	20 ore al giorno da lunedì a domenica	
		Tempestività del servizio di risposta alle e-mail dei cittadini a verde.pubblico@comune.biella.it	Risposta e-mail entro 30 giorni consecutivi dalla ricezione ad almeno il 90 % delle e-mail pervenute	
Erogazione servizi	Autorizzazione	Tempestività del servizio di emissione autorizzazioni /dinieghi per abbattimento alberi privati in zona non a vincolo paesaggistico	Rilascio di almeno il 90% delle autorizzazioni richieste, o diniego, entro 30 gg. dalla data di protocollo della richiesta, pervenuta completa	
	Manutenzione ordinaria dei prati	Taglio e asportazione erba	Almeno n. 8 volte/anno per i giardini pubblici principali	
	Manutenzione di alberi, arbusti e siepi	Tempestività del servizio in caso di gravi danneggiamenti per eventi atmosferici, per atti vandalici, per disseccamenti	Intervento immediato (abbattimento/potatura/ rimozione)	
	Manutenzione ordinaria di arredi ed aree gioco	Ispezione visiva per controllo della sicurezza	Almeno 2 volte/anno	
Erogazione servizi	Manutenzione ordinaria di arredi ed aree gioco	Tempestività del servizio in caso di gravi danneggiamenti e atti vandalici	Intervento immediato (rimozione o riparazione)	

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERSONALE

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2017
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Min 30 ore settimanali	
	Accoglienza	Livello di ricettività	Si	
		Presenza operatore al telefono	Si	
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	Sì, per 30 ore settimanali	
	Ascolto utenza interna	Apertura sportello ascolto dipendenti	Sì	
		Indagini sul Benessere organizzativo	Sì	
Tempi erogazione dei servizi	Affidabilità	Risposta motivata a tutti i reclami	Max. 15 giorni	
	Comunicazione	Aggiornamento Vademecum	Ad ogni modifica normativa e contrattuale	
	Aggiornamenti stipendiali	Secondo tempi e modalità previste dai CCNL	Sì	

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

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

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

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2017
Livelli di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. – mart. – merc. –ven. 8.30 – 12.00 Giov. 8.00 – 16.00	
		Apertura al pubblico straordinaria	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)	
	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si	
		Presenza operatore al telefono	Si	
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	si per 22 ore settimanali	
		Tempo max. per la fissazione di un appuntamento, a partire dalla richiesta	5 giorni lavorativi	
		Tempo max. per la risposta ad una mail di richiesta informazioni	2 giorni lavorativi	
Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti con tempistica individuata per legge	% di rispetto	100%	
	Segnalazioni certificate di inizio attività	Numero S.C.I.A. verificate/totale S.C.I.A.	100%	

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

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

ATTIVITA' / SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	RISULTATO ANNO 2017
Certificati anagrafici	Tempo di rilascio	Immediato	
Carta d'Identità	Tempo di rilascio	Immediato	
Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà	Tempo di rilascio	Immediato	
Autenticazioni di copia e di firma	Tempo di rilascio	Immediato	
Cambi di abitazione	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione non occupata da altra famiglia o occupata da famiglia esistente)	20 giorni	
	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione occupata da altra famiglia)	30 giorni	
	N° sopralluoghi per verifica dimora abituale	N.1	
Iscrizioni anagrafiche	CITTADINI PROVENIENTI DA ALTRO COMUNE: tempo di invio della richiesta di cancellazione all' Anagrafe del Comune	90 giorni	
Iscrizioni anagrafiche	CITTADINI PROVENIENTI DALL'ESTERO: tempo di	90 giorni	

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

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

INDICATORI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'ENTE

ANNO 2017

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%

	Tabelle A1 e A2
MACROAMBITO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE:	**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 = □ ***% SCOSTAMENTI POSITIVI DEL SERVIZIO*** **-** □ ***% SCOSTAMENTI NEGATIVI DEL SERVIZIO***

INDICE DI SCOSTAMENTO FINALE= □ ***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***
- ***Servizi verde pubblico***