



Cinisello Balsamo

Piano Performance 2012-2014

Delibera di Giunta Comunale n. 236 del 02-08-2012

INDICE

1	"IL COMUNE"	3
1.1	<i>Chi siamo: l'amministrazione comunale e le principali caratteristiche</i>	3
1.2	<i>Cosa Facciamo: I nostri servizi</i>	4
1.3	<i>Come operiamo</i>	7
1.4	<i>Identità' del Comune</i>	7
1.5	<i>Il Comune in cifre</i>	8
2	"IL TERRITORIO" - ANALISI DEL CONTESTO	13
2.1	<i>Analisi del contesto esterno</i>	13
2.2	<i>Analisi del contesto interno</i>	20
3	"LE ATTIVITA'"	22
3.1	<i>Obiettivi assegnati</i>	22

1 "IL COMUNE"

1.1 Chi siamo: l'amministrazione comunale e le principali caratteristiche

Le principali caratteristiche del Comune relativamente alla situazione demografica, territoriale, delle strutture di cui l'Ente si occupa e degli Organi Gestionali sono analizzate nella Relazione Previsionale e Programmatica 2012-2014 alla pag. 3 e seguenti. Per la consultazione: <http://www.comune.cinisello-balsamo.mi.it> seguendo il percorso: EVENTI DELLA VITA/ESSERE CITTADINO/GLI ATTI AMMINISTRATIVI/BILANCIO/BILANCIO ANNO 2012.

Per quanto concerne l'organizzazione interna, il Comune è così articolato:

RESPONSABILE	PROGRAMMA	PROGETTO	DESCRIZIONE PROGETTO	
AREA SERVIZI AL CITTADINO	7	0701	BIBLIOTECA	
		0702	CULTURA	
		0703	SPORT	
	8	0801	SERVIZI E INTERVENTI PERISTRUZIONE, EDUCAZIONE E SOSTEGNO A FAMIGLIA, INFANZIA E ADOLESCENZA	
		0802	SERVIZI E INTERVENTI PER DISABILI E ANZIANI	
		0803	SERVIZI E INTERVENTI DI PROMOZIONE SOCIALE	
		0804	PIANO DI ZONA	
	1	0103	DEMOGRAFICI E CIMITERIALI	
		0104	INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	
	AREA DEI SERVIZI AL TERRITORIO	6	0601	EDILIZIA PRIVATA
0602			URBANISTICA	
0603			TRASPORTI E MOBILITA'	
10		1001	AMBIENTE ED ECOLOGIA	
1		0204	COMMERCIO	
AREA DEI SERVIZI INTERNI	1	0102	PARTECIPATE	
	1	0102	AFFARI LEGALI	
	2	0201	GESTIONE GIURIDICA DEL PERSONALE	
		0202	GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE	
		0203	FORMAZIONE DEL PERSONALE ED INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA	
	3	0301	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE ATTIVITA' FINANZIARIA	
		0302	GESTIONE FISCALITA' COMUNALE	
	11	1101	SISTEMA INFORMATICO COMUNALE	
	SETTORE DI STAFF LAVORI PUBBLICI, MANUTENZIONI, ARREDO URBANO	5	0501	OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA - INFRASTRUTTURE STRADALI
			0502	ONERI DI URBANIZZAZIONE SECONDARIA E SICUREZZA
0503			PATRIMONIO DEMANIO E SEGRETERIA	

		0504	OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA - IMPIANTI
		0505	RIQUALIFICAZIONE URBANA
SETTORE POLIZIA LOCALE E PROTEZIONE CIVILE	9	0901	VIGILANZA URBANA
		0902	SISTEMA DI SEGNAAMENTO E REGOLAZIONE
STAFF DEL SINDACO E DELLA GIUNTA	1	0105	STAFF DEL SINDACO E DELLA GIUNTA
SEGRATARIO GENERALE	1	0101	SUPPORTO AGLI ORGANI ISTITUZIONALI E DECENTRAMENTO
		0102	COORDINAMENTO AFFARI GEN.LI

1.2 Cosa Facciamo: I nostri servizi

SERVIZI AGLI ANZIANI E AI BISOGNOSI	
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	NUMERO UTENTI
ASSISTENZA AI PORTATORI DI HANDICAP	34
ASSISTENZA DOMICILIARE	106

SERVIZI AI MINORI	
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	NUMERO UTENTI
ASILI NIDO	218
SERVIZIO TRASPORTO	93
CENTRI RICREATIVI ESTIVI	756
INGRESSI PISCINE COMUNALI PER CENTRI ESTIVI	7.580

CULTURA E BIBLIOTECA	
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	NUMERO UTENTI
PALASPORT	9.562
ALUNNI FREQUENTANTI PISCINE COMUNALI	925
PALESTRE SCOLASTICHE	12.550/settimana
ATTIVITA' MOTORIA 3° ETA'	800
ATTIVITA' MOTORIA DISABILI	65
NUOTO LIBERO PISCINE COMUNALI	22.340

PRESTITI LIBRI, RIVISTE, CD, DVD ED ALTRO servizio biblioteca (biblioteca e centro multimediale)	252.952
CORSI EXTRA SCOLASTICI SCUOLA DI MUSICA	593
CORSI EXTRA SCOLASTICI SCUOLA DI MUSICA (età dai 6 ai 19 anni)	328
CORSI EXTRA SCOLASTICI SCUOLA DI MUSICA (età dai 20 ai 30 anni)	94
CORSI EXTRA SCOLASTICI SCUOLA DI MUSICA (oltre 31 anni)	171

POLIZIA LOCALE	
<i>TIPOLOGIA DI SERVIZIO</i>	<i>NUMERO</i>
SOPRALUOGHI PER CONTROLLI EDILIZI	620
SANZIONI EMESSE EDILIZIA + AMBIENTE	309
SOPRALUOGHI PER CONTROLLI ATTIVITA' PRODUTTIVE E COMMERCIALI	480
SANZIONI EMESSE ATTIVITA' PRODUTTIVE E COMMERCIALI	82
ACCERTAMENTI DI VIOLAZIONE AL CODICE DELLA STRADA	33.578
REATI ACCERTATI	81
SINISTRI	748

SERVIZI AL CITTADINO	
N° PRATICHE ISCRIZIONE ANAGRAFICA	2.157
N° PRATICHE CANCELLAZIONE ANAGRAFICA	1.524
N° PRATICHE VARIAZIONI ANAGRAFICHE	1.413
N° CERTIFICAZIONI ISEE	858
N° CERTIFICATI ANAGRAFE	29.093
N° CARTE D'IDENTITÀ	7.784
N° AGGIORNAMENTI LISTE ELETTORALI	6.037
N° CERTIFICATI ISCRIZIONE LISTE ELETTORALI	5.360
N° TESSERE ELETTORALI RILASCIATE	2.105
N° CERTIFICATI STATO CIVILE	17.855
N° ATTI DI STATO CIVILE	2.265
MATRIMONI CIVILI	127
CITTADINANZE	159

GIORNI APERTURA ANNUALE CIMITERI	363
N COLOMBARI CONCESSI	118
N OSSARI CONCESSI	120
N AREE CIMITERIALI CONCESSE (COMPRESIVO DI RINNOVI E PROLUNGAMENTI)	89
N CREMAZIONI EFFETTUATE	3521
N CREMAZIONI RESIDENTI	252
N. GIORNI ANNUI FUNZIONAMENTO FORNI	272
N ORE FUNZIONAMENTO FORNI	5203
N. TUMULAZIONI	542
N. ESTUMULAZIONI	37
N ESUMAZIONI EFFETTUATE	1
N ESUMAZIONI DA EFFETTUARE	1874
N INUMAZIONI	84
N RIMBORSI PER RETROCESSIONE MANUFATTI	38
N DECESSI	691
N FUNERALI	614

SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE	
CHIOGRAMMI DI RIFIUTI RACCOLTI ANNUALMENTE	35.661.124
CHIOGRAMMI DI RIFIUTI RACCOLTI IN MANIERA DIFFERENZIATA ANNUALMENTE	17.829.000
N° ADDETTI ALLA RACCOLTA E PULIZIA DELLA CITTÀ (PERSONALE DEL CANTIERE)	76
KM SOTTOPOSTI A PULIZIA MECCANIZZATA	115
N° UTENZE PARTECIPANTI AL COMPOSTAGGIO DOMESTICO	130
N° UTENZE DOMESTICHE SERVIZIO IGIENE URBANA (DATI NMA)	56.979
N° UTENZE NON DOMESTICHE SERVIZIO IGIENE URBANA (DATI NMA)	10.034
N° INTERVENTI PER RIMOZIONE DISCARICHE ABUSIVE	868
N° UTENZE SPECIALI SERVITE (OSPEDALI E CASE DI RIPOSO)	3
MQ. PARCHI E GIARDINI SOTTOPOSTI A PULIZIA	421.000
N° SITI SOTTOPOSTI A DISINFESTAZIONE (DERATTIZZAZIONE E DEBLATTIZZAZIONE)	41

N° SITI SOTTOPOSTI A DISINFESTAZIONE (DEZANZARIZZAZIONE ADULTICIDA)	62
N° SITI SOTTOPOSTI A DISINFESTAZIONE (DEZANZARIZZAZIONE LARVICIDA)	108
N° INTERVENTI DI SOCCORSO	69

1.3 Come operiamo

Questa Amministrazione, da sempre attenta ai bisogni primari della cittadinanza, adotterà le linee di azione che da anni la contraddistinguono, ed in particolare cercherà di utilizzare al meglio e nella massima misura possibile tutti gli strumenti che favoriscano la più ampia partecipazione dei soggetti amministrati e dei portatori di interesse rispetto alla singole iniziative intraprese (stakeholder).

Il sito informatico dell'ente risulta sviluppato e aggiornato in tempo reale e luogo di ulteriore diffusione delle iniziative, delle azioni, dei servizi dell'amministrazione permettendo un più diretto coinvolgimento dei cittadini e la possibilità di interloquire con essa in termini molto più rapidi ed efficaci rispetto al recente passato.

1.4 Identità' del Comune

SINDACO	Daniela Gasparini
Vicesindaco Ass. Innovazione- Affari Generali Bilancio Comunale- Risorse Personale Aziende	Ghezzi Luca
Assessore allo "Sport e Tempo Libero Progetto Prevenzione e Salute"	Calanni Pileri Giuseppe
Assessore alle Politiche culturali, Partecipazione, e-democracy	Fasano Luciano
Assessore alle Politiche Educative, Formazione Professionale, Diritti delle Bambine e dei Bambini, al Lavoro."	Magnani Natascia
Assessore alle Politiche Sociali e per l'Integrazione, Contratti di Quartiere, Pari opportunità, Politiche dei Tempi.	Trezzi Siria
Assessore alle Attività economiche, Lavoro, Polizia Locale e Protezione civile; Mobilità, Viabilità e Trasporti."	Veronese Davide
SEGRETARIO GENERALE	D'Arrigo Antonio

Sul sito istituzionale <http://www.comune.cinisello-balsamo.mi.it> sono disponibili ulteriori informazioni alla voce "chi ci amministra".

1.5 Il Comune in cifre

I dipendenti comunali assunti al 31-12-2010 a tempo indeterminato sono n. 531, oltre a n. 15 unità fuori ruolo.

L'elenco degli Uffici Comunali e i riferimenti di contatto sono disponibili sul sito istituzionale <http://www.comune.cinisello-balsamo.mi.it> alla voce "per comunicare".

IL COMUNE IN CIFRE: PRINCIPALI VOCI DI BILANCIO

Quadro generale riassuntivo			
Entrate		Spese	
<i>Titolo I:</i> Entrate tributarie	33.856.811,00	<i>Titolo I:</i> Spese correnti	57.520.523,00
<i>Titolo II:</i> Entrate da contributi e trasferimenti correnti dello Stato, della Regione e di altri enti pubblici	3.881.190,00	<i>Titolo II:</i> Spese in conto capitale	12.263.346,00
<i>Titolo III:</i> Entrate extratributarie	21.880.844,00		
<i>Titolo IV:</i> Entrate da alienazioni, da trasferimenti di capitale e da riscossioni di crediti	11.806.824,00		
<i>Titolo V:</i> Entrate derivanti da accensioni di prestiti	0,00	<i>Titolo III:</i> Spese per rimborso di prestiti	1.641.800,00
<i>Titolo VI:</i> Entrate da servizi per conto di terzi	8.154.000,00	<i>Titolo IV:</i> Spese per servizi per conto di terzi	8.154.000,00
<i>Totale</i>	<i>79.579.669,00</i>	<i>Totale</i>	<i>79.579.669,00</i>
Avanzo di amministrazione 2011 presunto		Disavanzo di amministrazione 2011 presunto	
<i>Totale complessivo entrate</i>	<i>79.579.669,00</i>	<i>Totale complessivo spese</i>	<i>79.579.669,00</i>

2. Verifica equilibrio corrente anno 2012

L'equilibrio corrente di cui all'art. 162, comma 6, del Tuel è assicurato come segue:

Entrate titolo I	33.856.811,00		
Entrate titolo II	3.881.190,00		
Entrate titolo III	21.880.844,00		
Totale entrate correnti		59.618.845,00	
Spese correnti titolo I		57.520.523,00	
Differenza parte corrente (A)			2.098.322,00
Quota capitale amm.to mutui		-708.000,00	
Quota capitale amm.to prestiti obbligazionari		-650.300,00	
Quota capitale amm.to altri prestiti		-283.500,00	
Totale quota capitale (B)			-1.641.800,00
Totale C=(A+B)			456.522,00

Tale differenza positiva è incrementata da:

- proventi da permessi a costruire per condono ai sensi della Legge n.326 del 2003 e culto ai sensi della L.R. n. 12 del 2005 art.73	(D)	735.196,00
Totale avanzo di parte corrente (D + C)		1.191.718,00

L'eccedenza positiva di euro 1.191.718,00 è destinata al finanziamento di spese nel titolo II con risorse correnti derivanti da:

- sanzioni amministrative per violazione codice della strada (art.208 d.lgs.285/92)	1.175.218,00
- costo di realizzazione cunicolo tecnologico polifera	16.500,00
Totale avanzo di parte corrente	1.191.718,00

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA

Il gettito, determinato sulla base delle aliquote in corso di *deliberazione* per l'anno 2012 è stato previsto in € 9.600.000,00.

Le aliquote sono le seguenti:

	<i>Aliquota base</i>	<i>Aliquota applicata</i>	<i>Gettito</i>
Abitazione Principale	4,00	4,00	€ 2.046.856,69
Coop. Abitazioni principali ed ex-pertinenze	7,60	7,60	€ 944.526,38
Aler Abitazioni principali ed ex-pertinenze	7,60	7,60	€ 195.418,57
Locato	7,60	7,60	€ 509.328,39
Abitazione Occupata	7,60	9,50	€ 90.980,81
altri fabbricati	7,60	9,50	€ 11.279.326,27
Comodato d'uso	7,60	7,60	€ 105.226,84
A disposizione	7,60	10,60	€ 239.848,66
Locato agevolato	7,60	7,60	€ 12.243,61

Nella somma prevista è stato tenuto conto della riserva a favore dello Stato di una quota dell'imposta pari alla metà dell'importo calcolato applicando l'aliquota del 7,6 per mille alla base imponibile di tutti gli immobili diversi dalle abitazioni principali e relative pertinenze e degli immobili rurali strumentali ai sensi del comma 11 dell'art. 13 del d.l. n. 201/2011.

Il gettito derivante dall'attività di controllo delle dichiarazioni Ici di anni precedenti è previsto in € 800.000,00, sulla base di quanto indicato nella relazione previsionale e programmatica.

ADDIZIONALE COMUNALE IRPEF

Sulla base di quanto disposto dall'art. 1, comma 11, del Decreto Legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito dalla Legge n. 148 del 14 settembre 2011, e modificato altresì dall'art. 13, comma 16, della legge 22 dicembre 2011, n. 214, l'Ente si è avvalso della facoltà di aumentare l'addizionale I.R.Pe.F. fissando l'aliquota di compartecipazione nella misura dello 0,7 punti percentuali annui, con una soglia di esenzione di € 15.000,00, così come previsto dal regolamento di variazione dell'aliquota da approvarsi dal Consiglio Comunale.

Il gettito è previsto in € 6.750.000,00.

FONDO SPERIMENTALE DI RIEQUILIBRIO

Il fondo sperimentale di riequilibrio è stato previsto tenendo conto che per gli anni 2012, 2013 e 2014 confluisce nello stesso la compartecipazione Iva di cui al comma 4 dell'art.2 del d.lgs 14/3/2011, n. 23 e dell'addizionale energia elettrica sulla base delle disposizioni di legge vigenti.

T.O.S.A.P. (Tassa sull'occupazione di spazi ed aree pubbliche)

Il gettito della tassa sull'occupazione di spazi e aree pubbliche è stato stimato in € 442.000,00.

TRIBUTO COMUNALE SUI RIFIUTI E SUI SERVIZI

L'ente non ha previsto nel bilancio 2012, tra le entrate tributarie, alcuna somma per il nuovo tributo sui rifiuti e sui servizi istituito con l'art.14 del d.l. 201/2011 in sostituzione della TIA, in assenza di norme attuative che consentano una stima attendibile, sia dell'entrate che delle uscite, relative al citato tributo.

Contributo per permesso di costruire

E' stata verificata la quantificazione dell'entrata per contributi per permesso di costruire sulla base della attuazione dei piani pluriennali e delle convenzioni urbanistiche attivabili nel corso del 2012.

I contributi per permesso di costruire sono calcolati in base:

- al piano regolatore e al PGT in corso di approvazione;
- ai piani di lottizzazione;
- alle pratiche edilizie rateizzate;

La previsione per l'esercizio 2012, presenta le seguenti variazioni rispetto alla previsione definitiva 2011 ed agli accertamenti dell'esercizio 2010:

Accertamento 2010	Prev. definitiva 2011	Previsione 2012
2.432.213,00	6.358.500,00	3.471.000,00

La destinazione del contributo al finanziamento di spesa corrente, che la normativa consente nella misura massima del 75% risulta la seguente:

- anno 2012 euro 735.196,00, pari al 21,18% della previsione, di cui il 16,82% alle spese correnti (tra cui culto e condono) ed il 4,36% alla manutenzione del patrimonio comunale;

Risorse relative al recupero dell'evasione tributaria

Tra le entrate di cui al titolo I ammontanti ad € 33.856.811,00, quelle relative all'attività di controllo di dichiarazioni tributarie risultano le seguenti:

	Rendiconto 2009	Rendiconto 2010	Prev.2012	Prev.2013	Prev.2014
I.C.I.	468.973,04	1.269.894,35	800.000,00	900.000,00	1.000.000,00
T.A.R.S.U.	18.279,00	0,00	0,00	0	0
ALTRE	188.715,04	973.727,50	150.000,00	130.000,00	0,00

8.1. Principi fondamentali di coordinamento della finanza pubblica: Patto di stabilità

Come disposto dall'art. 31 della Legge 183/2011 gli enti sottoposti al patto di stabilità devono iscrivere in bilancio le entrate e le spese correnti in termini di competenza in misura tale che, unitamente alle previsioni dei flussi di cassa di entrate e spese in conto capitale, al netto della riscossione e concessione di crediti (titolo IV delle entrate e titolo II delle uscite), consenta il raggiungimento dell'obiettivo programmatico del patto per gli anni 2012-2013 e 2014. Pertanto la previsione di bilancio annuale e pluriennale e le successive variazioni devono garantire il rispetto del saldo obiettivo.

Dalla verifica della coerenza delle previsioni annuali e pluriennali con il patto di stabilità interno per l'anno 2012 risulta:

1. spesa corrente media 2006/2008 (valori espressi in migliaia di euro)

2006	54.185	
2007	53.627	
2008	53.854	53.889

2. saldo obiettivo

	2006/2008	coefficiente	mista
2012	53.889	15,6	8.407
2013	53.889	15,4	8.299
2014	53.889	15,4	8.299

3. saldo obiettivo con neutralizzazione riduzione trasferimenti

		trasferimenti	conseguire
2012	8.407	4.077	4330
2013	8.299	4.077	4222
2014	8.299	4.077	4222

4. saldo obiettivo enti virtuosi (comma 5, art. 3 legge n. 183/2011)

Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014
0	4.437	4.437

5. Patto Regionale verticale (Variazione obiettivo ai sensi del comma 138, art. 1 legge n. 220/2010 e comma 17, art. 32, legge n. 183/2011)

Anno 2012
0

6. Patto Regionale Orizzontale (Variazione obiettivo ai sensi del comma 138, art. 1 legge n. 220/2010 e comma 17, art. 32, legge n. 183/2011)

Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014
107	107	0

7. Saldo Obiettivo 2012 Rideterminato Patto Regionale

Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014
4.652	4.544	4.437

8. Saldo Obiettivo Finale

Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014
4.652	4.544	4.437

2 "IL TERRITORIO" - ANALISI DEL CONTESTO

2.1 Analisi del contesto esterno

Cinisello Balsamo è un comune italiano della provincia di Milano, sito in Lombardia. Il suo nome è costituito dall'unione di due borghi separati: *Cinisello* e *Balsamo*, poi uniti con decreto del 13 Settembre 1928. Cinisello deriva dal latino 'cinis' cenere - nome che venne dato per la fertilità di questa terra dal color cenere, mentre il nome Balsamo viene connesso all'albero del balsamo.

La superficie del territorio ha un'estensione complessiva di 12.73 Km² ed è posto ad un'altitudine di 154 mt. s.l.m.. Le porzioni abitate del territorio sono distribuite in diverse frazioni: Cinisello, Balsamo, Bettola, Cornaggia, Sant'Eusebio, Borgo Misto, Robecco, Crocetta, Villa Rachele, Campo dei Fiori, Bellaria, Casignolo, Nigozza.

Integrato nell'agglomerato urbano milanese, confina con Sesto San Giovanni, Monza, Bresso, Muggiò, Nova Milanese, Cusano Milanino e Paderno Dugnano. Non confina direttamente con il capoluogo, dal quale è separato da una sottile area di parco urbano (una parte del Parco Nord) compresa fra i comuni di Sesto San Giovanni e Bresso. Dista circa 10 chilometri dalla *cerchia dei bastioni* milanese, antico limite urbano. Per numero di abitanti è il terzo comune della provincia di Milano, dopo il capoluogo e Sesto San Giovanni. In Lombardia è il nono, dopo Milano, Brescia, Monza, Bergamo, Varese, Sesto San Giovanni, Busto Arsizio e Como.

2.1.1.ANALISI DEI DATI DEMOGRAFICI ED ECONOMICI

2.1.1.1 Analisi della dinamica demografica

La popolazione residente a Cinisello Balsamo è di 74.150 unità alla data del 31 dicembre 2010, di cui:

maschi	n. 36.489
femmine	n. 37.661
nuclei familiari	n. 32.060
comunità/convivenze	n. 19

Su una superficie territoriale di 12,70 Km quadrati (come risulta dal sito internet www.comuni-italiani.it), il numero abitanti per km quadrato è pari a 5.838,6, una densità tra le più elevate dell'intera provincia di Milano. Il processo di espansione vero e proprio inizia negli anni '50. Fino ad allora la popolazione ha mantenuto un ritmo di crescita fisiologico, passando da 4.894 abitanti nel 1861 a 5.928 abitanti nel 1901. Le fabbriche localizzate a Milano e nella vicina Sesto San Giovanni sono fonte di attrattiva per le persone che vengono a stabilirsi a Cinisello Balsamo e, nell'arco dei 50 anni successivi, il numero degli abitanti quasi si triplica arrivando al 1951 a 15.336 unità. Da questa data in poi la popolazione aumenta ad un ritmo sempre più rapido, anche a seguito di consistenti processi di immigrazione, tanto che in un solo decennio gli abitanti passano a 37.699. Nel frattempo lo sviluppo industriale si avvia anche all'interno del territorio di Cinisello Balsamo.

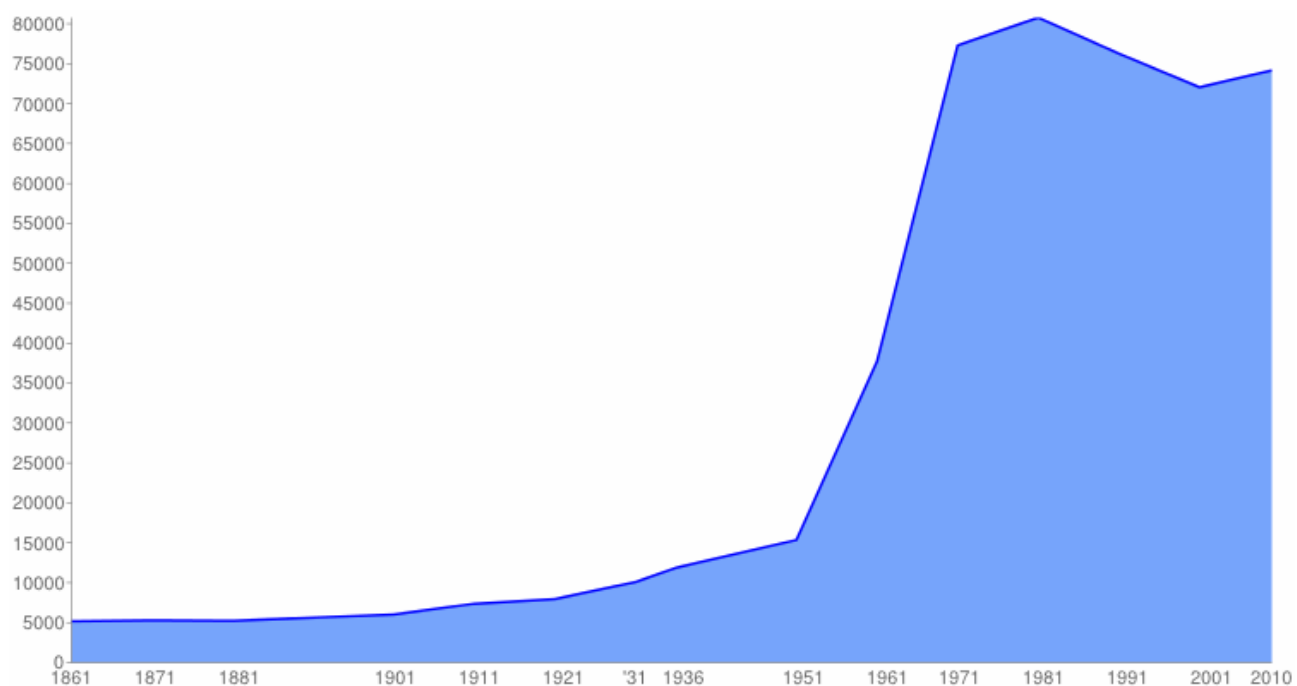
La popolazione, dopo essere ancora più che raddoppiata in un solo decennio, passando dai 37.699 abitanti del 1961, ai 77.386 abitanti nel 1971, aumenta ancora fino a raggiungere nel 1981 gli 80.757. E' a partire dagli anni '80, in cui è notevole lo sviluppo delle attività commerciali e comincia ad affacciarsi il terziario, che si assiste ad un decremento demografico, che porta il numero degli abitanti a ridursi nel 1991 a 76.081. In questi ultimi anni siamo in presenza di un andamento demografico sostanzialmente statico che si attesta intorno alle 73.000 unità.

Popolazione Cinisello Balsamo 1861-2010

Popolazione Cinisello Balsamo 1861-2010

Anno	Residenti	Variazione	Note
1861	5.158		Minimo
1871	5.285	2,5%	
1881	5.221	-1,2%	
1901	6.011	15,1%	
1911	7.350	22,3%	
1921	7.955	8,2%	
1931	10.086	26,8%	
1936	11.859	17,6%	
1951	15.336	29,3%	
1961	37.699	145,8%	
1971	77.284	105,0%	
1981	80.757	4,5%	Massimo
1991	76.262	-5,6%	
2001	72.050	-5,5%	
2010 ind	74.150	2,9%	

Evoluzione Residenti



Bilancio Demografico

Tassi (calcolati su mille abitanti)						
Anno	Popolazione Media	Natalità	Mortalità	Crescita Naturale	Migratorio Totale	Crescita Totale
2002	72.092	9,7	8,2	1,5	3,2	4,7
2003	72.556	8,7	8,4	0,3	7,8	8,2
2004	73.394	9,7	8,3	1,4	13,4	14,8
2005	73.853	9,4	7,9	1,5	-3,7	-2,2
2006	73.873	9,9	9,1	0,8	2,0	2,8
2007	73.830	9,1	7,8	1,3	-5,2	-4,0
2008	73.450	8,8	8,2	0,6	-7,0	-6,4
2009	73.438	9,4	7,9	1,6	4,5	6,0
2010	73.905	9,5	8,1	1,4	5,2	6,6

Variazioni					
Anno	Saldo Naturale	Saldo Migratorio	Per variazioni territoriali	Saldo Totale	Popolazione al 31/12
2002	107	229		336	72.260
2003	23	569	0	592	72.852
2004	102	981	0	1.083	73.935
2005	110	-275		-165	73.770
2006	59	147	0	206	73.976
2007	93	-386	0	-293	73.683
2008	46	-513	0	-467	73.216
2009	115	328	0	443	73.659
2010	104	387	0	491	74.150

Dettaglio Bilancio Demografico								
Anno	Nati	Morti	Iscritti da altri comuni	Iscritti dall'estero	Altri iscritti	Cancellati per altri comuni	Cancellati per l'estero	Altri cancellati
2002	700	593	1.798	387	796	2.692	55	5
2003	630	607	1.630	678	655	2.357	33	4
2004	712	610	1.916	1.318	281	2.493	38	3
2005	697	587	1.897	473	196	2.746	71	24
2006	729	670	2.351	740	122	2.880	56	130
2007	670	577	1.806	814	89	2.884	67	144
2008	650	604	2.072	846	116	2.491	84	972
2009	692	577	1.763	824	68	2.092	67	168
2010	702	598	1.868	804	81	2.153	60	153

Cittadini Stranieri - Cinisello Balsamo

Anno	Residenti Stranieri	Residenti Totale	% Stranieri	Minorenni	Famiglie con almeno uno straniero	Famiglie con capofamiglia straniero	Nati in Italia	% Maschi
2005	5.833	73.770	7,9%	1.285				56,7%
2006	6.894	73.976	9,3%	1.625			960	55,0%
2007	7.865	73.683	10,7%	1.839	3.950	3.160	1.110	55,0%
2008	8.682	73.216	11,9%	2.010	3.708	3.053	1.327	54,1%
2009	9.612	73.659	13,0%	2.309	4.076	3.445	1.557	53,5%
2010	10.502	74.150	14,2%					52,9%

Bilancio Naturale 2010

Valore	Quanti
Nati	224
Morti	8
Saldo Naturale	216

21,5
Tasso Crescita Naturale

Bilancio Migratorio 2010

Valore	Quanti
Iscritti da Altri Comuni	530
Iscritti da Estero	772
Altri Iscritti	68
Cancellati verso Altri Comuni	473
Cancellati verso Estero	33
Altri Cancellati	94
Saldo Migratorio	770

76,6
Tasso Migratorio

Bilancio Complessivo 2010

Valore	Quanti
Saldo Naturale	216
Saldo Migratorio	770
Acquisita Cittadinanza Italiana	96
Saldo	890
Popolazione al 01/01	9.612
Popolazione al 31/12	10.502
Popolazione Media	10.057

98,0
Tasso Crescita Totale

(I dati sopra riportati sono stati tratti dal sito internet <http://www.comuni-italiani.it/015/077/>)

2.1.2 ECONOMIA INSEDIATA

Cinisello Balsamo sorge in un contesto economico molto dinamico, sviluppatosi dopo la crisi della grande industria alla fine degli anni '80.

All'inizio del '900 l'attività prevalente era l'agricoltura. Il territorio del comune comprendeva orti, boschi, ripe ma soprattutto coltivazioni di granaglie, frutteti e querceti: quest'ultimi si susseguivano ad intervalli regolari e rendevano fiorente l'allevamento di suini. Una spinta notevole alla produzione agricola viene determinata dal passaggio del canale Villoresi nei due paesi limitrofi: Nova Milanese e Muggiò. Il canale, infatti, attraversava Cinisello lungo Via Libertà arrivando a Balsamo e con una serie di piccoli canali portava l'acqua ai campi coltivati. La trasformazione da realtà prevalentemente agricola inizia nel dopoguerra quando, in virtù della sua collocazione, diviene città di richiamo sia per la residenza che per le attività industriali. Sono gli anni dell'immigrazione che portano ad un incremento della popolazione tra il 1951 e il 1981 da 15.000 ad 80.000 abitanti.

Col tempo si crea un sistema d'industrializzazione diffusa che determina una forte urbanizzazione delle aree della così detta "cintura metropolitana".

Una seconda spinta decisiva si è avuta, poi, nei primi anni '80 con il "nuovo boom" economico che ha visto la diffusione sul territorio di imprese di medie dimensione, con particolare riferimento ai settori della meccanica e della costruzione di materiale elettrico. La seconda metà degli anni '90 ha visto, invece, un forte sviluppo del terziario, con particolare riferimento alle imprese legate ai servizi alla persona.

	2009	2010	2011
N. attività commerciali in sede fissa presenti sul territorio	1.054	1.145	1139
N. nuove attività insediate e/o subingressi	209	204	117
N. esercizi di vicinato	466	458	789
N. Medie Strutture di Vendita	48	52	50
N. Grandi Strutture di Vendita	2	2	2
N. Centri Commerciali	2	2	2
N. esercizi di acconciatori ed estetisti	150	147	150
N. pubblici esercizi per la somministrazione alimenti e bevande	187	195	191
N. posteggi mercato complessivi	500	500	500
N. titolari di concessioni e autorizzazioni mercati	460	460	460
N. manifestazioni autorizzate	49	64	42
N. autorizzazioni per occupazione suolo pubblico	20	19	18
N. posteggi fuori mercato	9	10	5
N. autorizzazioni commercio itinerante	38	39	33

(dati forniti dal Servizio Commercio e Attività produttive dell'Ente)

2.1.3 – OPPORTUNITA' DEL TERRITORIO

2.1.3.1- Infrastrutture e trasporti

Lo sviluppo negli anni '60 della rete autostradale lombarda e gli assi viabilistici di collegamento tra Milano e le prealpi lecchesi hanno segnato profondamente lo sviluppo urbanistico della città. A differenza dei decenni precedenti, Cinisello Balsamo cominciò a sviluppare il suo tessuto urbanistico lungo l'asse orizzontale segnato dall'Autostrada Torino - Milano - Venezia a differenza del passato dove lo sviluppo è avvenuto lungo l'asse viabilistico segnato da via Libertà-Frova-Risorgimento, principale strada di collegamento con Nova Milanese e la bassa Brianza. Lo sviluppo viario conseguente di Viale Fulvio Testi-Viale Brianza, ha assegnato alla città un ruolo di snodo strategico nel traffico veicolare del Nord Milano che ha favorito l'insediamento di varie imprese e strutture industriali e produttive medio piccole (oltre 3.300 le attività economiche censite ancor oggi sul territorio). Il territorio comunale è attraversato da due autostrade, la A4 Milano-Venezia (uno svincolo) e la A52 Tangenziale Nord di Milano (più svincoli). La città è attraversata da nord a sud da una metrotranvia (linea tram urbana 31), che collega con piazzale Lagosta, nell'Isola (quartiere di Milano). La linea costeggia per un lungo tratto il Parco Nord e corre lungo l'asse viale Testi/Zara insino al capolinea, presso il mercato coperto. La linea è stata inaugurata il 7 dicembre 2008, in occasione della festa di Sant'Ambrogio. A partire dal 15 dicembre è seguito un mese di pre-esercizio in cui circolavano nelle ore centrali del giorno due vetture, che garantivano il collegamento col capoluogo lombardo ogni ora; dal 17 gennaio 2009 la linea è entrata pienamente a regime con frequenze di punta ogni 3-4 minuti. In concomitanza con l'entrata a regime della linea si è assistito ad un riassetto generale delle linee di trasporto pubblico nell'area fortemente urbanizzata del Nord Milano.

2.1.4.2 - Monumenti e luoghi d'interesse

Edifici Religiosi:

Chiesa di Sant'Ambrogio - Santuario di San Martino Vescovo - Chiesa di San Martino Vescovo nuova - Chiesa di San Pio X - Chiesa di San Giuseppe Lavoratore - Chiesa di San Pietro Martire - Chiesa della Sacra Famiglia - Chiesa di Santa Margherita - Chiesetta di San Bernardino - Chiesa di Sant'Eusebio e Chiesetta di Sant'Eusebio nuova.

La Chiesa di San't Eusebio è la più antica tra le chiese erette sul territorio; sorse fra il VII e l'VIII secolo a seguito del ritrovamento dei resti di due giovani martiri - il nobile Marcellino e la giovanissima Tealissinia - da parte di alcuni contadini del luogo. Fu dedicata al Vescovo di Vercelli, al quale apparteneva al tempo anche la giurisdizione su Cinisello. Tipico esempio di basilica paleocristiana, venne eretta con materiali poveri, secondo la disponibilità del luogo. Piuttosto famosa l'icona della Madonna di Sant'Eusebio, venerata da secoli, perfino dalla regina Teodolinda, circondata oggi da numerosi ex voto. La leggenda vuole che proprio qui essa fece un sogno, che la portò a diventare cristiana e a erigere il duomo di Monza. Un'altra leggenda piuttosto conosciuta vorrebbe che vi fosse in tempi passati un passaggio segreto che collegava proprio il suddetto duomo a questa chiesetta.

Ville ed Edifici di valore culturale:

- **Villa Ghirlanda Silva Cipelletti**,
- **Villa di Breme Gualdoni Forno**, situata nell'attuale via Martinelli, che dopo il restauro è diventata sede universitaria, dell'Ateneo della città di Milano Bicocca.
- Il **Museo di Fotografia Contemporanea** è una fondazione costituita dalla provincia di Milano e dal Comune di Cinisello Balsamo nel 2005, un anno dopo l'inaugurazione della sede del museo. Il progetto, avviato nel 1996, nel suo svolgersi ha visto la collaborazione della regione Lombardia e del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

Per ulteriori informazioni sulle iniziative è possibile consultare il sito ad esso dedicato: www.museofotografiacontemporanea.org

Parchi:

- **Parco Nord Milano**: si tratta di un vasto parco metropolitano (circa 640 ettari). Classificato come regionale, si estende tra i Comuni di Milano, Bresso, Cusano Milanino, Cormano, Cinisello Balsamo e Sesto San Giovanni. Il Consorzio che gestisce l'area ha in quest' ultimo comune la sua sede legale, nella *Cascina Centro Parco*, cui si accede però da Bresso.

Per ulteriori informazioni: www.parconord.milano.it

- **Parco del Grugnotorto**: di interesse sovracomunale si estende su un'area che interessa le campagne dei comuni di Cinisello Balsamo, Cusano Milanino, Muggiò, Nova Milanese, Paderno Dugnano e Varedo. Presenta aree dedicate all'agricoltura e dispone di realtà fruibili come la Cava Nord di Paderno, esemplarmente recuperata, gli ambiti sportivi di Muggiò e Nova, oltre che di Paderno. Spiccano poi la storica Villa Bagatti-Valsecchi di Varedo insieme al suo parco ed al viale prospettico fino a Paderno, il Canale Villorosi, il Bosco Bello di Varedo, il Parco sant'Eusebio a Cinisello e l'Oasi dei Gelsi a Paderno.

Per ulteriori informazioni: <http://www.parcogrugnotortovillorosi.it>

2.2 Analisi del contesto interno

2.2.1 Organizzazione e risorse umane

La struttura organizzativa

Nel corso del 2011 a seguito delle modifiche introdotte dalla soppressione della figura del Direttore Generale si è provveduto all'adeguamento della forma e della struttura organizzativa dell'Ente. Dal 1° gennaio 2012 è adottato il nuovo assetto organizzativo dell'Ente delineato con atto di Giunta n. 387 del 29/12/2011.

E' basato sull'attivazione di tre Aree strutturali, come ruolo apicale dell'Ente, in luogo della Direzione Generale. Le Aree sono state definite sulla base delle omogeneità dei destinatari dei servizi, all'interno delle quali vengono coordinati Settori/Servizi.

Le Aree sono state così delineate:

Area dei servizi al cittadino,

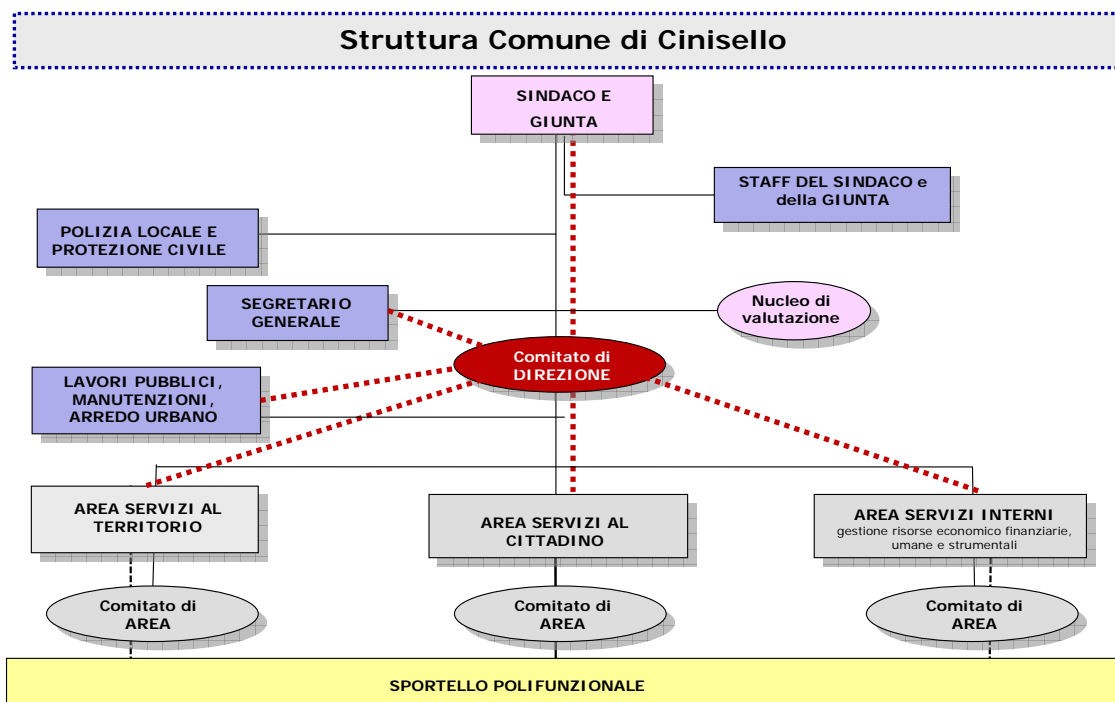
Area dei servizi al territorio,

Area dei servizi interni (gestione risorse economico finanziarie, umane e strumentali).

La struttura organizzativa è rappresentata dallo schema che segue.

MACROSTRUTTURA DEL COMUNE DI CINISELLO BALSAMO

(Delibera di Giunta Comunale n. 387 del 29/12/2011)



DOTAZIONE ORGANICA DEL COMUNE DI CINISELLO BALSAMO

I dati sul personale in servizio sono disponibili per la consultazione alla pag. 5 della Relazione Previsionale e Programmatica - periodo 2012-2014 , pubblicata sul sito istituzionale

RISORSE STRUMENTALI

Per le risorse strumentali, si rinvia all'inventario Comunale ed alla documentazione a corredo.

3 "LE ATTIVITA'"

3.1 Obiettivi assegnati

Gli obiettivi assegnati ai dirigenti attraverso i processi ripartiti tra le funzioni ed i servizi dell'ente:

FUNZIONE	SERVIZIO	N. 2012	PROCESSO 2012	AREA	Num. Settore/CDR	SETTORE	
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	1	<u>Gestire le relazioni esterne, la partecipazione, la comunicazione istituzionale e strategica e l'attuazione di progetti strategici</u>	7	7	Staff del Sindaco e della Giunta	
		2	<u>Gestire la comunicazione di pubblica utilità e l'URP</u>	1	1.1	U.O.C. Sportello Polifunzionale e comunicazione	
	SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	3	<u>Gestire la segreteria generale</u>	6	6	Segreteria Generale	
		5	<u>Gestire la stipula dei contratti</u>	6	6	Segreteria Generale	
		12	<u>Gestire le risorse umane e supportare l'organizzazione e il management</u>	3	3.3	Settore Risorse Umane e organizzazione	
	GESTIONE ECONOMICA, FINANZIARIA, PROGRAMMAZIONE, PROVVEDITORATO E CONTROLLO DI GESTIONE		8	<u>Fornire il supporto legale e gestire i rapporti con le aziende partecipate</u>	3	3.2	Settore - Risorse Economico Finanziarie e Aziende Partecipate
			15	<u>Gestire la pianificazione e la rendicontazione economico-finanziaria</u>	3	3.2	Settore - Risorse Economico Finanziarie e Aziende Partecipate
			16	<u>Controllo di gestione</u>	3	3.2	Settore - Risorse Economico Finanziarie e Aziende Partecipate
			17	<u>Gestire l'acquisizione di beni, servizi e forniture – gestire il centro di riproduzione digitale</u>	3	3.2	Settore - Risorse Economico Finanziarie e Aziende Partecipate
			18	<u>Gestire la funzione amministrativa - contabile - fiscale</u>	3	3.2	Settore - Risorse Economico Finanziarie e Aziende Partecipate
	GESTIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E SERVIZI FISCALI		19	<u>Gestire le entrate ed i tributi locali</u>	3	3.4	Settore Risorse da Entrate Proprie, Funzioni Catastali, Reperimento Risorse
	GESTIONE DEI BENI DEMIANIALI E PATRIMONIALI		22	<u>Progettare e gestire la manutenzione ordinaria del patrimonio</u>	5	5	Settore di staff - Lavori Pubblici, Manutenzioni, Arredo Urbano
			23	<u>Progettare e gestire opere pubbliche</u>	5	5	Settore di staff - Lavori Pubblici, Manutenzioni, Arredo Urbano

		24	<u>Gestire i servizi di supporto tecnico amministrativo alle opere pubbliche</u>	5	5	Settore di staff - Lavori Pubblici, Manutenzioni, Arredo Urbano
		26	<u>Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)</u>	5	5	Settore di staff - Lavori Pubblici, Manutenzioni, Arredo Urbano
	UFFICIO TECNICO	21	<u>Progetto Crocetta</u>	5	5	Settore di staff - Lavori Pubblici, Manutenzioni, Arredo Urbano
		25	<u>Gestire la sicurezza dei lavoratori</u>	5	5	Settore di staff - Lavori Pubblici, Manutenzioni, Arredo Urbano
		28	<u>Progettare e gestire i lavori sul patrimonio dei privati</u>	5	5	Settore di staff - Lavori Pubblici, Manutenzioni, Arredo Urbano
		29	<u>Progettare e gestire lavori riguardanti le reti impiantistiche stradali</u>	5	5	Settore di staff - Lavori Pubblici, Manutenzioni, Arredo Urbano
		30	<u>Gestire i progetti di riqualificazione urbana</u>	5	5	Settore di staff - Lavori Pubblici, Manutenzioni, Arredo Urbano
	ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	9	<u>Gestire i servizi demografici</u>	1	1.4	Settore servizi demografici e cimiteriali
	ALTRI SERVIZI GENERALI	10	<u>Gestire l'archivio e il protocollo</u>	3	3.1	Settore Risorse Informatiche e Tecnologiche - Sviluppo ICT e SIT
		64	<u>Gestire i sistemi ICT garantendo la disponibilità continua dei servizi (business continuity)</u>	3	3.1	Settore Risorse Informatiche e Tecnologiche - Sviluppo ICT e SIT
		65	<u>Sviluppo ICT in ambito hardware</u>	3	3.1	Settore Risorse Informatiche e Tecnologiche - Sviluppo ICT e SIT
		66	<u>Sviluppo ICT in ambito Rete Fonia e Trasmissione Dati</u>	3	3.1	Settore Risorse Informatiche e Tecnologiche - Sviluppo ICT e SIT
		67	<u>Sviluppo ICT in ambito software</u>	3	3.1	Settore Risorse Informatiche e Tecnologiche - Sviluppo ICT e SIT
FUNZIONI DI POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	54	<u>Sicurezza urbana</u>	4	4	Settore - Polizia Locale e Protezione Civile
		55	<u>Educazione stradale</u>	4	4	Settore - Polizia Locale e Protezione Civile
FUNZIONI DI ISTRUZIONE PUBBLICA	SCUOLA MATERNA	38	<u>Sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico</u>	1	1.2	Settore Servizi sociali ed educativi
	ISTRUZIONE ELEMENTARE					
	ISTRUZIONE MEDIA					
	ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	39	<u>Sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico</u>	1	1.2	Settore Servizi sociali ed educativi
	ASSISTENZA SCOLASTICA, TRASPORTO, REFEZIONE E ALTRI SERVIZI					

			(ristorazione scolastica)			
FUNZIONI RELATIVE ALLA CULTURA E AI BENI CULTURALI	BIBLIOTECHE, MUSEI E PINACOTECHES	34	Centro "IPertini" - servizi bibliotecari	1	1.3	Settore servizi bibliotecari, cultura e sport
	TEATRI, ATTIVITA' CULTURALI, ATTIVITA' DI SOSTEGNO, PROMOZIONE E SERVIZI DIVERSI NEL SETTORE CULTURALE	35	Formazione musicale a scopo amatoriale e professionale - Scuola Civica di Musica	1	1.3	Settore servizi bibliotecari, cultura e sport
		36	offrire occasioni di crescita culturale, civile e di intrattenimento	1	1.3	Settore servizi bibliotecari, cultura e sport
FUNZIONI NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO	PISCINE COMUNALI	37	Sport	1	1.3	Settore servizi bibliotecari, cultura e sport
	STADIO COMUNALE, PALAZZETTO DELLO SPORT E ALTRI IMPIANTI					
	MANIFESTAZIONI DIVERSE NEL SETTORE SPORTIVO E RICREATIVO					
FUNZIONI NEL CAMPO DELLA VIABILITA' E DEI TRASPORTI	VIABILITA', CIRCOLAZIONE STRADALE E SERVIZI CONNESSI	20	Progettare e gestire la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade e dell'arredo urbano	5	5	Settore di staff - Lavori Pubblici, Manutenzioni, Arredo Urbano
	TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E SERVIZI CONNESSI	31	Gestire la mobilità, la viabilità ed i trasporti pubblici locali	2	2.3	U.O.C. Mobilità, Trasporti, Viabilità
FUNZIONI RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO	32	Gestire la pianificazione urbanistica	2	2.1	U.O.C. Sviluppo del Territorio
		33	Gestire l'Edilizia Privata e il controllo del territorio	2	2.4	U.O.C. Edilizia Privata e Controllo del Territorio
	PARCHI E SERVIZI PER LA TUTELA AMBIENTALE DEL VERDE	58	Gestione dell'ambiente urbano: manutenzione del verde pubblico, servizi al territorio per l'igiene e il decoro cittadino	2	2.2	Settore Ambiente, Ecologia, Risorse Energetiche e Attività Produttive
		60	Prevenzione inquinamenti, tutela del territorio e risorse energetiche	2	2.2	Settore Ambiente, Ecologia, Risorse Energetiche e Attività Produttive
FUNZIONI NEL SETTORE SOCIALE	ASILI NIDO, SERVIZI PER L'INFANZIA E PER I MINORI	40	Sostegno alle famiglie con minori 0-3 anni	1	1.2	Settore Servizi sociali ed educativi
		41	Prevenzione del disagio giovanile, tutela e sostegno alle capacità genitoriali	1	1.2	Settore Servizi sociali ed educativi
	ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA	27	Gestire gli alloggi E.R.P e sostegno all'affitto	5	5	Settore di staff - Lavori Pubblici, Manutenzioni, Arredo Urbano

PERSONA	51	<u>Politiche di promozione della imprenditività e imprenditoria giovanile - giovani 16-35 anni</u>	1	1.5	U.O. politiche giovanili
	44	<u>Anziani: Domiciliarità, residenzialità, aggregazione</u>	1	1.2	Settore Servizi sociali ed educativi
	48	<u>Disabili (disabilità minori scolastica ed extrascolastica, domiciliarità, residenzialità, sostegno e accompagnamento all'autonomia)</u>	1	1.2	Settore Servizi sociali ed educativi
	49	<u>Protezione giuridica</u>	1	1.2	Settore Servizi sociali ed educativi
	50	<u>Sostegno e accompagnamento all'autonomia (adulti e famiglie) e conciliazione e pari opportunità</u>	1	1.2	Settore Servizi sociali ed educativi
	52	<u>Informazione, orientamento e segretariato sociale</u>	1	1.2	Settore Servizi sociali ed educativi
SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	6	<u>Erogare servizi cimiteriali</u>	1	1.4	Settore servizi demografici e cimiteriali
SERVIZI RELATIVI AL COMMERCIO	13	<u>Regolamentare e controllare le attività commerciali, fisse ed ambulanti</u>	2	2.2	Settore Ambiente, Ecologia, Risorse Energetiche e Attività Produttive

		Anno		2012			
Obiettivo di processo							
Misurazione della performance							
Settore	<i>Staff del Sindaco e della Giunta</i>	<i>Luca Rodda</i>	Assessore Competente	Dirigente	Assessore		
Servizio	<i>Staff del Sindaco e della Giunta e Ufficio stampa e comunicazione</i>	<i>Luca Rodda Paola Cinquanta</i>	Gasparini Daniela	Che collabora	Polenghi Stefano		
CdC	1201 COMUNICAZIONE E RAPPRESENTANZA ISTITUZIONALE		Altro				
PROCESSO 1							
Gestire le relazioni esterne, la partecipazione, la comunicazione istituzionale e strategica e l'attuazione di progetti strategici							
Finalità del Processo							
Stimolare e favorire la partecipazione dei cittadini e la relazione con l'Ente Locale, implementando l'uso delle nuove tecnologie. Promuovere l'immagine e le attività dell'Ente assicurandone adeguata e sistematica conoscenza all'esterno. Favorire il processo di attuazione degli obiettivi strategici del Sindaco e della Giunta.							
Missione - Visione dell'Ente							
Stakeholders							
istituzioni - cittadini - giovani - associazioni - giornalisti							
Indici							
indici di quantità	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31.12.2012	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
n. conferenze stampa	34	20	14	22,67	15		
n. comunicati stampa	195	215	196	202,00	200		
n. campagne di comunicazione	5	3	5	4,33	6		
n. newsletter	46	50	46	47,33	45		
n. iscritti alla newsletter	791	1.234	2.036	1.635,00	4.000		
n. accessi pagine giovani sito internet			27.111	27.111,00	40.000		
n. edizioni newsletter giovani			20	20,00	20		
n. utenti newsletter giovani			1.557	1.557,00	2.500		
n. utenti social network (Facebook)			710	710,00	700		
n. iniziative pubbliche	3	15	11	9,67	12		
n. accessi webTV		4.654	9.639	7.146,50	7.000		
n. progetti strategici coordinati					4		
n. trasferte/eventi organizzati per amministratori	4	11	38	17,67	20		
n. manifestazioni istituzionali organizzate	45	40	35	40,00	35		

n. newsletter Crocetta			2	2	2,00	3		
n. newsletter dipendenti			3	3	3,00	7		
indici di tempo								
n. giorni che intercorrono fra la comunicazione dell'iniziativa e l'iniziativa stessa			10,00	10,00	10,00	10		
costo del processo (personale+altre spese assegnate)								
personale						323.594		
budget bilancio						136.552		
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Personale coinvolto nel Processo	Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo		
	Luca Rodda	D	90%	collaborazione personale di altro settore		Matteo Longoni		
	Paola Cinquanta	D	100%	collaborazione personale di altro settore		Capano Massimo		
	Lara Ricciotti	D	100%	collaborazione personale di altro settore		Bortolamei Massimo		
	Amabile Lamorte	C	100%	collaborazione personale di altro settore		Weisz Diego		
	Laura Re	C	100%					
	Maria Linda Morsiani	C	100%					
	Patrizia Cattaneo	C	100%					
	Giovanni Perniciaro	B	100%					
	Teresa Savietto	B	100%					
INDICATORI DI PERFORMANCE								
indicatori di efficacia					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata al 31.12.2012	ESITO
% copertura newsletter giovani su popolazione giovanile (18-30 anni)					17,6	28		
% copertura della newsletter sulla popolazione					2,2	5		
indicatori di efficacia temporale								
tempo medio di preparazione dell'iniziativa pubblica (in giorni)					10	10		
indicatori di trasparenza								
n. informazioni pubblicate (newsletter, mass media)/n. informazioni da pubblicare						100		

OBIETTIVI PROGETTI PEG		
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI	OBIETTIVI
<p>COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E STRATEGICA</p>	<p>Promuovere l'immagine e le attività dell'Ente assicurandone adeguata e sistematica conoscenza all'esterno. Migliorare la comunicazione istituzionale, aumentandone il livello di interattività. Migliorare l'informazione sull'operato dell'Amministrazione. Coordinare maggiormente le informazioni provenienti dai settori sulle attività realizzate dall'Amministrazione. Attivare iniziative volte allo sviluppo della comunicazione interna dell'Ente. Un particolare rilievo è assegnato al rapporto con i giovani, cui sono dedicate specifiche iniziative in merito. Assicurare la partecipazione e la trasparenza dell'attività amministrativa, nonché una corretta informazione sui servizi offerti dal Comune e dalle altre strutture pubbliche sulle modalità del loro utilizzo. Curare e sviluppare i rapporti con i media, gestire l'attività redazionale, predisporre rassegna stampa, gestire i contenuti di Web Tv, tg del Nord Milano e sito internet.</p>	<p>Redigere comunicati stampa e contenuti redazionali (newsletter, giornale comunale, materiali divulgativi sia cartacei che multimediali). Organizzare conferenze stampa, convegni ed iniziative pubbliche volte a far conoscere ai cittadini progetti e programmi dell'Amministrazione Comunale.</p>
<p>STAFF DEL SINDACO E DELLA GIUNTA</p>	<p>Definire, organizzare e realizzare i programmi delle manifestazioni istituzionali, con particolare impegno nell'anno connesso al VII Incontro mondiale delle famiglie. Organizzare e gestire le attività di rappresentanza dell'Ente. Partecipare e coordinare progetti strategici assegnati. Gestire i rapporti interni e esterni di Sindaco e Giunta.</p>	<p>Garantire un efficiente e sollecito supporto operativo alle attività del Sindaco, tramite comunicazioni individuali e collettive nei confronti dei soggetti interessati e coinvolti, nonché l'organizzazione operativa delle attività quotidiane. Coordinare l'organizzazione degli eventi e delle attività di supporto necessarie al loro svolgimento. Coordinare le attività degli uffici dell'Ente e dei soggetti esterni coinvolti nei progetti strategici.</p>
<p>Analisi del risultato al 31.12.2012</p>		

SPORTELLO POLIFUNZIONALE - URP				Anno	2012			
Obiettivo di processo								
Area	Veronese Moreno	Assessore Competente	Dirigente	Assessore				
UOC	<i>Mainetti Massimiliano</i>	Ghezzi Luca	TUTTI	Che collabora				
CdC	<i>1301 - Comunicazione</i>			Altro				
PROCESSO 2								
Gestire la comunicazione di pubblica utilità e l'URP								
Finalità del Processo								
Comunicare le attività dell'Ente all'esterno. Assicurare l'accesso, la partecipazione e la trasparenza dell'attività amministrativa, nonché una corretta informazione sui servizi offerti dal Comune								
Missione - Visione dell'Ente								
Mettere il cittadino al centro dell'organizzazione								
Stakeholders								
cittadini utenti dei servizi comunali - uffici comunali								
INDICI								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31.12.2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indice di costo								
Spese dirette relative alle attività di processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativo al processo) - Spese di personale più spese per collaboratori più altri impegni e spese correnti relative alle attività								
Indici di quantità								
n. campagne informative	18	20	24	21	25			
n. petizione evase	18	14	24	19	25			
n. richieste evase sportello bonus gas		710	950	930	900			
n. richieste evase sportello bonus energia	961	536	962	820	900			
n. smart card CRS consegnate	1068	534	564	722	550			
n. pin/puk rilasciati	953	939	1397	1096	1400			

n. pratiche evase difensore civico	95	182	200	159	200			
n. accessi sportello casa	126	170	178	158	180			
n. domande servizi socioeducativi	213	305	109	209	120			
n. domande altri contributi	1439	420	0	620	n.q.			
n. accessi totali URP	16053	15234	19114	16.800	20.000			
n. accessi pagine visitate	422.851	425.006	489.442	445.766	500.000			
n. visitatori sito internet	208.250	241.593	278.690	242.844	300.000			
indici di tempo								
tempo medio evasione petizione (in giorni)		20	20	20	20			
tempo medio evasione richiesta bonus gas/energia (in minuti)		30	30	30	30			
tempo medio evasione richiesta smart card + pin/puk (in minuti)		15	15	15	15			
tempo medio evasione domande altri contributi(in min.)		15	15	15	15			
tempo medio evasione richiesta sportello casa (in minuti)		20	20	20	20			
tempo medio evasione domande su servizi socioeducativi(in min.)		15	15	15	15			
indici di qualità								
% gradimento dei servizi di sportello da parte dell'utenza			vedi commento		n.q.			
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Veronese Moreno	Dir		Difensore civico	€ 12.699,60	Fabrizia Berneschi			
Massimiliano Mainetti	D	100%						
Anna Uricchio	D	70%	Consulente amministratori condominiali	0	Elisa Pacchetti			
Anna Bandera	C	100%	Consulente amministratori condominiali	0	Elena Trezzi			
Giuseppina Biuso	C	100%	Consulente amministratori condominiali	0	Giuseppe Pantò			
Daniela Cavallini	D	100%	Consulente amministratori condominiali	0	Elda Ruscica			
Bice D'amico	C	100%						
Rosalba D'Atri	D	100%						
Ilaria Annunziata	C	100%						
Robetta Lillo	C	75%						
Loretta Pizzi	c	75%						
Maria Carmina Marone	B3	75%						
Francesca Vanini	B3	75%						
Alessia Giolo	C	75%						
Maria Varsalona	B3	75%						
Claudia Cocchi	D	75%						
Lucia Borrelli	B3	75%						

Maria Curci		C	75%		
Nives Ventura		B	100%		
INDICATORI DI PERFORMANCE					
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata al 31.12.2012	Scost.	ESITO
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)		€ 5,17			
aggiornamento del sito (n. aggiornamenti/giorno)	10	10			
tasso di accessibilità agli sportelli (in ore settimanali)	37	37			
% richieste evase su richieste pervenute	100%	100%			
% petizioni evase su petizioni pervenute	100%	100%			
Indicatori di efficacia temporale					
Tempo medio evasione richieste allo sportello (in minuti)	20	20			
tempo medio evasione petizioni (in giorni)	20	20			
Indicatori di qualità					
% gradimento dei servizi di sportello da parte dell'utenza			vedi commento		
Indicatori di trasparenza					
n. informazioni pubblicate (sul sito, newsletter, maxi schermo, mass media) / n. informazioni da pubblicare	1,00	1,00			
Analisi delle iniziative					
Iniziativa	Dettaglio Programmi				
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE, DI PUBBLICA UTILITA' E INTERNA - ACCESSO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ALL' UTENZA (rif. PEG 0005-0010-0011-0013- 0014 RPP 0104)	<p>Promuovere l'immagine e le attività dell'Ente assicurandone adeguata e sistematica conoscenza all'esterno. Migliorare la comunicazione di pubblica utilità, aumentandone il livello di interattività. Migliorare l'informazione sull'operato dell'Amministrazione e sui servizi comunali erogati. Coordinare maggiormente le informazioni provenienti dai settori sulle attività realizzate dall'Amministrazione. Assicurare l'accesso, la partecipazione e la trasparenza dell'attività amministrativa, nonché una corretta informazione sui servizi offerti dal Comune e dalle altre strutture pubbliche sulle modalità del loro utilizzo. Gestire i contenuti del sito internet e del maxi schermo.</p>				
Analisi del risultato al 31.12.2012					
Operatività					
Gestire gli sportelli di accesso al pubblico, gestire il sito internet e il maxi schermo.					

		Anno	2012					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area	UOC 6							
Settore	Segreteria generale							
Servizio	SUPPORTO ORGANI COLLEGIALI	Assessore Competente Gasparini Daniela - Ghezzi Luca	Dirigente Polenghi Stefano					
CdC	0101 Supporto Organi istituzionali	Che collabora Altro	Assessore					
PROCESSO 3								
Gestire la segreteria generale								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali collegiali (Giunta comunale, Consiglio comunale e organismi di derivazione consiliare) nello svolgimento delle loro funzioni. Provvedere alla corretta liquidazione di gettoni, indennità e rimborsi nonché alla gestione dei fondi dei gruppi consiliari. Garantire supporto ai settori dell'ente nella predisposizione degli atti deliberativi. Garantire la trasparenza tramite costante aggiornamento delle apposite sezioni del sito comunale.								
Missione - Visione dell'Ente								
Migliorare l'automazione nella gestione delle procedure di adozione e pubblicazione degli atti con l'obiettivo di digitalizzare completamente il processo.								
Stakeholders								
dirigenti e funzionari - amministratori - cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno alla data del xx/xx/2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di quantità								
popolazione	73659	74150	74548	74119	74.548		-100,00 %	-100,00 %
n. unità operative (dipendenti) del processo	10,38	6,04	5,54	7,32	5,15		-100,00 %	-100,00 %
n. unità operative (dipendenti) totali dell'ente	563	546	543	550,67	543		-100,00 %	-100,00 %
n. delibere di giunta (totale)	452	415	395	420,67	395		-100,00 %	-100,00 %
n. delibere di giunta con nuova procedura	0	0	0	0,00	319		#DIV/0!	-100,00 %
n. delibere di consiglio (totale)	90	87	75	84,00	75		-100,00 %	-100,00 %
n. delibere di consiglio con nuova procedura	0	0	0	0	62		#DIV/0!	-100,00 %
n. delibere (totale)	542	502	470	504,67	470		-100,00 %	-100,00 %
n. determinazioni (totale)	1940	1819	1908	1889,00	1908		-100,00 %	-100,00 %
n. determinazioni totalmente in digitale	0	0	0	0,00	1566		#DIV/0!	-100,00 %
n. ordinanze del sindaco pubblicate	664	606	695	655	695		-100,00 %	-100,00 %

% gradimento dei servizi da parte dell'utenza (chiarire chi è l'utenza e/o lo stakeholder) (dirigenti e funzionari)								
indici composti di efficienza economica								
costo medio del processo (costo diretto del processo/n. dipendenti totali dell'ente)		372,60	372,23				-372,23	OK
costo pro capite del processo (costo diretto del processo/popolazione)		2,77	2,71				-2,71	OK
Obiettivi Progetti PEG								
Progetti PEG		Dettaglio progetti			Obiettivi 2012			
6.1 ASSISTENZA AGLI ORGANI COLLEGIALI		Assicurare il supporto alla Giunta comunale e ai settori per l'adozione degli atti deliberativi e delle determinazioni dirigenziali. Garantire l'assistenza ed il supporto amministrativo al Consiglio comunale e agli organismi di derivazione consiliare e sviluppare l'attività di collaborazione con i settori per l'adozione delle deliberazioni consiliari. Assicurare l'assistenza tecnica e amministrativa alle iniziative politico istituzionali del Consiglio Comunale e dei gruppi consiliari. Operare per una sempre maggior trasparenza dell'attività degli organi collegiali. (rif. PEG 1003, 1104,1018 - RPP 0101)			1. Fornire assistenza ai settori nella fase di avvio dell'utilizzo della nuova procedura dellibere/determine. 2. Provvedere al rinnovo del servizio in scadenza di trascrizione e assistenza alle sedute valutando soluzioni innovative dell'impianto e del servizio.			
Analisi Del risultato								

Obiettivo di processo						Anno	2012
Misurazione della performance							
Settore	UOC 6	Assessore Competente	Dirigente	Assessore			
	D'Arrigo Antonio	Gasparini Daniela - Ghezzi Luca	Polenghi Stefano				
Servizio	SEGRETERIA GENERALE			Che collabora			
	D'Arrigo Antonio			Altro			
CdC	STIPULA CONTRATTI						
PROCESSO 5							
Gestire la stipula dei contratti							
Finalità del Processo							
Supportare la struttura comunale nelle procedure di gara ed il Segretario Generale nella stipula dei contratti.							
Missione - Visione dell'Ente							
Stakeholders							
dirigenti e funzionari - enti esterni - imprese							
Indici							
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.
Indici di Quantità							
Popolazione	73659	74150	74548	74119	74548		-100,00%
N. contratti stipulati	67	90	74	77	21		-100,00%
N. pubblicazioni effettuate	56	51	57	54,67	57		-100,00%
N. personale impiegato nel processo	3	3	2	2,67	2		-100,00%
N. unità operative totali dell'Ente	557	543	544	548,00	540		-100,00%
Indici di tempo							
Tempo medio di consegna documenti da parte degli aggiudicatari di appalti (dalla data della richiesta alla data di effettiva consegna all'ufficio)	35	30	31,2	32,07	31		-100,00%
Tempo medio del procedimento di verifica dei requisiti di ordine generale (da data invio richieste vari enti per verifiche a data di conclusione delle operazioni di verifica)	30	30	47,19	35,73	47		-100,00%
Indici di Costo diretto							
Spese di pubblicazione bandi	€ 21.722,00	€ 22.000,00	€ 12.285,81	€ 18.669,27	€ 25.000,00		-100,00%
Proventi dei diritti di rogito	€ 60.166,78	€ 20.770,31	€ 12.673,88	€ 31.203,66	€ 39.000,00		-100,00%
Costo diretto del personale coinvolto nel processo	€ 116.439,42	€ 118.399,60	€ 129.668,46	€ 121.502,49	€ 105.916,55		-100,00%
Personale coinvolto nel Processo							
Collaboratori coinvolti nel Processo							

SPORTELLO POLIFUNZIONALE - URP				Anno	2012			
Obiettivo di processo								
Area	Veronese Moreno	Assessore Competente	Dirigente	Assessore				
UOC	<i>Mainetti Massimiliano</i>	Ghezzi Luca	TUTTI	Che collabora				
CdC	<i>1301 - Comunicazione</i>			Altro				
PROCESSO 2								
Gestire la comunicazione di pubblica utilità e l'URP								
Finalità del Processo								
Comunicare le attività dell'Ente all'esterno. Assicurare l'accesso, la partecipazione e la trasparenza dell'attività amministrativa, nonché una corretta informazione sui servizi offerti dal Comune								
Missione - Visione dell'Ente								
<i>Mettere il cittadino al centro dell'organizzazione</i>								
Stakeholders								
cittadini utenti dei servizi comunali - uffici comunali								
INDICI								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31.12.2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indice di costo								
Spese dirette relative alle attività di processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativo al processo) - Spese di personale più spese per collaboratori più altri impegni e spese correnti relative alle attività								
Indici di quantità								
n. campagne informative	18	20	24	21	25			
n. petizione evase	18	14	24	19	25			
n. richieste evase sportello bonus gas		710	950	930	900			
n. richieste evase sportello bonus energia	961	536	962	820	900			
n. smart card CRS consegnate	1068	534	564	722	550			
n. pin/puk rilasciati	953	939	1397	1096	1400			

n. pratiche evase difensore civico	95	182	200	159	200			
n. accessi sportello casa	126	170	178	158	180			
n. domande servizi socioeducativi	213	305	109	209	120			
n. domande altri contributi	1439	420	0	620	n.q.			
n. accessi totali URP	16053	15234	19114	16.800	20.000			
n. accessi pagine visitate	422.851	425.006	489.442	445.766	500.000			
n. visitatori sito internet	208.250	241.593	278.690	242.844	300.000			
indici di tempo								
tempo medio evasione petizione (in giorni)		20	20	20	20			
tempo medio evasione richiesta bonus gas/energia (in minuti)		30	30	30	30			
tempo medio evasione richiesta smart card + pin/puk (in minuti)		15	15	15	15			
tempo medio evasione domande altri contributi(in min.)		15	15	15	15			
tempo medio evasione richiesta sportello casa (in minuti)		20	20	20	20			
tempo medio evasione domande su servizi socioeducativi(in min.)		15	15	15	15			
indici di qualità								
% gradimento dei servizi di sportello da parte dell'utenza			vedi commento		n.q.			
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			
Veronese Moreno	Dir		Difensore civico	€ 12.699,60	Fabrizia Berneschi			
Massimiliano Mainetti	D	100%						
Anna Uricchio	D	70%	Consulente amministratori condominiali	0	Elisa Pacchetti			
Anna Bandera	C	100%	Consulente amministratori condominiali	0	Elena Trezzi			
Giuseppina Biuso	C	100%	Consulente amministratori condominiali	0	Giuseppe Pantò			
Daniela Cavallini	D	100%	Consulente amministratori condominiali	0	Elda Ruscica			
Bice D'amico	C	100%						
Rosalba D'Atri	D	100%						
Ilaria Annunziata	C	100%						
Robetta Lillo	C	75%						
Loretta Pizzi	c	75%						
Maria Carmina Marone	B3	75%						
Francesca Vanini	B3	75%						
Alessia Giolo	C	75%						
Maria Varsalona	B3	75%						
Claudia Cocchi	D	75%						
Lucia Borrelli	B3	75%						

Maria Curci		C	75%			
Nives Ventura		B	100%			
INDICATORI DI PERFORMANCE						
		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata al 31.12.2012	Scost.	ESITO
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)						
			€ 5,17			
aggiornamento del sito (n. aggiornamenti/giorno)						
		10	10			
tasso di accessibilità agli sportelli (in ore settimanali)						
		37	37			
% richieste evase su richieste pervenute						
		100%	100%			
% petizioni evase su petizioni pervenute						
		100%	100%			
Indicatori di efficacia temporale						
Tempo medio evasione richieste allo sportello (in minuti)						
		20	20			
tempo medio evasione petizioni (in giorni)						
		20	20			
Indicatori di qualità						
% gradimento dei servizi di sportello da parte dell'utenza						
				vedi commento	n.q.	
Indicatori di trasparenza						
n. informazioni pubblicate (sul sito, newsletter, maxi schermo, mass media) / n. informazioni da pubblicare						
		1,00	1,00			
Analisi delle iniziative						
Iniziativa		Dettaglio Programmi				Operatività
<p>COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE, DI PUBBLICA UTILITA' E INTERNA - ACCESSO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ALL' UTENZA (rif. PEG 0005-0010-0011-0013- 0014 RPP 0104)</p>		<p>Promuovere l'immagine e le attività dell'Ente assicurandone adeguata e sistematica conoscenza all'esterno. Migliorare la comunicazione di pubblica utilità, aumentandone il livello di interattività. Migliorare l'informazione sull'operato dell'Amministrazione e sui servizi comunali erogati. Coordinare maggiormente le informazioni provenienti dai settori sulle attività realizzate dall'Amministrazione. Assicurare l'accesso, la partecipazione e la trasparenza dell'attività amministrativa, nonché una corretta informazione sui servizi offerti dal Comune e dalle altre strutture pubbliche sulle modalità del loro utilizzo. Gestire i contenuti del sito internet e del maxi schermo.</p>				<p>Gestire gli sportelli di accesso al pubblico, gestire il sito internet e il maxi schermo.</p>
Analisi del risultato al 31.12.2012						

		Anno	2012					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area	UOC 6							
Settore	<i>Segreteria generale</i>	<i>D'Arrigo Antonio</i>	Assessore Competente					
Servizio	SUPPORTO ORGANI COLLEGIALI	<i>Sessa Eleonora</i>	Gasparini Daniela - Ghezzi Luca					
CdC	0101 Supporto Organi istituzionali		Altre					
PROCESSO 3								
Gestire la segreteria generale								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali collegiali (Giunta comunale, Consiglio comunale e organismi di derivazione consiliare) nello svolgimento delle loro funzioni. Provvedere alla corretta liquidazione di gettoni, indennità e rimborsi nonché alla gestione dei fondi dei gruppi consiliari. Garantire supporto ai settori dell'ente nella predisposizione degli atti deliberativi. Garantire la trasparenza tramite costante aggiornamento delle apposite sezioni del sito comunale.								
Missione - Visione dell'Ente								
Migliorare l'automazione nella gestione delle procedure di adozione e pubblicazione degli atti con l'obiettivo di digitalizzare completamente il processo.								
Stakeholders								
dirigenti e funzionari - amministratori - cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno alla data del xx/xx/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di quantità								
popolazione	73659	74150	74548	74119	74.548		-100,00 %	-100,00 %
n. unità operative (dipendenti) del processo	10,38	6,04	5,54	7,32	5,15		-100,00 %	-100,00 %
n. unità operative (dipendenti) totali dell'ente	563	546	543	550,67	543		-100,00 %	-100,00 %
n. delibere di giunta (totale)	452	415	395	420,67	395		-100,00 %	-100,00 %
n. delibere di giunta con nuova procedura	0	0	0	0,00	319		#DIV/0!	-100,00 %
n. delibere di consiglio (totale)	90	87	75	84,00	75		-100,00 %	-100,00 %
n. delibere di consiglio con nuova procedura	0	0	0	0	62		#DIV/0!	-100,00 %
n. delibere (totale)	542	502	470	504,67	470		-100,00 %	-100,00 %
n. determinazioni (totale)	1940	1819	1908	1889,00	1908		-100,00 %	-100,00 %
n. determinazioni totalmente in digitale	0	0	0	0,00	1566		#DIV/0!	-100,00 %
n. ordinanze del sindaco pubblicate	664	606	695	655	695		-100,00 %	-100,00 %

% gradimento dei servizi da parte dell'utenza (chiarire chi è l'utenza e/o lo stakeholder) (dirigenti e funzionari)								
indici composti di efficienza economica								
costo medio del processo (costo diretto del processo/n. dipendenti totali dell'ente)		372,60	372,23				-372,23	OK
costo pro capite del processo (costo diretto del processo/popolazione)		2,77	2,71				-2,71	OK
Obiettivi Progetti PEG								
Progetti PEG		Dettaglio progetti			Obiettivi 2012			
6.1 ASSISTENZA AGLI ORGANI COLLEGIALI		Assicurare il supporto alla Giunta comunale e ai settori per l'adozione degli atti deliberativi e delle determinazioni dirigenziali. Garantire l'assistenza ed il supporto amministrativo al Consiglio comunale e agli organismi di derivazione consiliare e sviluppare l'attività di collaborazione con i settori per l'adozione delle deliberazioni consiliari. Assicurare l'assistenza tecnica e amministrativa alle iniziative politico istituzionali del Consiglio Comunale e dei gruppi consiliari. Operare per una sempre maggior trasparenza dell'attività degli organi collegiali. (rif. PEG 1003, 1104,1018 - RPP 0101)			1. Fornire assistenza ai settori nella fase di avvio dell'utilizzo della nuova procedura dellibere/determine. 2. Provvedere al rinnovo del servizio in scadenza di trascrizione e assistenza alle sedute valutando soluzioni innovative dell'impianto e del servizio.			
Analisi Del risultato								

Obiettivo di processo						Anno	2012
Misurazione della performance							
Settore	UOC 6	Assessore Competente	Dirigente	Assessore			
Servizio	SEGRETERIA GENERALE	D'Arrigo Antonio Gasparini Daniela - Ghezzi Luca	Polenghi Stefano	Che collabora			
CdC	STIPULA CONTRATTI	Altro					
PROCESSO 5							
Gestire la stipula dei contratti							
Finalità del Processo							
Supportare la struttura comunale nelle procedure di gara ed il Segretario Generale nella stipula dei contratti.							
Missione - Visione dell'Ente							
Stakeholders							
dirigenti e funzionari - enti esterni - imprese							
Indici							
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.
Indici di Quantità							
Popolazione	73659	74150	74548	74119	74548		-100,00%
N. contratti stipulati	67	90	74	77	21		-100,00%
N. pubblicazioni effettuate	56	51	57	54,67	57		-100,00%
N. personale impiegato nel processo	3	3	2	2,67	2		-100,00%
N. unità operative totali dell'Ente	557	543	544	548,00	540		-100,00%
Indici di tempo							
Tempo medio di consegna documenti da parte degli aggiudicatari di appalti (dalla data della richiesta alla data di effettiva consegna all'ufficio)	35	30	31,2	32,07	31		-100,00%
Tempo medio del procedimento di verifica dei requisiti di ordine generale (da data invio richieste vari enti per verifiche a data di conclusione delle operazioni di verifica)	30	30	47,19	35,73	47		-100,00%
Indici di Costo diretto							
Spese di pubblicazione bandi	€ 21.722,00	€ 22.000,00	€ 12.285,81	€ 18.669,27	€ 25.000,00		-100,00%
Proventi dei diritti di rogito	€ 60.166,78	€ 20.770,31	€ 12.673,88	€ 31.203,66	€ 39.000,00		-100,00%
Costo diretto del personale coinvolto nel processo	€ 116.439,42	€ 118.399,60	€ 129.668,46	€ 121.502,49	€ 105.916,55		-100,00%
Personale coinvolto nel Processo							
Collaboratori coinvolti nel Processo							

Obiettivo di processo		2012
-----------------------	--	------

AREA 1- SERVIZI AL CITTADINO					
Settore	SERVIZI DEMOGRAFICI E CIMITERIALI	Veronese Moreno Giuseppe	Assessore Competente	Sindaco	Assessore
Servizio	SERVIZI CIMITERIALI	TUZIO Maddalena		Che collabora	Papi
CdC	CIMITERI E IMPIANTO DI CREMAZIONE	0112		Altro	

PROCESSO 6
Erogare servizi cimiteriali
Finalità del Processo

Garantire la gestione dell' evento morte assicurando l' erogazione dei servizi connessi con particolare attenzione al miglioramento del servizio in termini di tempistica, modalità di accoglienza e ritualità. Garantire la corretta gestione dell'impianto di cremazione e incrementare la concessione delle aree e degli spazi cimiteriali al fine di aumentarne la redditività

Missione - Visione dell'Ente

Stakeholders

parenti dei defunti - agenzie di onoranze funebri - comuni - asl - fornitori - ditte esterne

Indicatori								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno

Indici di Quantità								
Popolazione	73659	74150	74159	73989	75000			
giorni di apertura annuale	363	363	363	363	363			
n.colombari concessi	138	118	114	123	100			
numero ossari concessi	131	120	159	137	170			
n aree cimiteriali concesse (compresi rinnovi e prolungamenti)	100	89	102	97	120			
numero cremazioni effettuate e relativa gestione amministrativa	3028	3521	3532	3360	3400			
numero cremazioni residenti	232	252	267	250	270			
numero giorni annui funzionamento forni	337	272	312	307	260			

numero ore annue funzionamento forni	3120	7540	7800	6.153	6240		
numero tumulazioni	567	542	500	536	530		
n. estumulazioni	44	37	60	47	45		
n. esumazioni effettuate	1	1	40	14	3		
n. inumazioni	62	84	77	74	70		
n. rimborsi per retrocessione manufatti	31	38	28	32	35		
n. decessi	741	691	944	792	800		
n. funerali	551	614	740	635	700		
n. unità coinvolte nei processi (escluse del personale amministrativo anche di altri settori)	24	29	26	26	21		
n. custodi e necrofori addetti ai servizi cimiteriali e di cremazione	17	13	12,5	14	10		
n. unità complessive dell'ente	546	531	543	540	530		
Indici di costo							
spese dirette relative alle attività del processo	683.803,83	685.072,24	659.581,83	676.152,63	945.170,00		
totale proventi relativi all'attività del processo	905.933,96	866.644,83	949.890,09	907.489,63	956.890,32		
proventi da concessione manufatti tombali	693.969,02	647.449,67	671.805,59	671.074,76	650.000,00		
proventi per operazioni cimiteriali e polizia mortuaria	129.741,69	136.971,91	181.994,32	149.569,31	210.000,00		
proventi da illuminazione votiva	82.223,25	82.223,25	96.090,18	86.845,56	96.890,32		
costo del processo delle cremazioni		744.000,48	744.000,48	744.000,48	700.000,00		
proventi delle cremazioni	1.268.988,72	1.434.542,10	1.448.426,98	1.383.985,93	1.500.000,00		
proventi vendita aree cimiteriali (comprensivi di proventi derivanti da rinnovi e prolungamenti)	216.206,00	135.471,04	115.056,25	155.577,76	200.000,00		
Indici di qualità'							
n. questionari di customer satisfaction ritornati %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	70%		
n. reclami e/o segnalazioni					20		
Personale (unità operative) coinvolto nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo	

		Anno	2012						
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area	UOC 6								
Settore	Segreteria generale	D'Arrigo Antonio	Assessore Competente						
Servizio	SUPPORTO ORGANI COLLEGIALI	Sessa Eleonora	Gasparini Daniela - Ghezzi Luca						
CdC	0101 Supporto Organi istituzionali								
PROCESSO 3									
Gestire la segreteria generale									
Finalità del Processo									
Garantire il supporto agli organi istituzionali collegiali (Giunta comunale, Consiglio comunale e organismi di derivazione consiliare) nello svolgimento delle loro funzioni. Provvedere alla corretta liquidazione di gettoni, indennità e rimborsi nonché alla gestione dei fondi dei gruppi consiliari. Garantire supporto ai settori dell'ente nella predisposizione degli atti deliberativi. Garantire la trasparenza tramite costante aggiornamento delle apposite sezioni del sito comunale.									
Missione - Visione dell'Ente									
Migliorare l'automazione nella gestione delle procedure di adozione e pubblicazione degli atti con l'obiettivo di digitalizzare completamente il processo.									
Stakeholders									
dirigenti e funzionari - amministratori - cittadini									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno alla data del xx/xx/2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	
Indici di quantità									
popolazione	73659	74150	74548	74119	74.548		-100,00 %	-100,00 %	
n. unità operative (dipendenti) del processo	10,38	6,04	5,54	7,32	5,15		-100,00 %	-100,00 %	
n. unità operative (dipendenti) totali dell'ente	563	546	543	550,67	543		-100,00 %	-100,00 %	
n. delibere di giunta (totale)	452	415	395	420,67	395		-100,00 %	-100,00 %	
n. delibere di giunta con nuova procedura	0	0	0	0,00	319		#DIV/0!	-100,00 %	
n. delibere di consiglio (totale)	90	87	75	84,00	75		-100,00 %	-100,00 %	
n. delibere di consiglio con nuova procedura	0	0	0	0	62		#DIV/0!	-100,00 %	
n. delibere (totale)	542	502	470	504,67	470		-100,00 %	-100,00 %	
n. determinazioni (totale)	1940	1819	1908	1889,00	1908		-100,00 %	-100,00 %	
n. determinazioni totalmente in digitale	0	0	0	0,00	1566		#DIV/0!	-100,00 %	
n. ordinanze del sindaco pubblicate	664	606	695	655	695		-100,00 %	-100,00 %	

% gradimento dei servizi da parte dell'utenza (chiarire chi è l'utenza e/o lo stakeholder) (dirigenti e funzionari)								
indici composti di efficienza economica								
costo medio del processo (costo diretto del processo/n. dipendenti totali dell'ente)		372,60	372,23				-372,23	OK
costo pro capite del processo (costo diretto del processo/popolazione)		2,77	2,71				-2,71	OK
Obiettivi Progetti PEG								
Progetti PEG		Dettaglio progetti			Obiettivi 2012			
6.1 ASSISTENZA AGLI ORGANI COLLEGIALI		Assicurare il supporto alla Giunta comunale e ai settori per l'adozione degli atti deliberativi e delle determinazioni dirigenziali. Garantire l'assistenza ed il supporto amministrativo al Consiglio comunale e agli organismi di derivazione consiliare e sviluppare l'attività di collaborazione con i settori per l'adozione delle deliberazioni consiliari. Assicurare l'assistenza tecnica e amministrativa alle iniziative politico istituzionali del Consiglio Comunale e dei gruppi consiliari. Operare per una sempre maggior trasparenza dell'attività degli organi collegiali. (rif. PEG 1003, 1104,1018 - RPP 0101)			1. Fornire assistenza ai settori nella fase di avvio dell'utilizzo della nuova procedura dellibere/determine. 2. Provvedere al rinnovo del servizio in scadenza di trascrizione e assistenza alle sedute valutando soluzioni innovative dell'impianto e del servizio.			
Analisi Del risultato								

Obiettivo di processo						2012
Misurazione della performance						Anno
Settore	UOC 6	Assessore Competente	Dirigente	Assessore		
Servizio	SEGRETERIA GENERALE	Gasparini Daniela - Ghezzi Luca	Polenghi Stefano			
CdC	STIPULA CONTRATTI		Altro			
PROCESSO 5						
Gestire la stipula dei contratti						
Finalità del Processo						
Supportare la struttura comunale nelle procedure di gara ed il Segretario Generale nella stipula dei contratti.						
Missione - Visione dell'Ente						
Stakeholders						
dirigenti e funzionari - enti esterni - imprese						
Indici						
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/12/2012
Indici di Quantità						
Popolazione	73659	74150	74548	74119	74548	-100,00%
N. contratti stipulati	67	90	74	77	21	-100,00%
N. pubblicazioni effettuate	56	51	57	54,67	57	-100,00%
N. personale impiegato nel processo	3	3	2	2,67	2	-100,00%
N. unità operative totali dell'Ente	557	543	544	548,00	540	-100,00%
Indici di tempo						
Tempo medio di consegna documenti da parte degli aggiudicatari di appalti (dalla data della richiesta alla data di effettiva consegna all'ufficio)	35	30	31,2	32,07	31	-100,00%
Tempo medio del procedimento di verifica dei requisiti di ordine generale (da data invio richieste vari enti per verifiche a data di conclusione delle operazioni di verifica)	30	30	47,19	35,73	47	-100,00%
Indici di Costo diretto						
Spese di pubblicazione bandi	€ 21.722,00	€ 22.000,00	€ 12.285,81	€ 18.669,27	€ 25.000,00	-100,00%
Proventi dei diritti di rogito	€ 60.166,78	€ 20.770,31	€ 12.673,88	€ 31.203,66	€ 39.000,00	-100,00%
Costo diretto del personale coinvolto nel processo	€ 116.439,42	€ 118.399,60	€ 129.668,46	€ 121.502,49	€ 105.916,55	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo						
Collaboratori coinvolti nel Processo						

numero ore annue funzionamento forni	3120	7540	7800	6.153	6240		
numero tumulazioni	567	542	500	536	530		
n. estumulazioni	44	37	60	47	45		
n. esumazioni effettuate	1	1	40	14	3		
n. inumazioni	62	84	77	74	70		
n. rimborsi per retrocessione manufatti	31	38	28	32	35		
n. decessi	741	691	944	792	800		
n. funerali	551	614	740	635	700		
n. unità coinvolte nei processi (escluse del personale amministrativo anche di altri settori)	24	29	26	26	21		
n. custodi e necrofori addetti ai servizi cimiteriali e di cremazione	17	13	12,5	14	10		
n. unità complessive dell'ente	546	531	543	540	530		
Indici di costo							
spese dirette relative alle attività del processo	683.803,83	685.072,24	659.581,83	676.152,63	945.170,00		
totale proventi relativi all'attività del processo	905.933,96	866.644,83	949.890,09	907.489,63	956.890,32		
proventi da concessione manufatti tombali	693.969,02	647.449,67	671.805,59	671.074,76	650.000,00		
proventi per operazioni cimiteriali e polizia mortuaria	129.741,69	136.971,91	181.994,32	149.569,31	210.000,00		
proventi da illuminazione votiva	82.223,25	82.223,25	96.090,18	86.845,56	96.890,32		
costo del processo delle cremazioni		744.000,48	744.000,48	744.000,48	700.000,00		
proventi delle cremazioni	1.268.988,72	1.434.542,10	1.448.426,98	1.383.985,93	1.500.000,00		
proventi vendita aree cimiteriali (comprensivi di proventi derivanti da rinnovi e prolungamenti)	216.206,00	135.471,04	115.056,25	155.577,76	200.000,00		
Indici di qualità'							
n. questionari di customer satisfaction ritornati %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	70%		
n. reclami e/o segnalazioni					20		
Personale (unità operative) coinvolto nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo	

		Anno	2012						
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area	UOC 6								
Settore	<i>Segreteria generale</i>	<i>D'Arrigo Antonio</i>	Assessore Competente						
Servizio	<i>SUPPORTO ORGANI COLLEGIALI</i>	<i>Sessa Eleonora</i>	Gasparini Daniela - Ghezzi Luca						
CdC	<i>0101 Supporto Organi istituzionali</i>								
PROCESSO 3									
Gestire la segreteria generale									
Finalità del Processo									
Garantire il supporto agli organi istituzionali collegiali (Giunta comunale, Consiglio comunale e organismi di derivazione consiliare) nello svolgimento delle loro funzioni. Provvedere alla corretta liquidazione di gettoni, indennità e rimborsi nonché alla gestione dei fondi dei gruppi consiliari. Garantire supporto ai settori dell'ente nella predisposizione degli atti deliberativi. Garantire la trasparenza tramite costante aggiornamento delle apposite sezioni del sito comunale.									
Missione - Visione dell'Ente									
Migliorare l'automazione nella gestione delle procedure di adozione e pubblicazione degli atti con l'obiettivo di digitalizzare completamente il processo.									
Stakeholders									
dirigenti e funzionari - amministratori - cittadini									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno alla data del xx/xx/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di quantità									
popolazione	73659	74150	74548	74119	74.548		-100,00 %	-100,00 %	
n. unità operative (dipendenti) del processo	10,38	6,04	5,54	7,32	5,15		-100,00 %	-100,00 %	
n. unità operative (dipendenti) totali dell'ente	563	546	543	550,67	543		-100,00 %	-100,00 %	
n. delibere di giunta (totale)	452	415	395	420,67	395		-100,00 %	-100,00 %	
n. delibere di giunta con nuova procedura	0	0	0	0,00	319		#DIV/0!	-100,00 %	
n. delibere di consiglio (totale)	90	87	75	84,00	75		-100,00 %	-100,00 %	
n. delibere di consiglio con nuova procedura	0	0	0	0	62		#DIV/0!	-100,00 %	
n. delibere (totale)	542	502	470	504,67	470		-100,00 %	-100,00 %	
n. determinazioni (totale)	1940	1819	1908	1889,00	1908		-100,00 %	-100,00 %	
n. determinazioni totalmente in digitale	0	0	0	0,00	1566		#DIV/0!	-100,00 %	
n. ordinanze del sindaco pubblicate	664	606	695	655	695		-100,00 %	-100,00 %	

% gradimento dei servizi da parte dell'utenza (chiarire chi è l'utenza e/o lo stakeholder) (dirigenti e funzionari)							
indici composti di efficienza economica							
costo medio del processo (costo diretto del processo/n. dipendenti totali dell'ente)		372,60	372,23				
costo pro capite del processo (costo diretto del processo/popolazione)		2,77	2,71			-372,23	OK
						-2,71	OK
Obiettivi Progetti PEG							
Progetti PEG		Dettaglio progetti			Obiettivi 2012		
6.1 ASSISTENZA AGLI ORGANI COLLEGIALI		Assicurare il supporto alla Giunta comunale e ai settori per l'adozione degli atti deliberativi e delle determinazioni dirigenziali. Garantire l'assistenza ed il supporto amministrativo al Consiglio comunale e agli organismi di derivazione consiliare e sviluppare l'attività di collaborazione con i settori per l'adozione delle deliberazioni consiliari. Assicurare l'assistenza tecnica e amministrativa alle iniziative politico istituzionali del Consiglio Comunale e dei gruppi consiliari. Operare per una sempre maggior trasparenza dell'attività degli organi collegiali. (rif. PEG 1003, 1104,1018 - RPP 0101)			1. Fornire assistenza ai settori nella fase di avvio dell'utilizzo della nuova procedura dellibere/determine. 2. Provvedere al rinnovo del servizio in scadenza di trascrizione e assistenza alle sedute valutando soluzioni innovative dell'impianto e del servizio.		
Analisi Del risultato							

Obiettivo di processo						Anno	2012
Misurazione della performance							
Settore	UOC 6	Assessore Competente	Dirigente	Assessore			
	D'Arrigo Antonio	Gasparini Daniela - Ghezzi Luca	Polenghi Stefano				
Servizio	SEGRETERIA GENERALE		Che collabora				
	D'Arrigo Antonio		Altro				
CdC	STIPULA CONTRATTI						
PROCESSO 5							
Gestire la stipula dei contratti							
Finalità del Processo							
Supportare la struttura comunale nelle procedure di gara ed il Segretario Generale nella stipula dei contratti.							
Missione - Visione dell'Ente							
Stakeholders							
dirigenti e funzionari - enti esterni - imprese							
Indici							
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.
Indici di Quantità							
Popolazione	73659	74150	74548	74119	74548		-100,00%
N. contratti stipulati	67	90	74	77	21		-100,00%
N. pubblicazioni effettuate	56	51	57	54,67	57		-100,00%
N. personale impiegato nel processo	3	3	2	2,67	2		-100,00%
N. unità operative totali dell'Ente	557	543	544	548,00	540		-100,00%
Indici di tempo							
Tempo medio di consegna documenti da parte degli aggiudicatari di appalti (dalla data della richiesta alla data di effettiva consegna all'ufficio)	35	30	31,2	32,07	31		-100,00%
Tempo medio del procedimento di verifica dei requisiti di ordine generale (da data invio richieste vari enti per verifiche a data di conclusione delle operazioni di verifica)	30	30	47,19	35,73	47		-100,00%
Indici di Costo diretto							
Spese di pubblicazione bandi	€ 21.722,00	€ 22.000,00	€ 12.285,81	€ 18.669,27	€ 25.000,00		-100,00%
Proventi dei diritti di rogito	€ 60.166,78	€ 20.770,31	€ 12.673,88	€ 31.203,66	€ 39.000,00		-100,00%
Costo diretto del personale coinvolto nel processo	€ 116.439,42	€ 118.399,60	€ 129.668,46	€ 121.502,49	€ 105.916,55		-100,00%
Personale coinvolto nel Processo							
Collaboratori coinvolti nel Processo							

Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
D'Arrigo Antonio	Dir	15%			
Oliva Teresa	B3	100%			
Maria Nadia Bagnulo	B3	100%			
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia					
Incidenza del personale (n.p.personale impiegato nel processo/n.unità operative totali dell'Ente)					
procedimenti attivati per stipula contratti e pubblicazioni/personale contratti (n. contratti stipulati+n. pubblicazioni effettuate/(n.personale impiegato nel processo)					
Indicatori di Efficacia Temporale					
Tempo medio rogito contratto					
Tempo medio di risposta per richieste di consulenza (in giorni)					
Indicatori di efficacia economica					
Costo medio pubblicazioni (costo pubblicazioni/n. pubblicazioni effettuate)					
costo medio del processo (costo diretto del processo/n. dipendenti totali dell'ente)					
costo pro capite del processo (costo diretto del processo/popolazione)					
Indicatori di qualità					
% gradimento (indagine interna)					
Analisi delle iniziative					
Iniziativa			Operatività		
STIPULA CONTRATTI			Assicurare la corretta gestione delle procedure contrattuali, di gara e d'appalto attraverso un costante rapporto con i settori dell'ente ed un costante aggiornamento e adeguamento delle procedure alla vigente normativa. (rif. PEG 1001 - RPP 0102)		
Analisi del risultato					

Performance realizzata al 31/12/2012

Performance attesa

Scost.

Performance realizzata al 31/12/2012

DIV/0!

DIV/0!

DIV/0!

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

Obiettivo di processo		Anno	2012
-----------------------	--	------	------

AREA 1- SERVIZI AL CITTADINO						
Settore	SERVIZI DEMOGRAFICI E CIMITERIALI	Veronese Moreno Giuseppe	Assessore Competente	Sindaco	Dirigente	Assessore
Servizio	SERVIZI CIMITERIALI	TUZIO Maddalena		Che collabora	Papi	
CdC	CIMITERI E IMPIANTO DI CREMAZIONE	0112		Altro		

PROCESSO 6
Erogare servizi cimiteriali
Finalità del Processo

Garantire la gestione dell' evento morte assicurando l' erogazione dei servizi connessi con particolare attenzione al miglioramento del servizio in termini di tempistica, modalità di accoglienza e ritualità. Garantire la corretta gestione dell'impianto di cremazione e incrementare la concessione delle aree e degli spazi cimiteriali al fine di aumentarne la redditività

Missione - Visione dell'Ente

Stakeholders

parenti dei defunti - agenzie di onoranze funebri - comuni - asl - fornitori - ditte esterne

Indicatori								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno

Indici di Quantità								
Popolazione	73659	74150	74159	73989	75000			
giorni di apertura annuale	363	363	363	363	363			
n.colombari concessi	138	118	114	123	100			
numero ossari concessi	131	120	159	137	170			
n aree cimiteriali concesse (compresi rinnovi e prolungamenti)	100	89	102	97	120			
numero cremazioni effettuate e relativa gestione amministrativa	3028	3521	3532	3360	3400			
numero cremazioni residenti	232	252	267	250	270			
numero giorni annui funzionamento forni	337	272	312	307	260			

Obiettivo di processo		Anno	2012
-----------------------	--	------	------

AREA 1- SERVIZI AL CITTADINO					
Settore	SERVIZI DEMOGRAFICI E CIMITERIALI	Veronese Moreno Giuseppe	Assessore Competente	Sindaco	Assessore
Servizio	SERVIZI CIMITERIALI	TUZIO Maddalena		Che collabora	Papi
CdC	CIMITERI E IMPIANTO DI CREMAZIONE	0112		Altro	

PROCESSO 6
Erogare servizi cimiteriali
Finalità del Processo

Garantire la gestione dell' evento morte assicurando l' erogazione dei servizi connessi con particolare attenzione al miglioramento del servizio in termini di tempistica, modalità di accoglienza e ritualità. Garantire la corretta gestione dell'impianto di cremazione e incrementare la concessione delle aree e degli spazi cimiteriali al fine di aumentarne la redditività

Missione - Visione dell'Ente

Stakeholders

parenti dei defunti - agenzie di onoranze funebri - comuni - asl - fornitori - ditte esterne

Indicatori								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno

Indici di Quantità								
Popolazione	73659	74150	74159	73989	75000			
giorni di apertura annuale	363	363	363	363	363			
n.colombari concessi	138	118	114	123	100			
numero ossari concessi	131	120	159	137	170			
n aree cimiteriali concesse (compresi rinnovi e prolungamenti)	100	89	102	97	120			
numero cremazioni effettuate e relativa gestione amministrativa	3028	3521	3532	3360	3400			
numero cremazioni residenti	232	252	267	250	270			
numero giorni annui funzionamento forni	337	272	312	307	260			

numero ore annue funzionamento forni	3120	7540	7800	6.153	6240		
numero tumulazioni	567	542	500	536	530		
n. estumulazioni	44	37	60	47	45		
n. esumazioni effettuate	1	1	40	14	3		
n. inumazioni	62	84	77	74	70		
n. rimborsi per retrocessione manufatti	31	38	28	32	35		
n. decessi	741	691	944	792	800		
n. funerali	551	614	740	635	700		
n. unità coinvolte nei processi (escluse del personale amministrativo anche di altri settori)	24	29	26	26	21		
n. custodi e necrofori addetti ai servizi cimiteriali e di cremazione	17	13	12,5	14	10		
n. unità complessive dell'ente	546	531	543	540	530		
Indici di costo							
spese dirette relative alle attività del processo	683.803,83	685.072,24	659.581,83	676.152,63	945.170,00		
totale proventi relativi all'attività del processo	905.933,96	866.644,83	949.890,09	907.489,63	956.890,32		
proventi da concessione manufatti tombali	693.969,02	647.449,67	671.805,59	671.074,76	650.000,00		
proventi per operazioni cimiteriali e polizia mortuaria	129.741,69	136.971,91	181.994,32	149.569,31	210.000,00		
proventi da illuminazione votiva	82.223,25	82.223,25	96.090,18	86.845,56	96.890,32		
costo del processo delle cremazioni		744.000,48	744.000,48	744.000,48	700.000,00		
proventi delle cremazioni	1.268.988,72	1.434.542,10	1.448.426,98	1.383.985,93	1.500.000,00		
proventi vendita aree cimiteriali (comprensivi di proventi derivanti da rinnovi e prolungamenti)	216.206,00	135.471,04	115.056,25	155.577,76	200.000,00		
Indici di qualità'							
n. questionari di customer satisfaction ritornati %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	70%		
n. reclami e/o segnalazioni					20		
Personale (unità operative) coinvolto nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo	

		Anno	2012					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area	UOC 6							
Settore	<i>Segreteria generale</i>	<i>D'Arrigo Antonio</i>	Assessore Competente					
Servizio	SUPPORTO ORGANI COLLEGIALI	<i>Sessa Eleonora</i>	Gasparini Daniela - Ghezzi Luca					
CdC	0101 Supporto Organi istituzionali		Altri					
PROCESSO 3								
Gestire la segreteria generale								
Finalità del Processo								
Garantire il supporto agli organi istituzionali collegiali (Giunta comunale, Consiglio comunale e organismi di derivazione consiliare) nello svolgimento delle loro funzioni. Provvedere alla corretta liquidazione di gettoni, indennità e rimborsi nonché alla gestione dei fondi dei gruppi consiliari. Garantire supporto ai settori dell'ente nella predisposizione degli atti deliberativi. Garantire la trasparenza tramite costante aggiornamento delle apposite sezioni del sito comunale.								
Missione - Visione dell'Ente								
Migliorare l'automazione nella gestione delle procedure di adozione e pubblicazione degli atti con l'obiettivo di digitalizzare completamente il processo.								
Stakeholders								
dirigenti e funzionari - amministratori - cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno alla data del xx/xx/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di quantità								
popolazione	73659	74150	74548	74119	74.548		-100,00 %	-100,00 %
n. unità operative (dipendenti) del processo	10,38	6,04	5,54	7,32	5,15		-100,00 %	-100,00 %
n. unità operative (dipendenti) totali dell'ente	563	546	543	550,67	543		-100,00 %	-100,00 %
n. delibere di giunta (totale)	452	415	395	420,67	395		-100,00 %	-100,00 %
n. delibere di giunta con nuova procedura	0	0	0	0,00	319		#DIV/0!	-100,00 %
n. delibere di consiglio (totale)	90	87	75	84,00	75		-100,00 %	-100,00 %
n. delibere di consiglio con nuova procedura	0	0	0	0	62		#DIV/0!	-100,00 %
n. delibere (totale)	542	502	470	504,67	470		-100,00 %	-100,00 %
n. determinazioni (totale)	1940	1819	1908	1889,00	1908		-100,00 %	-100,00 %
n. determinazioni totalmente in digitale	0	0	0	0,00	1566		#DIV/0!	-100,00 %
n. ordinanze del sindaco pubblicate	664	606	695	655	695		-100,00 %	-100,00 %

% gradimento dei servizi da parte dell'utenza (chiarire chi è l'utenza e/o lo stakeholder) (dirigenti e funzionari)								
indici composti di efficienza economica								
costo medio del processo (costo diretto del processo/n. dipendenti totali dell'ente)		372,60	372,23				-372,23	OK
costo pro capite del processo (costo diretto del processo/popolazione)		2,77	2,71				-2,71	OK
Obiettivi Progetti PEG								
Progetti PEG		Dettaglio progetti			Obiettivi 2012			
6.1 ASSISTENZA AGLI ORGANI COLLEGIALI		Assicurare il supporto alla Giunta comunale e ai settori per l'adozione degli atti deliberativi e delle determinazioni dirigenziali. Garantire l'assistenza ed il supporto amministrativo al Consiglio comunale e agli organismi di derivazione consiliare e sviluppare l'attività di collaborazione con i settori per l'adozione delle deliberazioni consiliari. Assicurare l'assistenza tecnica e amministrativa alle iniziative politico istituzionali del Consiglio Comunale e dei gruppi consiliari. Operare per una sempre maggior trasparenza dell'attività degli organi collegiali. (rif. PEG 1003, 1104,1018 - RPP 0101)			1. Fornire assistenza ai settori nella fase di avvio dell'utilizzo della nuova procedura dellibere/determine. 2. Provvedere al rinnovo del servizio in scadenza di trascrizione e assistenza alle sedute valutando soluzioni innovative dell'impianto e del servizio.			
Analisi Del risultato								

		Anno		2012				
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Settore	UOC 6	Assessore Competente		Dirigente	Assessore			
Servizio	SEGRETERIA GENERALE	Gasparini Daniela - Ghezzi Luca	Che collabora	Polenghi Stefano				
CdC	STIPULA CONTRATTI		Altro					
PROCESSO 5								
Gestire la stipula dei contratti								
Finalità del Processo								
Supportare la struttura comunale nelle procedure di gara ed il Segretario Generale nella stipula dei contratti.								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
dirigenti e funzionari - enti esterni - imprese								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	73659	74150	74548	74119	74548		-100,00%	-100,00%
N. contratti stipulati	67	90	74	77	21		-100,00%	-100,00%
N. pubblicazioni effettuate	56	51	57	54,67	57		-100,00%	-100,00%
N. personale impiegato nel processo	3	3	2	2,67	2		-100,00%	-100,00%
N. unità operative totali dell'Ente	557	543	544	548,00	540		-100,00%	-100,00%
Indici di tempo								
Tempo medio di consegna documenti da parte degli aggiudicatari di appalti (dalla data della richiesta alla data di effettiva consegna all'ufficio)	35	30	31,2	32,07	31		-100,00%	-100,00%
Tempo medio del procedimento di verifica dei requisiti di ordine generale (da data invio richieste vari enti per verifiche a data di conclusione delle operazioni di verifica)	30	30	47,19	35,73	47		-100,00%	-100,00%
Indici di Costo diretto								
Spese di pubblicazione bandi	€ 21.722,00	€ 22.000,00	€ 12.285,81	€ 18.669,27	€ 25.000,00		-100,00%	-100,00%
Proventi dei diritti di rogito	€ 60.166,78	€ 20.770,31	€ 12.673,88	€ 31.203,66	€ 39.000,00		-100,00%	-100,00%
Costo diretto del personale coinvolto nel processo	€ 116.439,42	€ 118.399,60	€ 129.668,46	€ 121.502,49	€ 105.916,55		-100,00%	-100,00%
Personale coinvolto nel Processo								
Collaboratori coinvolti nel Processo								

Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
D'Arrigo Antonio	Dir	15%			
Oliva Teresa	B3	100%			
Maria Nadia Bagnulo	B3	100%			
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia					
Incidenza del personale (n.p.personale impiegato nel processo/n.unità operative totali dell'Ente)					
procedimenti attivati per stipula contratti e pubblicazioni/personale contratti (n. contratti stipulati+n. pubblicazioni effettuate/(n.personale impiegato nel processo))					
Indicatori di Efficacia Temporale					
Tempo medio rogito contratto					
Tempo medio di risposta per richieste di consulenza (in giorni)					
Indicatori di efficacia economica					
Costo medio pubblicazioni (costo pubblicazioni/n. pubblicazioni effettuate)					
costo medio del processo (costo diretto del processo/n. dipendenti totali dell'ente)					
costo pro capite del processo (costo diretto del processo/popolazione)					
Indicatori di qualità					
% gradimento (indagine interna)					
Analisi delle iniziative					
Iniziativa			Operatività		
STIPULA CONTRATTI			Assicurare la corretta gestione delle procedure contrattuali, di gara e d'appalto attraverso un costante rapporto con i settori dell'ente ed un costante aggiornamento e adeguamento delle procedure alla vigente normativa. (rif. PEG 1001 - RPP 0102)		
Analisi del risultato					

commento al risultato

ESITO

Scost.

Performance realizzata al 31/12/2012

DIV/0!

DIV/0!

DIV/0!

OK

DIV/0!

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

Obiettivo di processo		Anno	2012
-----------------------	--	------	------

AREA 1- SERVIZI AL CITTADINO						
Settore	SERVIZI DEMOGRAFICI E CIMITERIALI	Veronese Moreno Giuseppe	Assessore Competente	Sindaco	Dirigente	Assessore
Servizio	SERVIZI CIMITERIALI	TUZIO Maddalena		Che collabora	Papi	
CdC	CIMITERI E IMPIANTO DI CREMAZIONE	0112		Altro		

PROCESSO 6
Erogare servizi cimiteriali
Finalità del Processo

Garantire la gestione dell' evento morte assicurando l' erogazione dei servizi connessi con particolare attenzione al miglioramento del servizio in termini di tempistica, modalità di accoglienza e ritualità. Garantire la corretta gestione dell'impianto di cremazione e incrementare la concessione delle aree e degli spazi cimiteriali al fine di aumentarne la redditività

Missione - Visione dell'Ente

Stakeholders

parenti dei defunti - agenzie di onoranze funebri - comuni - asl - fornitori - ditte esterne

Indicatori								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno

Indici di Quantità								
Popolazione	73659	74150	74159	73989	75000			
giorni di apertura annuale	363	363	363	363	363			
n.colombari concessi	138	118	114	123	100			
numero ossari concessi	131	120	159	137	170			
n aree cimiteriali concesse (compresi rinnovi e prolungamenti)	100	89	102	97	120			
numero cremazioni effettuate e relativa gestione amministrativa	3028	3521	3532	3360	3400			
numero cremazioni residenti	232	252	267	250	270			
numero giorni annui funzionamento forni	337	272	312	307	260			

numero ore annue funzionamento forni	3120	7540	7800	6.153	6240		
numero tumulazioni	567	542	500	536	530		
n. estumulazioni	44	37	60	47	45		
n. esumazioni effettuate	1	1	40	14	3		
n. inumazioni	62	84	77	74	70		
n. rimborsi per retrocessione manufatti	31	38	28	32	35		
n. decessi	741	691	944	792	800		
n. funerali	551	614	740	635	700		
n. unità coinvolte nei processi (escluse del personale amministrativo anche di altri settori)	24	29	26	26	21		
n. custodi e necrofori addetti ai servizi cimiteriali e di cremazione	17	13	12,5	14	10		
n. unità complessive dell'ente	546	531	543	540	530		
Indici di costo							
spese dirette relative alle attività del processo	683.803,83	685.072,24	659.581,83	676.152,63	945.170,00		
totale proventi relativi all'attività del processo	905.933,96	866.644,83	949.890,09	907.489,63	956.890,32		
proventi da concessione manufatti tombali	693.969,02	647.449,67	671.805,59	671.074,76	650.000,00		
proventi per operazioni cimiteriali e polizia mortuaria	129.741,69	136.971,91	181.994,32	149.569,31	210.000,00		
proventi da illuminazione votiva	82.223,25	82.223,25	96.090,18	86.845,56	96.890,32		
costo del processo delle cremazioni		744.000,48	744.000,48	744.000,48	700.000,00		
proventi delle cremazioni	1.268.988,72	1.434.542,10	1.448.426,98	1.383.985,93	1.500.000,00		
proventi vendita aree cimiteriali (comprensivi di proventi derivanti da rinnovi e prolungamenti)	216.206,00	135.471,04	115.056,25	155.577,76	200.000,00		
Indici di qualità'							
n. questionari di customer satisfaction ritornati %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	70%		
n. reclami e/o segnalazioni					20		
Personale (unità operative) coinvolto nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	Tipo		Costo		Nominativo	
	N ore o % tempo dedicate/o al processo						

Dalia Valle Stefania	D	15																		
De Michele Teresa	D3	10																		
Ballarino Massimo	B3	100																		
Barbera Carmelo	B	100																		
Brancati Massimo	B	100																		
Cinti Cristina Silvia	B3	100																		
Ciussani Laura Maria	C	100																		
Consiglio Ciro	B	100																		
Di Vara Concetta	C	100																		
Gasparello Moreno Stefano	B3	100																		
Hyka Sami	B	100																		
Lo Bosco Pietro	B	100																		
Lucente Filomena	B3	100																		
Marchetti Marisa	C	100																		
Masciulli Michele in servizio fino al 28/06/2012	B3	100																		
Nardozza Rocco	B	20																		
Veronese Moreno Giuseppe	Dirigente	15																		
Premuni Marco	B	100																		
Spalluzzi Rocco	B	100																		
Tuzio Maddalena	D3	100																		
Hossain Md Zakir in servizio fino al 16/3/2012	B	100																		
Casadio Jacopo in servizio fino al 28/2/2012	C	100																		
Giulia Antonio in servizio dal 1/07/2012	B	100																		
n. Personale complessivo coinvolto nel Processo																				
INDICATORI DI PERFORMANCE																				
Indicatori di Efficacia																				
tasso di accessibilità del cimitero (giorni di apertura annuale)											363	363								
% esumazioni (n esumazioni effettuate a scadenza/numero di esumazioni da effettuare)											1,106%	0,40%								
Indicatori di Efficacia Temporale																				
ESITO																				

tempo medio predisposizione contratti in giorni (da richiesta a chiusura della pratica)												
tempo medio cremazione residenti in giorni						3						
tempo medio cremazione non residenti						2						
tempo medio esecuzione tumulazioni-estumulazioni (in giorni)						6						
						2						
Indicatori di efficienza economica												
efficienza operazioni cimiteriali (media delle operazioni cimiteriali effettuate - inumazione - tumulazioni-estumulazioni/n.operatori)						47,41					65	
efficienza servizio cremazioni (media cremazioni effettuate/n. operatori impiegati)						420,04					566,67	
costo pro-capite del processo (costo del processo/popolazione)						9,14					12,60	
incremento vendita aree (proventi 2012/proventi 2011)						135%					174%	
incremento entrate da cremazioni (proventi 2012/proventi 2011)						108%					104%	

OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012												
PROGETTI PEG	Dettaglio Progetti											
GESTIONE CIMITERI E IMPIANTO DI CREMAZIONE	<p>Garantire la redditività dei forni crematori e dei servizi connessi - sala del commiato mediante aumento dei tempi di utilizzo che si scontra con lo scarso numero di risorse umane a disposizione che devono gestire attualmente entrambi i servizi(tre cimiteri e impianto di cremazione)che impedisce di fatto l'ampliamento delle ore di funzionamento dell'impianto di cremazione.E' necessario rivedere il progetto tecnico delle aree individuate nel nuovo piano regolatore cimiteriale nei cimiteri storici di Cinisello e Balsamo per la costruzione delle tombe ipogee da dare in concessione poiché non ci state richieste di aree di grandi dimensioni(così come prevedeva il progetto originale) per i costi e per la tipologia di famiglie che tendono a essere più piccole.Inoltre contemporaneamente è necessario predisporre il relativo bando per l'assegnazione di dette aree.Nel contempo,per recuperare risorse umane,bisogna completare il bando di gara per la custodia e gestione delle operazioni cimiteriali dei cimiteri storici. Il servizio cimiteri continuerà a fornire il necessario supporto al Settore Lavori Pubblici per l'attività legata al project financing per la realizzazione del nuovo</p>											
	<p>OBIETTIVI 2012</p> <p>GESTIONE CIMITERI: occorre completare il bando di gara per la gestione dei due cimiteri storici, trasferire tutto il personale al cimitero di Via dei Cipressi per supporto a cremazioni e alla gestione del cimitero. NUOVO LOTTO: predisporre il progetto di finanziamento per la realizzazione del nuovo lotto e contestuale concessione del servizio di illuminazione votiva. Il progetto è urgentissimo perché gli spazi al cimitero di Via dei Cipressi stanno esaurendosi. CREMAZIONI: garantire un numero di cremazione costante rispetto agli anni precedenti, recuperando risorse e migliorando l'organizzazione del servizio legati agli appeti amministrativi e rituali.</p>											
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012												

tempo medio predisposizione contratti in giorni (da richiesta a chiusura della pratica)												
tempo medio cremazione residenti in giorni						3						
tempo medio cremazione non residenti						2						
tempo medio esecuzione tumulazioni-estumulazioni (in giorni)						6						
						2						
Indicatori di efficienza economica												
efficienza operazioni cimiteriali (media delle operazioni cimiteriali effettuate - inumazione - tumulazioni-estumulazioni/n.operatori)						47,41				65		
efficienza servizio cremazioni (media cremazioni effettuate/n. operatori impiegati)						420,04				566,67		
costo pro-capite del processo (costo del processo/popolazione)						9,14				12,60		
incremento vendita aree (proventi 2012/proventi 2011)						135%				174%		
incremento entrate da cremazioni (proventi 2012/proventi 2011)						108%				104%		
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012												
PROGETTI PEG						Dettaglio Progetti						OBIETTIVI 2012
GESTIONE CIMITERI E IMPIANTO DI CREMAZIONE						<p>Garantire la redditività dei forni crematori e dei servizi connessi - sala del commiato mediante aumento dei tempi di utilizzo che si scontra con lo scarso numero di risorse umane a disposizione che devono gestire attualmente entrambi i servizi(tre cimiteri e impianto di cremazione)che impedisce di fatto l'ampliamento delle ore di funzionamento dell'impianto di cremazione.E' necessario rivedere il progetto tecnico delle aree individuate nel nuovo piano regolatore cimiteriale nei cimiteri storici di Cinisello e Balsamo per la costruzione delle tombe ipogee da dare in concessione poiché non ci state richieste di aree di grandi dimensioni(così come prevedeva il progetto originale) per i costi e per la tipologia di famiglie che tendono a essere più piccole.Inoltre contemporaneamente è necessario predisporre il relativo bando per l'assegnazione di dette aree.Nel contempo,per recuperare risorse umane,bisogna completare il bando di gara per la custodia e gestione delle operazioni cimiteriali dei cimiteri storici. Il servizio cimiteri continuerà a fornire il necessario supporto al Settore Lavori Pubblici per l'attività legata al project financing per la realizzazione del nuovo</p>						<p>GESTIONE CIMITERI: occorre completare il bando di gara per la gestione dei due cimiteri storici, trasferire tutto il personale al cimitero di Via dei Cipressi per supporto a cremazioni e alla gestione del cimitero. NUOVO LOTTO: predisporre il progetto di finanziamento per la realizzazione del nuovo lotto e contestuale concessione del servizio di illuminazione votiva. Il progetto è urgentissimo perché gli spazi al cimitero di Via dei Cipressi stanno esaurendosi. CREMAZIONI: garantire un numero di cremazione costante rispetto agli anni precedenti, recuperando risorse e migliorando l'organizzazione del servizio legati agli appeti amministrativi e rituali.</p>
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012												

Obiettivo di processo						Anno	2012
Area	Area 3 - Servizi Interni						
Settore	<i>Risorse Economico-finanziarie e Aziende partecipate</i>	<i>Pazzi Roberta</i>	Assessore Competente		Dirigente	Assessore	
Servizio	<i>Servizio Partecipate</i> <i>SUPPORTO LEGALE</i>	<i>Gentile Giuseppina</i>	Ghezzi Luca	Che collabora	tutti		
CdC	<i>ATTIVITA' DI INDIRIZZO E CONTROLLO DELLE AZIENDE PARTECIPATE</i>			Altro	Tutti		
PROCESSO 8							
Fornire il supporto legale e gestire i rapporti con le aziende partecipate							
Finalità del Processo							
<p>Garantire la tutela legale dell'ente dinanzi ai vari organi di giustizia e dare supporto ai settori nella soluzione delle controversie insorte e nelle richieste di consulenza legale. Esercitare un'azione di controllo, dal punto di vista normativo, sulle società partecipate. Garantire l'attività diretta al coordinamento e al supporto, dal punto di vista giuridico, delle attività dirette a definire gli assetti societari e i temi legati alla governance secondo gli indirizzi espressi dagli organi politici. Garantire supporto giuridico ai settori nelle attività dirette alla modifica degli assetti societari.</p>							
Missione - Visione dell'Ente							
<i>Garantire il miglior utilizzo delle risorse umane e finanziarie nella gestione legale. Governare il gruppo delle aziende partecipate dall'Ente Locale</i>							
Stakeholders							
settori dell'ente -amministratori -società partecipate							
Indici							
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. Atteso nell'anno
Indici di quantità							
popolazione	73659	74150	74548	74119	74548		
numero cause aperte fino a 1 milione di euro	18	15	12	16	10		
numero cause aperte oltre a 1 milione di euro	1	3	2	2	3		
numero cause gestite interamente da uffici interni (giudice di pace)	359	273	94	316	90		

numero cause chiuse	6	9	15	16	15		
numero cause chiuse con esito favorevole	5	8	12	15	12		
numero pareri resi	18	22	52	18	60		
numero unità operative del processo	3,3	3,1	3,1	3,2	4,1		
numero unità operative totali dell'ente	564	546	543	551	540		
numero fattispecie controllate	14	14	13	13	14		
numero rilievi formulati durante il controllo gestionale	19	19	22	15	25		
numero progetti di particolare complessità relativi a modifiche societarie	1	1	5	1	3		
numero rilievi formulati durante le modifiche societarie	2	2	5	2	30		
Indici di costo							
Proventi rimborso spese legali cause vinte o transazioni		32.873,00	9.102,00	20.987,50	30.000,00		
costo totale contenziosi gestiti esternamente	189.995,00	198.453,00	188.330,00	128.991,00	160.000,00		
costo contenziosi straordinari gestiti esternamente	115.510,60	117.079,05	118.290,00	116.959,88	50.000,00		
costo contenziosi ordinati gestiti esternamente	74.484,40	81.373,95	70.040,00	75.299,45	110.000,00		
valore del contenzioso straordinario				33.000.000,00	33.000.000,00		
costo del processo(personale)	145.334,78	144.829,95	136.062,45	142.075,73	210.626,00		
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo		
Polenghi		5,75%					
Roberta Pazzi	Dir	30%	INCARICO ESTERNO AVVOCATO PER CONSULENZA STRAGIUDIZIALE E PARERI.	10.000,00			
Giuseppina Gentile	D	100%	GESTIONE CONTENZIOSO-PARTICIPATE		PROFESSIONISTI VARI		
Silvia Turati	D	100%	COLLABORAZIONE DI PERSONALE DI ALTRI SETTORI PER GESTIONE DIRETTA CONTENZIOSO		DIVERSI		
Ludovici Cristina	C	100%					
Russo Maria	C	100%					
Ciniero Valeria	D	5%					
Ardemagni Roberta	C	5%					
Garofalo Maria Sebastiana	B	5%					
Mura Daniela (part time 30 ore)	B	5%					

incidenza del costo del processo sul valore dei contenziosi complessi (costo del personale + costo del contenzioso straordinario/ valore oggetto del contenzioso)	0,78%	0,79%		
Costo medio del servizio legale (costo processo /numero contenzio gestì + pareri)	424,96	1.404,17		
% incidenza incarichi di difesa esterni (costo contenziosi gestiti esternamente /costo processo)	0,91	75,96%		

OBIETTIVI PROGETTI PEG				
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI			
	OBIETTIVI 2012			
governance delle aziende e modifica degli assetti del gruppo ente locale	<p>Collaborazione con direzione e tecnici per la riorganizzazione societaria in coerenza con gli altri strumenti di programmazione finanziaria dell'Ente e nel rispetto della normativa vigente in continua evoluzione e modificazione</p> <p>Coordinamento ricognizione e analisi delle possibili forme di gestione dei servizi pubblici entro il 12 agosto (scadenza di legge) con l'elaborazione di una delibera quadro sulla qualificazione dei servizi pubblici in relazione alla forma di gestione</p> <p>Coordinamento e interscambio di informazioni tra i diversi settori dell'ente, le società partecipate, le aziende nonché i diversi soggetti pubblici (Ministero per la Pubblica Amministrazione, Corte dei Conti della Lombardia) in relazione al controllo economico finanziario richiesto dalla normativa vigente</p> <p>Analisi dei bilanci e dei rendiconti delle aziende per verificare la coerenza contabile con i documenti programmatori dell'ente; .</p>	<p>A- trasferimento della gestione delle farmacie ad altro soggetto, B- avviare e concludere l'operazione di liberalizzazione della gestione del servizio di igiene urbana; C- coordinamento nella ricognizione sui servizi pubblici locali finalizzata alla adozione della delibera quadro prevista dalla l.148/2011 D)controllo sulle funzioni e attività esplicate dai vari soggetti giuridici partecipati dall'ente E) attività diretta all'adempimento puntuale in relazione alle richieste provenienti dalla corte dei conti e dal ministero della p.a.</p>		
SUPPORTO LEGALE	<p>Fornire assistenza giuridico- amministrativa su richiesta dei vari Settori dell'Ente attraverso il rilascio di pareri , anche in forma verbale. Analizzare le possibili soluzioni connesse ad una data fattispecie al fine di prevenire il sorgere di possibili contenziosi. Fornire supporto legale nelle materie in cui non è prevista l'assistenza obbligatoria del Legale, anche mediante partecipazione alle udienze</p>	<p>A. Consolidare il servizio legale interno mediante elaborazione e redazione di pareri su richiesta dei settori B. monitorare le cause di grande rilevanza per l' ente garantendo il coordinamento delle attività dei legali esterni e degli uffici dell'ente interessati; C. assistenza nella definizione stragiudiziale delle controversie e valutazione dell'opportunità di resistere nei giudizi e redazione degli atti necessari; D. supporto e assistenza su richiesta degli uffici nelle controversie innanzi al giudice di pace</p>		
Analisi del risultato				

										Anno		2012	
Obiettivo di processo													
Misurazione della performance													
Area 1 - Servizi al cittadino													
Area	Area 1 - Servizi al cittadino			VERONESE Moreno		Assessore Competente				Dirigente		Assessore	
Settore	Servizi Demografici e Cimiteriali			Longo Salvatore		Ghezzi Luca		Che collabora		Polenghi Stefano			
Servizio	SERVIZI DEMOGRAFICI							Altro		Faraci Giuseppe - Borzumati Antonio			
CdC	111 - 113 - 122												
PROCESSO 9													
Gestire i servizi demografici													
Finalità del Processo													
<p>Garantire lo svolgimento dell'attività ordinaria dei servizi demografici, tenuta dei registri di Stato civile e di Anagrafe, mantenendo l'attuale livello di servizio al cittadino e individuando soluzioni organizzative che, in vista dell'attivazione dello sportello polifunzionale, consentano il miglior utilizzo delle risorse umane presenti. Garantire l'espletamento della rilevazione areale di controllo del 15° censimento della popolazione. Iniziare l'attività di revisione dell'anagrafe conseguente al risultato del censimento della popolazione.</p>													
Missione - Visione dell'Ente													
Stakeholders													
cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari- enti della PA													
Indici													
INDICI DI QUANTITA'		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno		Raggiunto al 31.12.2012		Raggiunto nell'anno /Triennio prec.		Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Popolazione residente al 31.12		73659	74150	74548	74119,0	75000				0,00%		0,00%	
Popolazione straniera residente al 31.12		9612	10502	11491	10535,0	11500				0,00%		0,00%	
ore di apertura settimanali		25,15	25,15	25,15	25,2	25,2				0,00%		0,00%	
ore di apertura annuali (h settimanali x 52)		1308,2	1308,2	1308,2	1308,2	1308,2				0,00%		0,00%	

N. SPORTELLI	9	9	9	9	9,0	8		0,00%	0,00%
N° Unità operative processo	23,7	23,7	25,06	24,2		14		0,00%	0,00%
N° Pratiche iscrizione anagrafica	2900	2157	2511	2522,7		3500		0,00%	0,00%
N° Pratiche cancellazione anagrafica	1265	1524	1671	1486,7		2300		0,00%	0,00%
N° Pratiche variazioni anagrafiche	2733	1413	2705	2283,7		3500		0,00%	0,00%
N° certificazioni ISEE	1100	858	400	786,0		300		0,00%	0,00%
N° certificati anagrafe	40167	29093	31357	33539,0		10000		0,00%	0,00%
N° carte d'identità	8906	7784	11838	9509,3		14000		0,00%	0,00%
N° aggiornamenti liste elettorali	6260	6037	3730	5342,3		4500		0,00%	0,00%
N° tessere elettorali e certificati di iscrizione alle liste elettorali	7766	7465	2738	5989,7		3500		0,00%	0,00%
N° certificati stato civile	16435	17855	16786	17025,3		5000		0,00%	0,00%
N° atti di stato civile	1684	2265	2542	2163,7		1100		0,00%	0,00%
Matrimoni civili	156	127	140	141,0		150		0,00%	0,00%
Cittadinanze	163	159	143	155,0		120		0,00%	0,00%
n. famiglie accertate per revisione anagrafe-censimento (su un tot. di 3992)	0	0	0	0,0		600		#DIV/0!	0,00%
N° appuntamenti fissati sportello residenza stranieri	1742	1781	1784	1769,0		560		0,00%	0,00%
N° appuntamenti rispettati sportello residenza stranieri	933	970	999	967,3		350		0,00%	0,00%
INDICI DI COSTO									
Costo del personale (in % tempo dedicato al processo)	791866,57	775185,59	693948,5	753666,9		551996,82		0,00%	0,00%
Costo materiale di consumo e spese di manutenzione strumenti	32578,20	53612,30	47131,8	44440,8		6314,55		0,00%	0,00%
Introiti da rimborso per spese censimento ed elettorali			305000,00	305000,0					#DIV/0!
introiti per diritti di segreteria e diritto fisso c.i.						79990,00			
spese dirette relative alle attività di processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo). Spese di personale + altri impegni e spese correnti relative all'attività. Dedotti gli introiti						478.321,37			
Personale coinvolto nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo		N ore o % tempo dedicate/o al		Costo		Nominativo			
Veronese Moreno Giuseppe	Dirigente	5							
Longo Salvatore	D5	100							

Borlenghi Elena	B4	75										
Botton Alessandro	B5	100										
Borrelli Lucia	B4	25										
Bravi Manuela	C5	100										
Buompane Maria	B7	100										
Camon Elisa	B7	100										
Casarotto Laura	C1	100										
Cirinnà Paola	D1	100										
Curci Maria	C4	25										
De Michele Teresa	D3	5										
Falvo Giuseppina	C5	50										
Gaiotto Renata	C5	100										
Garofalo Antonietta	B7	100										
Geremia Paola	B7	100										
Lillo Roberta	C1	25										
Monti Alberto	B4	100										
Pizzamiglio Milena	B7	100										
Putignano Maria Rosa	C5	100										
Uricchio Anna	D3	30										
INDICATORI DI PERFORMANCE												
Indicatori di efficacia												
Tasso di accessibilità % (h di apertura settimanale/36h)			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata al 31.12.2012	Scost.	ESITO					
			69,8611%	69,8611%	0,0000%	-69,8611%						
% personale (n. unità operative del processo/popolazione)			0,0326%	0,0187%		0,00061						
Media pratiche pro-capite (somma di tutti i procedimenti/n. unità operative)			3351,27	3469,29	#DIV/0!	#DIV/0!						
Indicatori di efficacia temporale/efficienza												
Tempo medio attesa (appuntamenti) per ricezione pratiche residenze stranieri (giorni)			60									
Tempo medio rilascio allo sportello per pratiche di iscr. Anagrafe+variaz.anagrafe+atti stato civile+matrimoni civili+cittadinanze (minuti) (tempo lavorato allo sportello x n. 4 sportelli/ numero pratiche)			24,90	24,40	#DIV/0!	#DIV/0!						

<p>Media oraria sportello (n. contatti/n. minuti-sportelli): certificati anagrafe+certificati stato civile+certificati Isee+carte d'identità+n. tessere elettorali rilasciate+certificati iscr. Liste elettorali (minuti) (tempo lavorato allo sportello x n. 4 sportelli/ numero pratiche)</p>	5,87	8,00	#RIF!	#RIF!
<p>Indicatori di efficienza economica</p>				
<p>costo medio pratica (costo personale in ragione della percentuale di tempo dedicata al processo+costo materiale di consumo e manutenzione/numero pratiche) in euro</p>	9,86	9,67	#DIV/0!	#DIV/0!
<p>costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)</p>		6,38		
<p>Indicatori di qualità</p>				
<p>indagine di customer</p>				
<p>70,00</p>				
<p>OBIETTIVI PROGETTI 2012</p>				
<p>progetti peg (rif. PEG 1019, 1021 - RPP 0103)</p>	<p>Dettaglio Progetti</p>			
<p>1. Separazione tra attività di front-office e di back-office.</p>	<p>Attuare la separazione tra attività di back office e attività di front office propeudetica all'attivazione dello sportello unico per il cittadino e, medio tempore, individuare soluzioni organizzative che consentano di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane presenti per garantire la maggiore funzionalità possibile dei servizi nei confronti della cittadinanza ed un migliore utilizzo del tempo per l'attività di back office;</p>			
<p>2. 15° Censimento della Popolazione e delle abitazioni.</p>	<p>1. Terminare la rilevazione sul campo riferita alle famiglie che non hanno consegnato il censimento nelle altre forme previste (on line o per posta), anche attraverso la collaborazione del settore Polizia Locale; 2. confezionamento dei questionari cartacei da restituire all'Istat;</p>			
<p>3. Rilevazione areale di controllo del 15° Censimento della Popolazione e delle abitazioni (sezioni e famiglie campione indicate dall'Istat)</p>	<p>1. Predisporre e coordinare tutte le attività previste dall'Istat per l'espletamento della rilevazione. 2. Coordinare le azioni dei rilevatori e trovare soluzioni alle varie problematiche da essi segnalate. 3. Restituire all'Istat i modelli compilati dalle famiglie campione.</p>			
<p>Concludere la rilevazione areale entro il 31/5/2012, termine imposto dall'Istat.</p>				

incidenza del costo del processo sul valore dei contenziosi complessi (costo del personale + costo del contenzioso straordinario/ valore oggetto del contenzioso)	0,78%	0,79%			
Costo medio del servizio legale (costo processo /numero contenzio gestiti + pareri)	424,96	1.404,17			
% incidenza incarichi di difesa esterni (costo contenziosi gestiti esternamente /costo processo)	0,91	75,96%			

OBIETTIVI PROGETTI PEG	
PROGETTI PEG	OBIETTIVI 2012
<p>DETTAGLIO PROGETTI</p> <p>Collaborazione con direzione e tecnici per la riorganizzazione societaria in coerenza con gli altri strumenti di programmazione finanziaria dell'Ente e nel rispetto della normativa vigente in continua evoluzione e modificazione</p> <p>Coordinamento ricognizione e analisi delle possibili forme di gestione dei servizi pubblici entro il 12 agosto (scadenza di legge) con l'elaborazione di una delibera quadro sulla qualificazione dei servizi pubblici in relazione alla forma di gestione</p> <p>Coordinamento e interscambio di informazioni tra i diversi settori dell'ente, le società partecipate, le aziende nonché i diversi soggetti pubblici (Ministero per la Pubblica Amministrazione, Corte dei Conti della Lombardia) in relazione al controllo economico finanziario richiesto dalla normativa vigente</p> <p>Analisi dei bilanci e dei rendiconti delle aziende per verificare la coerenza contabile con i documenti programmatori dell'ente; .</p> <p>governance delle aziende e modifica degli assetti del gruppo ente locale</p>	<p>A- trasferimento della gestione delle farmacie ad altro soggetto, B- avviare e concludere l'operazione di liberalizzazione della gestione del servizio di igiene urbana; C- coordinamento nella ricognizione sui servizi pubblici locali finalizzata alla adozione della delibera quadro prevista dalla l.148/2011 D)controllo sulle funzioni e attività esplicate dai vari soggetti giuridici partecipati dall'ente E) attività diretta all'adempimento puntuale in relazione alle richieste provenienti dalla corte dei conti e dal ministero della p.a.</p>
<p>SUPPORTO LEGALE</p> <p>Fornire assistenza giuridico- amministrativa su richiesta dei vari Settori dell'Ente attraverso il rilascio di pareri , anche in forma verbale. Analizzare le possibili soluzioni connesse ad una data fattispecie al fine di prevenire il sorgere di possibili contenziosi. Fornire supporto legale nelle materie in cui non è prevista l'assistenza obbligatoria del Legale, anche mediante partecipazione alle udienze</p>	<p>A. Consolidare il servizio legale interno mediante elaborazione e redazione di pareri su richiesta dei settori B. monitorare le cause di grande rilevanza per l' ente garantendo il coordinamento delle attività dei legali esterni e degli uffici dell'ente interessati; C. assistenza nella definizione stragiudiziale delle controversie e valutazione dell'opportunità di resistere nei giudizi e redazione degli atti necessari; D. supporto e assistenza su richiesta degli uffici nelle controversie innanzi al giudice di pace</p>
Analisi del risultato	

										Anno		2012	
Obiettivo di processo													
Misurazione della performance													
Area 1 - Servizi al cittadino													
Area	Area 1 - Servizi al cittadino			VERONESE Moreno		Assessore Competente				Dirigente		Assessore	
Settore	Servizi Demografici e Cimiteriali			Longo Salvatore		Ghezzi Luca		Che collabora		Polenghi Stefano			
Servizio	SERVIZI DEMOGRAFICI							Altro		Faraci Giuseppe - Borzumati Antonio			
CdC	111 - 113 - 122												
PROCESSO 9													
Gestire i servizi demografici													
Finalità del Processo													
<p>Garantire lo svolgimento dell'attività ordinaria dei servizi demografici, tenuta dei registri di Stato civile e di Anagrafe, mantenendo l'attuale livello di servizio al cittadino e individuando soluzioni organizzative che, in vista dell'attivazione dello sportello polifunzionale, consentano il miglior utilizzo delle risorse umane presenti. Garantire l'espletamento della rilevazione areale di controllo del 15° censimento della popolazione. Iniziare l'attività di revisione dell'anagrafe conseguente al risultato del censimento della popolazione.</p>													
Missione - Visione dell'Ente													
Stakeholders													
cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari- enti della PA													
Indici													
INDICI DI QUANTITA'		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno		Raggiunto al 31.12.2012		Raggiunto nell'anno /Triennio prec.		Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Popolazione residente al 31.12		73659	74150	74548	74119,0	75000				0,00%		0,00%	
Popolazione straniera residente al 31.12		9612	10502	11491	10535,0	11500				0,00%		0,00%	
ore di apertura settimanali		25,15	25,15	25,15	25,2	25,2				0,00%		0,00%	
ore di apertura annuali (h settimanali x 52)		1308,2	1308,2	1308,2	1308,2	1308,2				0,00%		0,00%	

N. SPORTELLI	9	9	9	9	9,0	8		0,00%	0,00%
N° Unità operative processo	23,7	23,7	25,06	24,2		14		0,00%	0,00%
N° Pratiche iscrizione anagrafica	2900	2157	2511	2522,7		3500		0,00%	0,00%
N° Pratiche cancellazione anagrafica	1265	1524	1671	1486,7		2300		0,00%	0,00%
N° Pratiche variazioni anagrafiche	2733	1413	2705	2283,7		3500		0,00%	0,00%
N° certificazioni ISEE	1100	858	400	786,0		300		0,00%	0,00%
N° certificati anagrafe	40167	29093	31357	33539,0		10000		0,00%	0,00%
N° carte d'identità	8906	7784	11838	9509,3		14000		0,00%	0,00%
N° aggiornamenti liste elettorali	6260	6037	3730	5342,3		4500		0,00%	0,00%
N° tessere elettorali e certificati di iscrizione alle liste elettorali	7766	7465	2738	5989,7		3500		0,00%	0,00%
N° certificati stato civile	16435	17855	16786	17025,3		5000		0,00%	0,00%
N° atti di stato civile	1684	2265	2542	2163,7		1100		0,00%	0,00%
Matrimoni civili	156	127	140	141,0		150		0,00%	0,00%
Cittadinanze	163	159	143	155,0		120		0,00%	0,00%
n. famiglie accertate per revisione anagrafe-censimento (su un tot. di 3992)	0	0	0	0,0		600		#DIV/0!	0,00%
N° appuntamenti fissati sportello residenza stranieri	1742	1781	1784	1769,0		560		0,00%	0,00%
N° appuntamenti rispettati sportello residenza stranieri	933	970	999	967,3		350		0,00%	0,00%
INDICI DI COSTO									
Costo del personale (in % tempo dedicato al processo)	791866,57	775185,59	693948,5	753666,9		551996,82		0,00%	0,00%
Costo materiale di consumo e spese di manutenzione strumenti	32578,20	53612,30	47131,8	44440,8		6314,55		0,00%	0,00%
Introiti da rimborso per spese censimento ed elettorali			305000,00	305000,0					#DIV/0!
introiti per diritti di segreteria e diritto fisso c.i.						79990,00			
spese dirette relative alle attività di processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo). Spese di personale + altri impegni e spese correnti relative all'attività.						478.321,37			
Dedotti gli introiti									
Personale coinvolto nel Processo									
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al	Tipo		Costo		Nominativo		
Veronese Moreno Giuseppe	Dirigente	5							
Longo Salvatore	D5	100							

Borlenghi Elena	B4	75							
Botton Alessandro	B5	100							
Borrelli Lucia	B4	25							
Bravi Manuela	C5	100							
Buompane Maria	B7	100							
Camon Elisa	B7	100							
Casarotto Laura	C1	100							
Cirinnà Paola	D1	100							
Curci Maria	C4	25							
De Michele Teresa	D3	5							
Falvo Giuseppina	C5	50							
Gaiotto Renata	C5	100							
Garofalo Antonietta	B7	100							
Geremia Paola	B7	100							
Lillo Roberta	C1	25							
Monti Alberto	B4	100							
Pizzamiglio Milena	B7	100							
Putignano Maria Rosa	C5	100							
Uricchio Anna	D3	30							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di efficacia									
Tasso di accessibilità % (h di apertura settimanale/36h)									
		69,8611%		Media triennio precedente		Performance attesa	Performance realizzata al 31.12.2012	Scost.	ESITO
		0,0326%				0,0187%	0,0000%	-69,8611%	
% personale (n. unità operative del processo/popolazione)									
		3351,27				3469,29	#DIV/0!	#DIV/0!	
Media pratiche pro-capite (somma di tutti i procedimenti/n. unità operative)									
Indicatori di efficacia temporale/efficienza									
Tempo medio attesa (appuntamenti) per ricezione pratiche residenze stranieri (giorni)									
		60							
Tempo medio rilascio allo sportello per pratiche di iscr. Anagrafe+variaz.anagrafe+atti stato civile+matrimoni civili+cittadinanze (minuti) (tempo lavorato allo sportello x n. 4 sportelli/ numero pratiche)									
		24,90				24,40	#DIV/0!	#DIV/0!	

<p>Media oraria sportello (n. contatti/n. minuti-sportelli): certificati anagrafe+certificati stato civile+certificati Isee+carte d'identità+n. tessere elettorali rilasciate+certificati iscr. Liste elettorali (minuti) (tempo lavorato allo sportello x n. 4 sportelli/ numero pratiche)</p>	5,87	8,00	#RIF!	#RIF!
<p>Indicatori di efficienza economica</p>				
<p>costo medio pratica (costo personale in ragione della percentuale di tempo dedicata al processo+costo materiale di consumo e manutenzione/numero pratiche) in euro</p>	9,86	9,67	#DIV/0!	#DIV/0!
<p>costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)</p>		6,38		
<p>Indicatori di qualità</p>				
<p>indagine di customer</p>				
<p>70,00</p>				
<p>OBIETTIVI PROGETTI 2012</p>				
<p>progetti peg (rif. PEG 1019, 1021 - RPP 0103)</p>	<p>Dettaglio Progetti</p>			
<p>1. Separazione tra attività di front-office e di back-office.</p>	<p>Attuare la separazione tra attività di back office e attività di front office propedeutica all'attivazione dello sportello unico per il cittadino e, medio tempore, individuare soluzioni organizzative che consentano di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane presenti per garantire la maggiore funzionalità possibile dei servizi nei confronti della cittadinanza ed un migliore utilizzo del tempo per l'attività di back office;</p>			
<p>2. 15° Censimento della Popolazione e delle abitazioni.</p>	<p>1. Terminare la rilevazione sul campo riferita alle famiglie che non hanno consegnato il censimento nelle altre forme previste (on line o per posta), anche attraverso la collaborazione del settore Polizia Locale; 2. confezionamento dei questionari cartacei da restituire all'Istat;</p>			
<p>3. Rilevazione areale di controllo del 15° Censimento della Popolazione e delle abitazioni (sezioni e famiglie campione indicate dall'Istat)</p>	<p>1. Predisporre e coordinare tutte le attività previste dall'Istat per l'espletamento della rilevazione. 2. Coordinare le azioni dei rilevatori e trovare soluzioni alle varie problematiche da essi segnalate. 3. Restituire all'Istat i modelli compilati dalle famiglie campione.</p>			
<p>Concludere la rilevazione areale entro il 31/5/2012, termine imposto dall'Istat.</p>				

4. Revisione post- censuaria dell'anagrafe	Dal dato numerico trasmesso dall'Istat al termine del Censimento emerge che la revisione post-censuaria dell'anagrafe coinvolgerà 3992 famiglie per complessivi 5546 cittadini. L'attività potrà avere inizio non appena l'Istat renderà disponibili gli elenchi nominativi delle famiglie da accertare.	Rendere l'archivio anagrafico conforme alla reale situazione scaturita dal Censimento. La scadenza fissata dall'Istat per la conclusione dei lavori è il 31/12/2013.
Analisi del risultato		

Obiettivo di processo		Assessore Competente		Dirigente		Assessore	
Risorse Informatiche e Tecnologiche		Ghezzi Luca		Caminada Giuseppe			
PROTOCOLLO E ARCHIVIO		Altro		tutti			
PROTOCOLLO E ARCHIVIO							
PROCESSO 10							
Gestire l'archivio e il protocollo							
Finalità del Processo							
Garantire l'attività di regolare tenuta dell' archivio e del protocollo generale. Proseguire nel processo di dematerializzazione della gestione del protocollo e							
Missione - Visione dell'Ente							
Stakeholders							
settori dell' ente - utenti esterni							
Indici							
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità							
Popolazione	73.659	74.150	74.548	74.119	74.000		
numero atti protocollati in uscita dal protocollo	16.346	11.358	74	9.259	0		
numero atti protocollati in uscita complessivamente	17.833	14.927	17.769	16.843	19.072		
numero atti protocollati in entrata dal protocollo	35.357	31.542	38.892	35.264	46.776		
numero totale dipendenti protocollo	9,25	9,25	10,25	9,58	10,25		
numero dipendenti del processo	51	10	190	84	153		
numero punti di protocollazione decentrata (settori/ UOC)	1	11	11	8	20		
numero comunicazioni ricevute e inviate da PEC	20	1.500	5.328	3.424	9.288		
numero comunicazioni PEC (dato per destinatari) inviate dall'ufficio protocollo	20	785	6.173	3.489	7.004		
numero comunicazioni PEC (dato per destinatari) inviate dall'ufficio Consiglio		2.377	537	2.914	1.036		
numero cartelle d' archivio scartate	0	1.400	811	737	800		
numero fascicoli riversati in archivio di deposito	7.384	13.234	15.897	12.172	3.616		
numero di pubblicazioni all'albo	1.961	1.800	3.037	2.266	3.300		
Indici di tempo							
tempo medio per protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al protocollo alla consegna via web al settore) giorni	10	5	5	7	5		
tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente ore	2	1	1	1	1		
tempo medio risposta per ricerca in archivio storico giorni	2	1	1	1	1		
tempo medio per le ricevute di ritorno delle raccomandate giorni	22,50	22,50	22,50	22,50	22,5		
Indici di Costo							
Spese per invio raccomandate	€ 183.400,36	€ 189.545,40	€ 160.516,58	€ 177.820,78	142.536,40		
numero raccomandate inviate	37.837	38.004	28.420	34.754	25.188		
spesa media per raccomandate (spesa totale/numero r/)	€ 4,85	€ 4,99	€ 5,65	€ 5,16	€ 5,66		

Anno

2012

Spese postali varie cassa economale protocollo (in prevalenza atti giudiziari, ma anche R/R veloci, telegrammi, ecc.)					€ 13.983,25	€ 55.000,00	€ 50.000,00	€ 39.661,08	€ 50.000,00				
Servizio di prelievo, trasporto e distruzione in sicurezza relativo a scarto d'atti d'archivio					€ 0,00	€ 1.001,79	€ 0,00	€ 333,93	€ 750,00				
Abbonamento alla Gazzetta Ufficiale Telematica					€ 555,50	€ 0,00	€ 0,00	€ 185,17					
Totale costo dipendenti del processo (nelle percentuali dedicate)							€ 409.039,29		€ 420.000,00				
Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capifoli per l'anno in corso relativi al processo)					€ 0,00	€ 1.001,79	€ 409.039,29	€ 136.680,36	€ 341.000,00				
Personale Servizio Protocollo coinvolto nel Processo													
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo	Nominativo									
Senatore Pasquale	D1	100%											
Bonvissuto Gabriella	B3	100%											
Pasetti Chiara (part time 24 ore)	B3	100%											
Guiducci Andrea (27 ore)	B1	100%											
Pizzi Loretta	C1	100%											
Meazza Patrizia	C1	100%											
Borgonovo Giampiero	B3	100%											
Vanini Francesca (30 ore)	B3	100%											
Pulerà Sestina	B3	100%											
Neri Enza (dal 21 marzo 2011)	B3	100%											
Stella Giuseppe	B1	100%											
Codecasa Franca	D1	50%											
De Angelis Fernanda	C	50%											
Nisticò Fioramante	B3	50%											
Tomasso Umberto	B3	50%											
n. Personale complessivo coinvolto nel Processo					Collaboratori coinvolti nel Processo								
INDICATORI DI PERFORMANCE													
Indicatori di Efficacia													
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal protocollo/n. atti protocollati in uscita complessivamente)								54,97%	0,00%				
% Personale dipendenti del protocollo/n. dipendenti del processo)								11,45%	6,70%				
Indicatori di Efficacia Temporale													
ESITO													

tempo medio di ricevute di avvenuta consegna delle PEC in secondi					12.00.30 AM	12.00.30 AM				
tempo medio per protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al protocollo alla consegna via web al settore) giorni					10	5				
tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente ore					2	1				
tempo medio risposta per ricerca in archivio storico giorni					2	1				
Indicatori di efficacia economica										
risparmio medio spese postali per invio di PEC dal protocollo in luogo di raccomandate (n pec per destinatari inviate da protocollo* spesa media per raccomandate)	€ 100,80	€ 3.807,25	€ 34.865,20	€ 34.865,20	€ 34.865,20	€ 39.642,64				
Analisi delle iniziative										
Dettaglio Programmi										
Iniziativa	<p>Proseguire con l'attività di dematerializzazione del processo di protocollazione sia in partenza che in arrivo con l'obiettivo di ridurre in modo sensibile la circolazione di documenti cartacei; attivare il nuovo piano di fascicolazione da condividere con i settori e attivare la gestione del fascicolo elettronico; attuare una separazione tra attività di back office e front office propedeutica all'attivazione dello sportello polifunzionale per il cittadino. (rif. PEG 1006 RPP 0102)</p>					<p>Proseguire con l'acquisizione di tutta la documentazione cartacea in arrivo, comprensiva di allegati, e, per i fascicoli soggetti al progetto di dematerializzazione, procedere al trasferimento direttamente nell'archivio di deposito per essere conservato nel relativo fascicolo cartaceo per il tempo previsto dal piano di conservazione; l'assegnazione avviene, in luogo del cartaceo, attraverso la procedura informatica del protocollo affinché possa essere inserito dal responsabile del procedimento nel relativo fascicolo elettronico, in cui dovrà confluire tutta la documentazione protocollata e non inerente</p>				
PROTOCOLLO E ARCHIVIO										
Analisi del risultato										

Area 3 - Servizi Interni		Obiettivo di processo		Anno	2012	
AREA	Obiettivo di processo					
Settore	Risorse Umane e Organizzazione	Polenghi Stefano	Assessore Competente		Dirigente	Assessore
Servizio	SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE - SERVIZIO GESTIONE GIURIDICA ED ECONOMICA DEL PERSONALE	Bensi Silvia - Rosa Nadia - Membrino Patrizia	Ghezzi Luca	Che collabora	tutti	
CdC	0201 organizzazione e sviluppo delle risorse umane 0202 gestione economica del personale 0203 formazione			Altro		
PROCESSO 12						
Gestire le risorse umane e supportare l'organizzazione e il management						
Finalità del Processo						
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale. Garantire il funzionamento dell'organizzazione comunale attraverso l'implementazione degli strumenti manageriali necessari						
Missione - Visione dell'Ente						
<i>Garantire il miglior utilizzo delle risorse umane a fronte di una contestuale diminuzione della spesa del personale in rapporto alle altre voci del bilancio. Realizzare azioni che tendano ad inserire modalità di organizzazione degli uffici nell'ottica del sostegno del benessere organizzativo. Sviluppare progetti di conciliazione di tempi di cura e di lavoro.</i>						
Stakeholders						
DIPENDENTI - Assessori e Sindaco - DIRIGENTI						
Indici						
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Raggiunto nell'anno 31/12/2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec. nell'anno
Indici di Quantità						
Popolazione	73.659	74.150	74.548	74.119	75.548	
N. unità operative (dipendenti) del processo	14,18	13,62	13,12	13,64	12,24	
N. unità operative (dipendenti) totali dell'ente (compreso tempi determinati)	563	546	543	551	541	
N. ore straordinario remunerate	17.453,5	12.303,0	13.017,0	14.257,8	14.500,00	
Monte ore dovuto (dato base da conto annuale)	988.251,5	1.005.950,0	912.716,0	968.972,5	925.716,00	
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	7.477	7.217	7.095,0	7.263	7.100	
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	60	56	64	60	60	
N. dipendenti di ruolo	546	531	524	534	526	
N. ore di formazione organizzata dall'ufficio formazione	2.877	2.262	829	1.989	500	
N. ore totali di formazione nell'ente	22.192	17.162	14.775	18.043	14.800	
N. dipendenti che hanno partecipato a eventi formativi	483	406	391	427	380	
N. accertamenti sanitari richiesti	310	347	126	261,00	260	

N. accertamenti sanitari effettuati	308	344	126	259,33	260	
N. esami clinici richiesti	989	2.074	806	1.290	1.100	
N. esami clinici effettuati	989	2.074	806	1.290	1.100	
n. pubblicazioni sul sito web (assenze, dati e trattamento economico dirigenti, curricula, contratti decentrati, ecc.)	20	20	22,00	21	22	
N. incontri delle delegazioni trattanti	17	37	23	26	20	
spesa del personale	€ 16.211.648,00	€ 15.893.169,00	15.439.648,09	€ 15.848.155,03	€ 15.439.647,09	
n. assunzioni programmate-autorizzate (compreso tempi determinati e nidi)	69	54	84	69	60	
n. assunzioni realizzate (compresi tempi determinati e nidi)	65	49	83	66	57	
n. richieste studenti inseriti in stage formativi	42	36	40	39	36	
n. richieste accolte per stage formativi	42	36	40	39	36	
n. richieste di sostituzione temporanea del personale negli asili nido	60	38	71	56	60	
n. assunzioni di supplenti per gli asili nido effettuate	56	34	70	53	57	
n. postazioni di telelavoro	0	0	10	3	12	
n. dipendenti inseriti in progetti di telelavoro	0	0	9	3	12	
n. incontri del CUG (ex comitato pari opportunità)	3	4	5	4	9	
n. iniziative di formazione/informazione del CUG (ex comitato pari opportunità)	0	0	0	0	2	
N. strumenti manageriali da attivare ex art. 147 D.Lgs. 267/00 e D.Lgs. 150/09	3	5	6	5	5	
N. strumenti manageriali attivati	3	5	6	5	5	
N. obiettivi programmati (il riferimento è agli obiettivi strategici e inseriti nel piano della performance) - il dato del triennio non è pertinente. Il risultato atteso è stabilito a cura del comitato d'area			118	118	75	
N. obiettivi modificati (il riferimento è agli obiettivi strategici e inseriti nel piano della performance) - il dato del triennio non è pertinente. Il risultato atteso è stabilito a cura del comitato di direzione			1	23	15	
n. pubblicazioni sul sito web (piano della performance, rendiconto piano della performance, valutazione dirigenti)	1	1	3	2	8	
Indici di Tempo						
tempo medio per l'elaborazione degli stipendi	20	19	19	19	19	
tempo medio per l'invio dei report sulle assenze/presenze ai responsabili dalla chiusura del mese	45	30	20,00	32	29	
tempo medio per la pubblicazione sul sito dei report delle assenze dalla chiusura del mese	60	50	40,00	75	45	
tempo medio delle selezioni di reclutamento (concorsi)	120	120	48,00	96,00	110	
Tempo medio autorizzazione trasformazione rapporto di lavoro	30	30	25	28,33	29	
tempo medio per l'avvio delle pratiche di infortunio				0,00	29	
tempo medio pubblicazione dati sul sito internet	90	60	19,38	56	50	
tempo medio per la ricerca delle sostituzioni negli asili nido (dalla richiesta all'esito della ricerca)	6	5	4,00	5,00	5	

tempo medio di reportistica espresso in giorni (report sul PRODE, sul PEG, sul Piano della Performance) il dato del triennio non è pertinente. Il risultato atteso è stabilito a cura del coordinamento d'area "efficienza e qualità"										47			
Indici di Costo													
Costo del personale inserito nel processo						€ 672.081,73	€ 672.081,73	€ 537.303,92					
Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)						€ 855.141,28	€ 855.141,28	€ 825.637,50					
altre spese connesse al processo (noleggio software)						€ 20.466,67	€ 20.466,67	€ 20.466,67					
TOTALE Spese dirette relative alle attività del processo (personale + budget dei capitoli per l'anno + noleggi)						€ 1.547.689,69	€ 1.547.689,69	€ 1.383.408,09					
numero cedolini	7.459,00				7.189,00	7.095,00	7.247,67	7.200,00					
costo della formazione organizzata dall'ufficio formazione	€ 2.877,00	€ 2.262,00	€ 4.456,33	€ 13.000,00									
costo totale della formazione nell'ente	€ 103.942,31	€ 51.681,18	€ 27.542,24	€ 28.000,00									
costo totale della formazione interna	€ 9.489,50	€ 7.522,56	€ 6.328,52	€ 7.000,00									
costo della sorveglianza sanitaria (comprensiva si sopralluoghi e accertamenti sanitari)	€ 8.253,62	€ 6.205,67	€ 7.998,50	€ 8.000,00									
costo della sorveglianza sanitaria - esami di laboratorio	€ 9.709,82	€ 12.217,65	€ 4.682,00	€ 4.700,00									
Indici di Qualità													
N. dirigenti	11	10	10	10									
N. posizioni organizzative	12	13	13	13									
N. dipendenti a tempo determinato (su base annua)	17	15	19	18									
Ore assenza (DA CONTO ANNUALE E SITO COMUNE compreso ferie)	195.314	186.358	183.796	184.000									
Tot. ore lavorate (dato base + strao - assenze)	810.391	831.895	741.937,00	742.000									
n. questionari di customer satisfaction ritornati %	0,00%	0,00%	100,00%	70,00%									
registrazioni relative alle denunce mensili analitiche degli anni precedenti (riduzione arretrati)			1.337,00	3.524									
n. dichiarazioni modello PA04	50	70	58	65									
% gradimento dei servizi erogati (da indagine interna)	0,00%	0,00%	84,75%	85,00%									
N. registrazioni	38.311	41.813	24.344	24.000									
n. domande di modifica orario part-time	7	15	5	5									
n. permessi che possono essere richiesti in modalità digitale	0	1	7	20									
n. proposte di modifica all'organizzazione degli uffici (telelavoro, sportello polifunzionale, modifiche di orario, modifiche dell'elasticità, ecc.)	0	2	2	2									
n. progetti di servizio civile presentati	8	6	2,00	2									
n. progetti di servizio civile approvati dalla regione	8	5	2,00	2									
n. issues di newsletter ai dipendenti realizzate			3	6									
Tasso medio di raggiungimento obiettivi programmati - il dato del triennio non è pertinente. Il risultato atteso è stabilito a cura del coordinamento d'area "efficienza e qualità"			96,70%	98,35%									
Personale (unità operative) coinvolto nel													
Collaboratori coinvolti nel Processo													

Media abitanti (popolazione/N. unità operative totali dell'ente)	134,60	139,65		
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)	1,47%	1,57%		
rapporto dirigenti/dipendenti (n. dipendenti/n. dirigenti)	53,29	60,11		
% realizzazione piano reclutamento (n. assunzioni effettuate / n. assunzioni programmate-autorizzate)	95,17%	95,00%		
% di copertura dei progetti di telelavoro (n. posti/n. dipendenti inseriti)	0,00%	100,00%		
% di diminuzione del numero dei dipendenti (compresi non di ruolo) rispetto al triennio precedente	1,29%	1,79%		
% di diminuzione del numero dei dipendenti (SOLO ruolo) rispetto alla riduzione media del triennio precedente	-0,04%	1,46%		
% di diminuzione della spesa del personale rispetto al triennio precedente	3,51%	2,58%		
% efficacia della ricerca delle sostituzioni del personale educativo dei nidi (n. personale assunto /n. richieste di assunzione)	94,67%	95,00%		
% efficacia della sorveglianza sanitaria (n. visite realizzate / n. visite programmate)	99,36%	100,00%		
Efficacia dell management dell'ente (n. strumenti attivati / n. strumenti da attivare ex art. 147 D.Lgs. 267/00 e D.Lgs. 150/09)	100,00%	100,00%		
Indicatori di Efficacia temporale				
scostamento sui tempi medi di lavorazione ed elaborazione stipendi (giorni previsti/giorni realizzati)	19,33	19,00		
elaborazione controlli su assenze, presenze, ferie, permessi, malattie (tempo medio di per la trasmissione dei report ai responsabili e amministratori dopo la chiusura del mese)	31,67	29,00		
scostamento dai tempi previsti per l'aggiornamento delle informazioni sulle assenze da pubblicare sul sito (gg di differenza)	75,00	45,00		
tempestività nella ricerca delle sostituzioni del personale educativo dei nidi (tempo entro il quale viene dato esito alla richiesta)	5,00	5,00		
scostamento rispetto ai tempi previsti per l'aggiornamento delle informazioni da pubblicare sul sito (tempo entro il quale viene pubblicato dopo il prodursi dell'evento: stipula dei contratti decentrati, modifica del trattamento economico dei dirigenti, dichiarazioni dei redditi dei dirigenti, esiti della valutazione e dei compensi erogati)	56	50,00		
scostamento rispetto al tempo medio di reportistica effettivo di trasmissione dei report / tempo programmato)	47	47,00		
Indicatori di Efficienza Economica				
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ 20,88	€ 18,31		
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)	€ 213,54	€ 192,14		
Costo dipendente (costo processo/ N. unità operative totali dell'ente - confronto con l'anno precedente)	€ 2.850,26	€ 2.557,13		

Area 3 - Servizi Interni		Obiettivo di processo		Anno	2012	
AREA	Obiettivo di processo					
Settore	Risorse Umane e Organizzazione	Polenghi Stefano	Assessore Competente		Dirigente	Assessore
Servizio	SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE - SERVIZIO GESTIONE GIURIDICA ED ECONOMICA DEL PERSONALE	Bensi Silvia - Rosa Nadia - Membrino Patrizia	Ghezzi Luca	Che collabora	tutti	
CdC	0201 organizzazione e sviluppo delle risorse umane 0202 gestione economica del personale 0203 formazione			Altro		
PROCESSO 12						
Gestire le risorse umane e supportare l'organizzazione e il management						
Finalità del Processo						
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale. Garantire il funzionamento dell'organizzazione comunale attraverso l'implementazione degli strumenti manageriali necessari						
Missione - Visione dell'Ente						
<i>Garantire il miglior utilizzo delle risorse umane a fronte di una contestuale diminuzione della spesa del personale in rapporto alle altre voci del bilancio. Realizzare azioni che tendano ad inserire modalità di organizzazione degli uffici nell'ottica del sostegno del benessere organizzativo. Sviluppare progetti di conciliazione di tempi di cura e di lavoro.</i>						
Stakeholders						
DIPENDENTI - Assessori e Sindaco - DIRIGENTI						
Indici						
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Raggiunto nell'anno 31/12/2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec. nell'anno
Indici di Quantità						
Popolazione	73.659	74.150	74.548	74.119	75.548	
N. unità operative (dipendenti) del processo	14,18	13,62	13,12	13,64	12,24	
N. unità operative (dipendenti) totali dell'ente (compreso tempi determinati)	563	546	543	551	541	
N. ore straordinario remunerate	17.453,5	12.303,0	13.017,0	14.257,8	14.500,00	
Monte ore dovuto (dato base da conto annuale)	988.251,5	1.005.950,0	912.716,0	968.972,5	925.716,00	
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	7.477	7.217	7.095,0	7.263	7.100	
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	60	56	64	60	60	
N. dipendenti di ruolo	546	531	524	534	526	
N. ore di formazione organizzata dall'ufficio formazione	2.877	2.262	829	1.989	500	
N. ore totali di formazione nell'ente	22.192	17.162	14.775	18.043	14.800	
N. dipendenti che hanno partecipato a eventi formativi	483	406	391	427	380	
N. accertamenti sanitari richiesti	310	347	126	261,00	260	

N. accertamenti sanitari effettuati	308	344	126	259,33	260	
N. esami clinici richiesti	989	2.074	806	1.290	1.100	
N. esami clinici effettuati	989	2.074	806	1.290	1.100	
n. pubblicazioni sul sito web (assenze, dati e trattamento economico dirigenti, curricula, contratti decentrati, ecc.)	20	20	22,00	21	22	
N. incontri delle delegazioni trattanti	17	37	23	26	20	
spesa del personale	€ 16.211.648,00	€ 15.893.169,00	15.439.648,09	€ 15.848.155,03	€ 15.439.647,09	
n. assunzioni programmate-autorizzate (compreso tempi determinati e nidi)	69	54	84	69	60	
n. assunzioni realizzate (compresi tempi determinati e nidi)	65	49	83	66	57	
n. richieste studenti inseriti in stage formativi	42	36	40	39	36	
n. richieste accolte per stage formativi	42	36	40	39	36	
n. richieste di sostituzione temporanea del personale negli asili nido	60	38	71	56	60	
n. assunzioni di supplenti per gli asili nido effettuate	56	34	70	53	57	
n. postazioni di telelavoro	0	0	10	3	12	
n. dipendenti inseriti in progetti di telelavoro	0	0	9	3	12	
n. incontri del CUG (ex comitato pari opportunità)	3	4	5	4	9	
n. iniziative di formazione/informazione del CUG (ex comitato pari opportunità)	0	0	0	0	2	
N. strumenti manageriali da attivare ex art. 147 D.Lgs. 267/00 e D.Lgs. 150/09	3	5	6	5	5	
N. strumenti manageriali attivati	3	5	6	5	5	
N. obiettivi programmati (il riferimento è agli obiettivi strategici e inseriti nel piano della performance) - il dato del triennio non è pertinente. Il risultato atteso è stabilito a cura del comitato d'area			118	118	75	
N. obiettivi modificati (il riferimento è agli obiettivi strategici e inseriti nel piano della performance) - il dato del triennio non è pertinente. Il risultato atteso è stabilito a cura del comitato di direzione			1	23	15	
n. pubblicazioni sul sito web (piano della performance, rendiconto piano della performance, valutazione dirigenti)	1	1	3	2	8	
Indici di Tempo						
tempo medio per l'elaborazione degli stipendi	20	19	19	19	19	
tempo medio per l'invio dei report sulle assenze/presenze ai responsabili dalla chiusura del mese	45	30	20,00	32	29	
tempo medio per la pubblicazione sul sito dei report delle assenze dalla chiusura del mese	60	50	40,00	75	45	
tempo medio delle selezioni di reclutamento (concorsi)	120	120	48,00	96,00	110	
Tempo medio autorizzazione trasformazione rapporto di lavoro	30	30	25	28,33	29	
tempo medio per l'avvio delle pratiche di infortunio				0,00	29	
tempo medio pubblicazione dati sul sito internet	90	60	19,38	56	50	
tempo medio per la ricerca delle sostituzioni negli asili nido (dalla richiesta all'esito della ricerca)	6	5	4,00	5,00	5	

tempo medio di reportistica espresso in giorni (report sul PRODE, sul PEG, sul Piano della Performance) il dato del triennio non è pertinente. Il risultato atteso è stabilito a cura del coordinamento d'area "efficienza e qualità"								47,00	47,00	47		
Indici di Costo												
Costo del personale inserito nel processo								€ 672.081,73	€ 672.081,73	€ 537.303,92		
Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)								€ 855.141,28	€ 855.141,28	€ 825.637,50		
altre spese connesse al processo (noleggio software)								€ 20.466,67	€ 20.466,67	€ 20.466,67		
TOTALE Spese dirette relative alle attività del processo (personale + budget dei capitoli per l'anno + noleggi)								€ 1.547.689,69	€ 1.547.689,69	€ 1.383.408,09		
numero cedolini	7.459,00		7.189,00					7.095,00	7.247,67	7.200,00		
costo della formazione organizzata dall'ufficio formazione	€ 2.877,00	€ 2.262,00	€ 4.456,33	€ 13.000,00				€ 8.230,00	€ 4.456,33	€ 13.000,00		
costo totale della formazione nell'ente	€ 103.942,31	€ 51.681,18	€ 27.542,24	€ 28.000,00				€ 27.542,24	€ 61.055,24	€ 28.000,00		
costo totale della formazione interna	€ 9.489,50	€ 7.522,56	€ 6.328,52	€ 7.000,00				€ 6.328,52	€ 7.780,19	€ 7.000,00		
costo della sorveglianza sanitaria (comprensiva si sopralluoghi e accertamenti sanitari)	€ 8.253,62	€ 6.205,67	€ 7.998,50	€ 8.000,00				€ 7.998,50	€ 7.485,93	€ 8.000,00		
costo della sorveglianza sanitaria - esami di laboratorio	€ 9.709,82	€ 12.217,65	€ 4.682,00	€ 4.700,00				€ 4.682,00	€ 8.869,82	€ 4.700,00		
Indici di Qualità												
N. dirigenti	11	10	10	10				10	10	9		
N. posizioni organizzative	12	13	13	13				13	13	24		
N. dipendenti a tempo determinato (su base annua)	17	15	15	19				17	17	18		
Ore assenza (DA CONTO ANNUALE E SITO COMUNE compreso ferie)	195.314	186.358	183.796	184.000				183.796	188.489	184.000		
Tot. ore lavorate (dato base + strao - assenze)	810.391	831.895	741.937,00	742.000				741.937,00	794.741	742.000		
n. questionari di customer satisfaction ritornati %	0,00%	0,00%	100,00%	70,00%				100,00%	33,33%	70,00%		
registrazioni relative alle denunce mensili analitiche degli anni precedenti (riduzione arretrati)			1.337,00	446				1.337,00	446	3.524		
n. dichiarazioni modello PA04	50	70	58	65				58	59	65		
% gradimento dei servizi erogati (da indagine interna)	0,00%	0,00%	84,75%	28,25%				84,75%	28,25%	85,00%		
N. registrazioni	38.311	41.813	24.344	24.000				24.344	34.823	24.000		
n. domande di modifica orario part-time	7	15	5	5				5	9,00	5		
n. permessi che possono essere richiesti in modalità digitale	0	1	7	20				7	2,67	20		
n. proposte di modifica all'organizzazione degli uffici (telelavoro, sportello polifunzionale, modifiche di orario, modifiche dell'elasticità, ecc.)	0	2	2	2				2	1,33	2		
n. progetti di servizio civile presentati	8	6	2,00	2				2,00	5,33	2		
n. progetti di servizio civile approvati dalla regione	8	5	2,00	2				2,00	5,00	2		
n. issues di newsletter ai dipendenti realizzate			3	6				3	3,00	6		
Tasso medio di raggiungimento obiettivi programmati - il dato del triennio non è pertinente. Il risultato atteso è stabilito a cura del coordinamento d'area "efficienza e qualità"			96,70%	98,35%				96,70%	98,35%	>85%		
Personale (unità operative) coinvolto nel												
Collaboratori coinvolti nel Processo												

Media abitanti (popolazione/N. unità operative totali dell'ente)	134,60	139,65		
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)	1,47%	1,57%		
rapporto dirigenti/dipendenti (n. dipendenti/n. dirigenti)	53,29	60,11		
% realizzazione piano reclutamento (n. assunzioni effettuate / n. assunzioni programmate-autorizzate)	95,17%	95,00%		
% di copertura dei progetti di telelavoro (n. posti/n. dipendenti inseriti)	0,00%	100,00%		
% di diminuzione del numero dei dipendenti (compresi non di ruolo) rispetto al triennio precedente	1,29%	1,79%		
% di diminuzione del numero dei dipendenti (SOLO ruolo) rispetto alla riduzione media del triennio precedente	-0,04%	1,46%		
% di diminuzione della spesa del personale rispetto al triennio precedente	3,51%	2,58%		
% efficacia della ricerca delle sostituzioni del personale educativo dei nidi (n. personale assunto /n. richieste di assunzione)	94,67%	95,00%		
% efficacia della sorveglianza sanitaria (n. visite realizzate / n. visite programmate)	99,36%	100,00%		
Efficacia dell management dell'ente (n. strumenti attivati / n. strumenti da attivare ex art. 147 D.Lgs. 267/00 e D.Lgs. 150/09)	100,00%	100,00%		
Indicatori di Efficacia temporale				
scostamento sui tempi medi di lavorazione ed elaborazione stipendi (giorni previsti/giorni realizzati)	19,33	19,00		
elaborazione controlli su assenze, presenze, ferie, permessi, malattie (tempo medio di per la trasmissione dei report ai responsabili e amministratori dopo la chiusura del mese)	31,67	29,00		
scostamento dai tempi previsti per l'aggiornamento delle informazioni sulle assenze da pubblicare sul sito (gg di differenza)	75,00	45,00		
tempestività nella ricerca delle sostituzioni del personale educativo dei nidi (tempo entro il quale viene dato esito alla richiesta)	5,00	5,00		
scostamento rispetto ai tempi previsti per l'aggiornamento delle informazioni da pubblicare sul sito (tempo entro il quale viene pubblicato dopo il prodursi dell'evento: stipula dei contratti decentrati, modifica del trattamento economico dei dirigenti, dichiarazioni dei redditi dei dirigenti, esiti della valutazione e dei compensi erogati)	56	50,00		
scostamento rispetto al tempo medio di reportistica effettivo di trasmissione dei report / tempo programmato)	47	47,00		
Indicatori di Efficienza Economica				
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ 20,88	€ 18,31		
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)	€ 213,54	€ 192,14		
Costo dipendente (costo processo/ N. unità operative totali dell'ente - confronto con l'anno precedente)	€ 2.850,26	€ 2.557,13		

Costo della formazione - costo orario (costo annuo per la formazione/numero ore di formazione realizzate)	€	3,38	€	1,89		
Costo della formazione - costo procapite (costo annuo per la formazione/numero dipendenti che hanno partecipato alla formazione)	€	143,10	€	73,68		
% del costo della formazione interna/esterna (costo attività formative svolte con risorse professionali interne / costo attività formative acquistate)		12,7%		25,0%		
Costo sorveglianza sanitaria - accertamenti sanitari (costo medio)	€	28,87	€	30,77		
Costo sorveglianza sanitaria - esami di laboratorio (costo medio)	€	6,88	€	4,27		
Indicatori di Qualità						
Tasso di efficienza (n. dirigenti/ N. unità operative totali dell'ente)		1,88%		1,66%		
Tasso di efficienza (n. posizioni organizzative/N. unità operative totali dell'ente)		2,30%		4,44%		
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)		23,72%		24,80%		
% di recupero delle pratiche arretrate della Denuncia Mensile Analitica (DMA) anni 2006 e 2007 (n. registrazioni verificate/n. registrazioni da verificare)				0,00%		
pratiche PA04 anni precedenti (pratiche concluse)	(n.	58,00		65,00		
% di gradimento interno sulle attività di supporto al personale (pareri positivi sul totale - customer)		28,25%		85,00%		
efficacia dell'indagine di gradimento interno sulle attività di formazione (n. espressioni di pareri / n. totale questionari somministrati - customer)		33,33%		70,00%		
modalità digitali per richiesta di assenza da parte dei dipendenti (n. tipologie di permessi richiesti via web)		2,67		20,00		
% copertura dei progetti di telelavoro (n. dipendenti inseriti nei progetti / posti previsti)		90,00%		100,00%		
pubblicazione della newsletter ai dipendenti (n. issues realizzate)		3		6		
andamento del grado di raggiungimento degli obiettivi rispetto al triennio (tasso medio di raggiungimento del triennio/tasso raggiungimento realizzato)		98,35%		>85%		
qualità della programmazione obiettivi modificati/n. obiettivi programmati)	(n.	23		19		
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012						
PROGETTI PEG						
Dettaglio Progetti						
2.1 Relazioni sindacali e contrattazione	- presidio diretto dell'attività di contrattazione decentrata per l'area del personale a livello ed attività di supporto tecnico per la contrattazione decentrata dell'area dirigenti; - presidio diretto nella gestione degli istituti contrattuali derivanti dalla contrattazione nazionale e decentrata; - attività di consulenza interna rivolta ai Settori per la gestione quotidiana degli istituti contrattuali; (rif PEG n. 2004, 2006, 2018 – rif. RPP n. 0202, 0203)		- presidio diretto dell'attività di contrattazione decentrata per l'area del personale a livello ed attività di supporto tecnico per la contrattazione decentrata dell'area dirigenti; - presidio diretto nella gestione degli istituti contrattuali derivanti dalla contrattazione nazionale e decentrata; - attività di consulenza interna rivolta ai Settori per la gestione quotidiana degli istituti contrattuali; (rif PEG n. 2004, 2006, 2018 – rif. RPP n. 0202, 0203)		1. Revisione del contratto decentrato per il personale dei livelli in adeguamento al nuovo sistema di valutazione e alle esigenze organizzative derivanti dalla nuova macrostruttura (revisione indennità e posizioni organizzative); 2. Revisione del contratto decentrato per il personale dirigente, in adeguamento al nuovo sistema di valutazione	

Area 3 - Servizi Interni		Obiettivo di processo		Anno	2012
AREA					
Settore	<i>Risorse Umane e Organizzazione</i>	<i>Polenghi Stefano</i>	Assessore Competente	Dirigente	Assessore
Servizio	SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE - SERVIZIO GESTIONE GIURIDICA ED ECONOMICA DEL PERSONALE	<i>Bensi Silvia - Rosa Nadia - Membrino Patrizia</i>	Ghezzi Luca	Che collabora	tutti
CdC	<i>0201 organizzazione e sviluppo delle risorse umane</i> <i>0202 gestione economica del personale</i> <i>0203 formazione</i>			Altro	
PROCESSO 12					
Gestire le risorse umane e supportare l'organizzazione e il management					
Finalità del Processo					
Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale. Garantire il funzionamento dell'organizzazione comunale attraverso l'implementazione degli strumenti manageriali necessari					
Missione - Visione dell'Ente					
<i>Garantire il miglior utilizzo delle risorse umane a fronte di una contestuale diminuzione della spesa del personale in rapporto alle altre voci del bilancio. Realizzare azioni che tendano ad inserire modalità di organizzazione degli uffici nell'ottica del sostegno del benessere organizzativo. Sviluppare progetti di conciliazione di tempi di cura e di lavoro.</i>					
Stakeholders					
DIPENDENTI - Assessori e Sindaco - DIRIGENTI					
Indici					
	2009	2010	2011	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.
					Raggiunto nell'anno / Triennio prec.
Indici di Quantità					
Popolazione	73.659	74.150	74.548	75.548	
N. unità operative (dipendenti) del processo	14,18	13,62	13,12	12,24	
N. unità operative (dipendenti) totali dell'ente (compreso tempi determinati)	563	546	543	541	
N. ore straordinario remunerate	17.453,5	12.303,0	13.017,0	14.500,00	
Monte ore dovuto (dato base da conto annuale)	988.251,5	1.005.950,0	912.716,0	925.716,00	
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	7.477	7.217	7.095,0	7.100	
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	60	56	64	60	
N. dipendenti di ruolo	546	531	524	526	
N. ore di formazione organizzata dall'ufficio formazione	2.877	2.262	829	500	
N. ore totali di formazione nell'ente	22.192	17.162	14.775	14.800	
N. dipendenti che hanno partecipato a eventi formativi	483	406	391	380	
N. accertamenti sanitari richiesti	310	347	126	260	

N. accertamenti sanitari effettuati	308	344	126	259,33	260	
N. esami clinici richiesti	989	2.074	806	1.290	1.100	
N. esami clinici effettuati	989	2.074	806	1.290	1.100	
n. pubblicazioni sul sito web (assenze, dati e trattamento economico dirigenti, curricula, contratti decentrati, ecc.)	20	20	22,00	21	22	
N. incontri delle delegazioni trattanti	17	37	23	26	20	
spesa del personale	€ 16.211.648,00	€ 15.893.169,00	15.439.648,09	€ 15.848.155,03	€ 15.439.647,09	
n. assunzioni programmate-autorizzate (compreso tempi determinati e nidi)	69	54	84	69	60	
n. assunzioni realizzate (compresi tempi determinati e nidi)	65	49	83	66	57	
n. richieste studenti inseriti in stage formativi	42	36	40	39	36	
n. richieste accolte per stage formativi	42	36	40	39	36	
n. richieste di sostituzione temporanea del personale negli asili nido	60	38	71	56	60	
n. assunzioni di supplenti per gli asili nido effettuate	56	34	70	53	57	
n. postazioni di telelavoro	0	0	10	3	12	
n. dipendenti inseriti in progetti di telelavoro	0	0	9	3	12	
n. incontri del CUG (ex comitato pari opportunità)	3	4	5	4	9	
n. iniziative di formazione/informazione del CUG (ex comitato pari opportunità)	0	0	0	0	2	
N. strumenti manageriali da attivare ex art. 147 D.Lgs. 267/00 e D.Lgs. 150/09	3	5	6	5	5	
N. strumenti manageriali attivati	3	5	6	5	5	
N. obiettivi programmati (il riferimento è agli obiettivi strategici e inseriti nel piano della performance) - il dato del triennio non è pertinente. Il risultato atteso è stabilito a cura del comitato d'area			118	118	75	
N. obiettivi modificati (il riferimento è agli obiettivi strategici e inseriti nel piano della performance) - il dato del triennio non è pertinente. Il risultato atteso è stabilito a cura del comitato di direzione			1	23	15	
n. pubblicazioni sul sito web (piano della performance, rendiconto piano della performance, valutazione dirigenti)	1	1	3	2	8	
Indici di Tempo						
tempo medio per l'elaborazione degli stipendi	20	19	19	19	19	
tempo medio per l'invio dei report sulle assenze/presenze ai responsabili dalla chiusura del mese	45	30	20,00	32	29	
tempo medio per la pubblicazione sul sito dei report delle assenze dalla chiusura del mese	60	50	40,00	75	45	
tempo medio delle selezioni di reclutamento (concorsi)	120	120	48,00	96,00	110	
Tempo medio autorizzazione trasformazione rapporto di lavoro	30	30	25	28,33	29	
tempo medio per l'avvio delle pratiche di infortunio				0,00	29	
tempo medio pubblicazione dati sul sito internet	90	60	19,38	56	50	
tempo medio per la ricerca delle sostituzioni negli asili nido (dalla richiesta all'esito della ricerca)	6	5	4,00	5,00	5	

tempo medio di reportistica espresso in giorni (report sul PRODE, sul PEG, sul Piano della Performance) il dato del triennio non è pertinente. Il risultato atteso è stabilito a cura del coordinamento d'area "efficienza e qualità"						47,00	47,00	47,00	47		
Indici di Costo											
Costo del personale inserito nel processo						€ 672.081,73	€ 672.081,73	€ 537.303,92			
Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)						€ 855.141,28	€ 855.141,28	€ 825.637,50			
altre spese connesse al processo (noleggio software)						€ 20.466,67	€ 20.466,67	€ 20.466,67			
TOTALE Spese dirette relative alle attività del processo (personale + budget dei capitoli per l'anno + noleggi)						€ 1.547.689,69	€ 1.547.689,69	€ 1.383.408,09			
numero cedolini	7.459,00		7.189,00			7.095,00	7.247,67	7.200,00			
costo della formazione organizzata dall'ufficio formazione	€ 2.877,00	€ 2.262,00	€ 4.456,33	€ 13.000,00							
costo totale della formazione nell'ente	€ 103.942,31	€ 51.681,18	€ 27.542,24	€ 28.000,00							
costo totale della formazione interna	€ 9.489,50	€ 7.522,56	€ 6.328,52	€ 7.000,00							
costo della sorveglianza sanitaria (comprensiva si sopralluoghi e accertamenti sanitari)	€ 8.253,62	€ 6.205,67	€ 7.998,50	€ 8.000,00							
costo della sorveglianza sanitaria - esami di laboratorio	€ 9.709,82	€ 12.217,65	€ 4.682,00	€ 4.700,00							
Indici di Qualità											
N. dirigenti	11	10	10	10					9		
N. posizioni organizzative	12	13	13	13					24		
N. dipendenti a tempo determinato (su base annua)	17	15	15	19					18		
Ore assenza (DA CONTO ANNUALE E SITO COMUNE compreso ferie)	195.314	186.358	183.796	184.000							
Tot. ore lavorate (dato base + strao - assenze)	810.391	831.895	741.937,00	742.000							
n. questionari di customer satisfaction ritornati %	0,00%	0,00%	100,00%	70,00%							
registrazioni relative alle denunce mensili analitiche degli anni precedenti (riduzione arretrati)			1.337,00	446					3.524		
n. dichiarazioni modello PA04	50	70	58	65							
% gradimento dei servizi erogati (da indagine interna)	0,00%	0,00%	84,75%	28,25%					85,00%		
N. registrazioni	38.311	41.813	24.344	24.000					24.000		
n. domande di modifica orario part-time	7	15	5	9,00					5		
n. permessi che possono essere richiesti in modalità digitale	0	1	7	2,67					20		
n. proposte di modifica all'organizzazione degli uffici (telelavoro, sportello polifunzionale, modifiche di orario, modifiche dell'elasticità, ecc.)	0	2	2	1,33					2		
n. progetti di servizio civile presentati	8	6	2,00	5,33					2		
n. progetti di servizio civile approvati dalla regione	8	5	2,00	5,00					2		
n. issues di newsletter ai dipendenti realizzate			3	3,00					6		
Tasso medio di raggiungimento obiettivi programmati - il dato del triennio non è pertinente. Il risultato atteso è stabilito a cura del coordinamento d'area "efficienza e qualità"			96,70%	98,35%					>85%		
Personale (unità operative) coinvolto nel											
Collaboratori coinvolti nel Processo											

Media abitanti (popolazione/N. unità operative totali dell'ente)	134,60	139,65		
% ore straordinarie (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)	1,47%	1,57%		
rapporto dirigenti/dipendenti (n. dipendenti/n. dirigenti)	53,29	60,11		
% realizzazione piano reclutamento (n. assunzioni effettuate / n. assunzioni programmate-autorizzate)	95,17%	95,00%		
% di copertura dei progetti di telelavoro (n. posti/n. dipendenti inseriti)	0,00%	100,00%		
% di diminuzione del numero dei dipendenti (compresi non di ruolo) rispetto al triennio precedente	1,29%	1,79%		
% di diminuzione del numero dei dipendenti (SOLO ruolo) rispetto alla riduzione media del triennio precedente	-0,04%	1,46%		
% di diminuzione della spesa del personale rispetto al triennio precedente	3,51%	2,58%		
% efficacia della ricerca delle sostituzioni del personale educativo dei nidi (n. personale assunto /n. richieste di assunzione)	94,67%	95,00%		
% efficacia della sorveglianza sanitaria (n. visite realizzate / n. visite programmate)	99,36%	100,00%		
Efficacia dell management dell'ente (n. strumenti attivati / n. strumenti da attivare ex art. 147 D.Lgs. 267/00 e D.Lgs. 150/09)	100,00%	100,00%		
Indicatori di Efficacia temporale				
scostamento sui tempi medi di lavorazione ed elaborazione stipendi (giorni previsti/giorni realizzati)	19,33	19,00		
elaborazione controlli su assenze, presenze, ferie, permessi, malattie (tempo medio di per la trasmissione dei report ai responsabili e amministratori dopo la chiusura del mese)	31,67	29,00		
scostamento dai tempi previsti per l'aggiornamento delle informazioni sulle assenze da pubblicare sul sito (gg di differenza)	75,00	45,00		
tempestività nella ricerca delle sostituzioni del personale educativo dei nidi (tempo entro il quale viene dato esito alla richiesta)	5,00	5,00		
scostamento rispetto ai tempi previsti per l'aggiornamento delle informazioni da pubblicare sul sito (tempo entro il quale viene pubblicato dopo il prodursi dell'evento: stipula dei contratti decentrati, modifica del trattamento economico dei dirigenti, dichiarazioni dei redditi dei dirigenti, esiti della valutazione e dei compensi erogati)	56	50,00		
scostamento rispetto al tempo medio di reportistica effettivo di trasmissione dei report / tempo programmato)	47	47,00		
Indicatori di Efficienza Economica				
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)	€ 20,88	€ 18,31		
Costo cedolino (costo processo/ n. cedolini)	€ 213,54	€ 192,14		
Costo dipendente (costo processo/ N. unità operative totali dell'ente - confronto con l'anno precedente)	€ 2.850,26	€ 2.557,13		

Costo della formazione - costo orario (costo annuo per la formazione/numero ore di formazione realizzate)	€	3,38	€	1,89		
Costo della formazione - costo procapite (costo annuo per la formazione/numero dipendenti che hanno partecipato alla formazione)	€	143,10	€	73,68		
% del costo della formazione interna/esterna (costo attività formative svolte con risorse professionali interne / costo attività formative acquistate)		12,7%		25,0%		
Costo sorveglianza sanitaria - accertamenti sanitari (costo medio)	€	28,87	€	30,77		
Costo sorveglianza sanitaria - esami di laboratorio (costo medio)	€	6,88	€	4,27		
Indicatori di Qualità						
Tasso di efficienza (n. dirigenti/ N. unità operative totali dell'ente)		1,88%		1,66%		
Tasso di efficienza (n. posizioni organizzative/N. unità operative totali dell'ente)		2,30%		4,44%		
Tasso assenza media (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)		23,72%		24,80%		
% di recupero delle pratiche arretrate della Denuncia Mensile Analitica (DMA) anni 2006 e 2007 (n. registrazioni verificate/n. registrazioni da verificare)				0,00%		
pratiche PA04 anni precedenti (pratiche concluse)	(n.	58,00		65,00		
% di gradimento interno sulle attività di supporto al personale (pareri positivi sul totale - customer)		28,25%		85,00%		
efficacia dell'indagine di gradimento interno sulle attività di formazione (n. espressioni di pareri / n. totale questionari somministrati - customer)		33,33%		70,00%		
modalità digitali per richiesta di assenza da parte dei dipendenti (n. tipologie di permessi richiesti via web)		2,67		20,00		
% copertura dei progetti di telelavoro (n. dipendenti inseriti nei progetti / posti previsti)		90,00%		100,00%		
pubblicazione della newsletter ai dipendenti (n. issues realizzate)		3		6		
andamento del grado di raggiungimento degli obiettivi rispetto al triennio (tasso medio di raggiungimento del triennio/tasso raggiungimento realizzato)		98,35%		>85%		
qualità della programmazione obiettivi modificati/n. obiettivi programmati)	(n.	23		19		
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012						
PROGETTI PEG						
Dettaglio Progetti						
2.1 Relazioni sindacali e contrattazione						
- presidio diretto dell'attività di contrattazione decentrata per l'area del personale a livello ed attività di supporto tecnico per la contrattazione decentrata dell'area dirigenti; - presidio diretto nella gestione degli istituti contrattuali derivanti dalla contrattazione nazionale e decentrata; - attività di consulenza interna rivolta ai Settori per la gestione quotidiana degli istituti contrattuali; (rif PEG n. 2004, 2006, 2018 – rif. RPP n. 0202, 0203)						
1. Revisione del contratto decentrato per il personale dei livelli in adeguamento al nuovo sistema di valutazione e alle esigenze organizzative derivanti dalla nuova macrostruttura (revisione indennità e posizioni organizzative); 2. Revisione del contratto decentrato per il personale dirigente, in adeguamento al nuovo sistema di valutazione						

<p>2.2 Gestione giuridica ed economica delle risorse umane</p>	<p>- assicurare le dotazioni umane necessarie al raggiungimento degli obiettivi dell'ente contenuti nel programma politico dell'amministrazione attraverso una corretta programmazione delle risorse ed una puntuale e tempestiva gestione delle procedure di acquisizione delle stesse.</p> <p>- garantire la pianificazione e la gestione dei processi di carriera secondo le disposizioni della contrattazione nazionale e decentrata ed in risposta agli obiettivi strategici di gestione del personale. rif. PEG 2001, 2003, 2006, 2018; ob.vo A2, indicatori 1 e 3, PDO Area 1; rif. RPP n. 0201; ob.vo A1, indicatore 3, PDO Area 1; rif. PEG 2007 - rif. RPP 0202; rif. PEG 2008 - rif 0202; ob.vo A1, indicatore 5, PDO Area 1; Rif.PEG 2014 e 2005 - ; ob.vo B3 del PDO Area 1</p>	<p>1. Verifica della consistenza del fabbisogno e della dotazione organica in relazione alla nuova macrostruttura; 2. espletamento del piano di reclutamento secondo l'ordine di priorità 3. Applicare gli effetti derivanti dal rinnovo del nuovo contratto collettivo decentrato ecc. ecc. 4. gara per la scelta della azienda per la realizzazione del piano di sorveglianza sanitaria; 5. Completamento dell'inserimento di permesso tramite il portale Infor; 6. Adeguare la procedura informatica alla nuova macrostruttura dell'ente e microstruttura; 7. Garantire il supporto alle segreterie di Area per il passaggio di competenze rispetto ai controlli e all</p>
<p>2.3 Formazione del personale</p>	<p>Garantire la costante crescita professionale del personale attraverso la predisposizione e l'attuazione di percorsi coerenti con i fabbisogni formativi rilevati con aumento delle attività di formazione interna e relativa riduzione dei costi. (rif. PEG 2016, 2020 - RPP 0203)</p>	<p>Aumento della formazione interna rispetto a quella acquistata presso enti esterni</p>
<p>2.4 Innovazione organizzativa - nuovo sistema di valutazione</p>	<p>Promuovere lo sviluppo di metodologie in materia di programmazione, controllo, organizzazione e valutazione, nonché monitorare la corretta introduzione da parte dei centri di responsabilità coinvolti e supportare gli organismi del management dell'ente e il Nucleo di Valutazione.. (rif. PEG 2018 - rif. RPP 0203; obiettivo H2 del Piano degli Obiettivi dell'Area 2)</p>	<p>supporto al Comitato di Direzione, al Nucleo di valutazione e all'Amministrazione in occasione della modifica della macrostruttura tramite l'elaborazione degli atti di modifica e di adeguamento</p>
<p>Analisi del risultato al 31 dicembre 2012</p>		

<p>2.2 Gestione giuridica ed economica delle risorse umane</p>	<p>- assicurare le dotazioni umane necessarie al raggiungimento degli obiettivi dell'ente contenuti nel programma politico dell'amministrazione attraverso una corretta programmazione delle risorse ed una puntuale e tempestiva gestione delle procedure di acquisizione delle stesse.</p> <p>- garantire la pianificazione e la gestione dei processi di carriera secondo le disposizioni della contrattazione nazionale e decentrata ed in risposta agli obiettivi strategici di gestione del personale. rif. PEG 2001, 2003, 2006, 2018; ob.vo A2, indicatori 1 e 3, PDO Area 1; rif. RPP n. 0201; ob.vo A1, indicatore 3, PDO Area 1; rif. PEG 2007 - rif. RPP 0202; rif. PEG 2008 - rif 0202; ob.vo A1, indicatore 5, PDO Area 1; Rif.PEG 2014 e 2005 - ; ob.vo B3 del PDO Area 1</p>	<p>1. Verifica della consistenza del fabbisogno e della dotazione organica in relazione alla nuova macrostruttura; 2. espletamento del piano di reclutamento secondo l'ordine di priorità 3. Applicare gli effetti derivanti dal rinnovo del nuovo contratto collettivo decentrato ecc. ecc. 4. gara per la scelta della azienda per la realizzazione del piano di sorveglianza sanitaria; 5. Completamento dell'inserimento di permesso tramite il portale Infor; 6. Adeguare la procedura informatica alla nuova macrostruttura dell'ente e microstruttura; 7. Garantire il supporto alle segreterie di Area per il passaggio di competenze rispetto ai controlli e all</p>
<p>2.3 Formazione del personale</p>	<p>Garantire la costante crescita professionale del personale attraverso la predisposizione e l'attuazione di percorsi coerenti con i fabbisogni formativi rilevati con aumento delle attività di formazione interna e relativa riduzione dei costi. (rif. PEG 2016, 2020 - RPP 0203)</p>	<p>Aumento della formazione interna rispetto a quella acquistata presso enti esterni</p>
<p>2.4 Innovazione organizzativa - nuovo sistema di valutazione</p>	<p>Promuovere lo sviluppo di metodologie in materia di programmazione, controllo, organizzazione e valutazione, nonché monitorare la corretta introduzione da parte dei centri di responsabilità coinvolti e supportare gli organismi del management dell'ente e il Nucleo di Valutazione.. (rif. PEG 2018 - rif. RPP 0203; obiettivo H2 del Piano degli Obiettivi dell'Area 2)</p>	<p>supporto al Comitato di Direzione, al Nucleo di valutazione e all'Amministrazione in occasione della modifica della macrostruttura tramite l'elaborazione degli atti di modifica e di adeguamento</p>
<p>Analisi del risultato al 31 dicembre 2012</p>		

Obiettivo di processo						2012
Area	Area 2 - Area dei Servizi al Territorio <i>Settore Ambiente, Ecologia, Risorse Energetiche e Attività Produttive</i>					Assessore
Settore	Lucchini Marina					Dirigente
Servizio	SUAP Commercio					Che collabora
CdC	0204					Altro
PROCESSO 13						
Regolamentare e controllare le attività commerciali, fisse ed ambulanti						
Finalità del Processo						
Gestione delle pratiche attività commerciali -SUAP - Predisposizione di regolamenti, attività di semplificazione, di pianificazione e di controllo.						
Missione - Visione dell'Ente						
<i>Promuovere lo sviluppo delle attività e della qualità, con particolare riferimento agli esercizi di vicinato, garantendo una corretta informazione e consulenza agli operatori, sfruttando le nuove potenzialità offerte dal SUAP e dalle recenti norme sulla liberalizzazione delle attività produttive</i>						
Stakeholders						
CITTADINI - IMPRESE						
Indici						
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno 31/12/20	Raggiunto nell'anno /Triennio prec. nell'anno
Indici di Quantità						
Popolazione	73.659	74.150	74548	74.119	75.548	
Imprese totali	4.591	4.573	4650	4.605	4.600	
N. procedimenti automatizzati ex D.P.R. 160/2010 (SCIA)	430	500	443	458	450	
N. procedimenti automatizzati conclusi	421	490	435	449	450	
N. procedimenti ordinari presentati ex D.P.R. 160/2010 (SCIA)	1	1	1	1	1	
N. procedimenti ordinari conclusi	0	0	1	1	1	
N. domande spettacoli viaggiandi	36	36	65	46	60	
N. domande di pubblico esercizio presentate	10,0	10,0	12,0	11	11	
N. domande di pubblico esercizio accolte	10,0	10,0	12,0	11	11	
N. nuove attività artigiane attivate	n.d.	n.d.	n.d.	0	50	
N. totale procedimenti nell'anno	441	511	456	469	462	
N. segnalazioni criticità (rapporti ASL, esposti)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	15	
N. questionari customer satisfaction somministrati	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	300	
N. attività commerciali in sede fissa presenti sul territorio	1.054	1.145	1139	1.113	1.100	
N. nuove attività insediate e/o subingressi	209	204	117	177	170	
N. esercizi di vicinato	466	458	789	571	800	
N. Medie Strutture di Vendita	48	52	50	50	50	
N. Grandi Strutture di Vendita	2	2	2	2	2	
N. Centri Commerciali	2	2	2	2,00	2	
N. esercizi di accionatori ed estetisti	150	147	150	149,00	150	
N. pubblici esercizi per la somministrazione alimenti e bevande	187	195	191	191	190	
N. posteggi mercato complessivi	500	500	500	500	500	
N. titolari di concessioni e autorizzazioni mercati	460	460	460	460	460	
N. concessioni e autorizzazioni mercati rilasciate	56	216	80	117	100	

CONFORTI CARMELA		B	16,5%	INDICATORI DI PERFORMANCE				ESITO	commento al risultato
Indicatori di Efficacia				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.		
Promozione attività commerciali (N. procedimenti per nuove attività/totale procedimenti)				0,38	0,48				
Soddisfazione richieste procedimenti conclusi/n. procedimenti attivati				1,015854375	1				
Gestione aree mercatali posteggi/posteggi disponibili				92,00%	92,00%				
Monitoraggio attività produttive (N. richieste a Polizia Locale/attività commerciali)				0,07	0,05				
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo conclusione procedimenti attività soggette a SCIA medio effettivo/tempo previsto dalla legge				0,17	0,17	0,00			
Tempo istruttoria pratiche eventi con patrocinio alle associazioni o ai privati (tempo medio effettivo/tempo programmato)				0,30	0,27	0,00			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)									
Indicatori di Qualità									
Valorizzazione e capillarità piccola distribuzione e servizi (N. totale esercizi commerciali in negozio/N. totale attività commerciali e servizi)				0,944041451	0,954773869				
Customer satisfaction - % di gradimento del servizio reso agli operatori giudizi favorevoli/totale questionari compilati)					0,933333333				
efficacia dell'indagine di customer satisfaction (n. questionari resi compilati/ n. totale questionari somministrati)					90,00%				
PROGETTI PEG				OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012					
Dettaglio Progetti				OBIETTIVI 2012					
<p>2.1 Pianificazione attività commerciali: garantire la pianificazione delle attività commerciali, dei pubblici esercizi e delle attività di servizio. Monitoraggio del rispetto della normativa anche alla luce delle nuove norme in tema di liberalizzazione.</p>				<p>1-Verifica formale e sostanziale delle documentazioni presentate ed istruttoria delle domande, richieste pareri e raccordo con enti sovraordinati (Regione Lombardia per grandi strutture di vendita e carburanti). 2-Approvazione in subordine dell'adozione del PGT del regolamento sul commercio in sede fissa e ambulante. 3-Apertura tavoli per gestione condivisa tema liberalizzazione in materia di orari. 4 -Iniziativa "antincrisi"-monitoraggio prezzi carburanti. 5 -Aree pubbliche: attività di recupero crediti da TOSAP. 6- Gestione problemi aperti di convivenza di alcune aree mercatali con i residenti (Via Spluga). 8- Attivazione delle necessarie sinergie con Sportello Polifunzionale (rif PEG n. 2021 - rif. RPP n. 0204)</p>					

<p>2.2 Promozione e marketing territoriale a sostegno del commercio locale</p>	<p>Promozione del territorio e delle attività economiche. Miglioramento della vivibilità di Cinisello Balsamo mediante l'organizzazione ed il patrocinio di eventi tematici alcuni dei quali aventi rilevanza sovracomunale, con l'aggiunta di un evento internazionale (Mercato Europeo) al fine di creare sinergie con il commercio di vicinato. Organizzazione eventi per domeniche ecologiche. Gestione evento "visita papale". (rif. PEG 2021) (rif PEG n. 2021 - rif. RPP n. 0204)</p>	
<p>3.3 Innovazione e qualità: informatizzazione procedure del commercio. Bando qualità e Ambiente</p>	<p>Automatizzazione delle procedure del SUAP al fine di ridurre ulteriormente i tempi della gestione pratiche consentendo la loro smaterializzazione. Potenziamento del portale SUAP per una rapida fruibilità anche da parte dello Sportello Polifunzionale. Attività diretta ad incentivare la qualità degli esercizi commerciali anche mediante la formulazione di un bando ad hoc. Filo diretto con le imprese: Sportello piccolo utilità per le imprese. (rif. PEG 2021 - RPP 0204)</p>	
<p>Analisi del risultato al 31 dicembre 2012</p>		

		Anno		2012				
Obiettivo di processo								
Area	Area 3 - Servizi Interni	Polenghi Stefano						
Settore	Risorse Economico-Finanziarie e Aziende Partecipate	Pazzi Roberta		Assessore Competente	Assessore			
Servizio	SERVIZIO BILANCIO E REPORT COLLEGATI	Pontecorvo Raffaella - Buzzi Mirella		Che collabora	Dirente			
CdC	BILANCIO E RENDICONTO			Altro	TUTTI			
PROCESSO 15								
GESTIRE LA PIANIFICAZIONE E LA RENDICONTAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA								
Finalità del Processo								
<p>Coordinare il processo di pianificazione contabile, controllo e rendicontazione delle risorse economiche e finanziarie, con un coinvolgimento più allargato agli utenti interni</p>								
Missione - Visione dell'Ente								
<p>Ottimizzare la gestione economica finanziaria dell'ente alla luce delle innovazioni e dei limiti normativi in materia</p>								
Stakeholders								
DIRIGENTI - FUNZIONARI - AMMINISTRATORI								
Indici								
Indici di Quantità								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/12	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Popolazione		74150	74.548	74.119,00	74548		1,012	
N. unità assegnate al servizio	6	6	6,42	6,14	7		1,070	
N. unità operative totali dell'ente	564	546	543	551,00	540		0,967	
N° richieste evase	570	755	803	709,33	1000		1,340	
N° richieste pervenute	570	755	803	709,33	1000		1,340	
Costo unità operative del processo	242.030,65	273.825,39	264.365,34	260.073,79	270.000,00		1,063	
Costo unità operative assegnate al settore finanziario e fiscalità locale	2.046.294,29	2.211.050,78	2.078.312,91	2.111.885,99	2.200.000,00		1,007	
Volume residui attivi iniziali da rendiconto	58.890.022,26	40.780.898,04	39.608.119,37	46.426.346,56	32.248.558,60		1,044	
Volume residui attivi finali da rendiconto	58.669.395,68	39.928.000,65	26.134.973,39	41.577.456,57	30.911.561,63		0,692	
Volume residui passivi iniziali da rendiconto	75.757.351,46	74.476.321,12	73.124.889,21	74.452.853,93	58.666.734,83		0,971	
Volume residui passivi finali da rendiconto	74.154.374,75	72.156.261,32	65.414.631,92	70.575.089,33	67.643.335,79		0,901	
Volume residui passivi titolo secondo	42.869.350,85	33.684.018,01	38.112.551,77	38.221.973,54	38.925.572,75			
Totale residui passivi esaminati del titolo secondo e collegati alle opere pubbliche di riferimento	nd	nd	nd	-	7.650.000,00			
Volume dei residui passivi di parte corrente esaminati con i rispettivi responsabili	nd	nd	nd	-	9.800.000,00			
Volume dei residui attivi di parte corrente esaminati con i rispettivi responsabili	nd	nd	nd	-	8.500.000,00			

Indicatori di Efficienza Economica									
Costo del processo (costo complessivo del processo/ limitatamente al costo del personale)/costo del personale dell'ente)	11,83%	12,38%	12,72%	12,31%	13%				
Spese dirette relative alle attività del processo / n. abitanti			1,05		0,64				
Indicatori di Qualità									
% grado di soddisfazione della collaborazione prestata a amministratori, dirigenti e funzionari (indagine rivolta agli stakeholder)	-	-	76		80%				
% grado di soddisfazione della collaborazione prestata all'organo di revisione contabile (indagine rivolta ai componenti il collegio dei revisori)	-	-	100		100%				
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012									
PROGETTI PEG	Dettaglio Progetti		OBIETTIVI 2012						
Ciclo completo del bilancio e del rendiconto	<p>Predisporre il Bilancio di Previsione annuale, pluriennale e la Relazione Previsionale e Programmatica in coerenza con gli altri strumenti di programmazione dell'ente, assicurandone l'adattamento alla normativa anche rispetto al patto di stabilità. Verificare durante l'esercizio l'equilibrio finanziario del bilancio e monitorare l'attuazione dei programmi e dei progetti. Fornire una rappresentazione articolata per "rendere il conto della gestione". Predisporre i documenti richiesti dal legislatore ed esprimere attraverso la relazione illustrativa della Giunta le valutazioni di efficacia dell'azione condotta sulla base dei risultati ottenuti. Rif. PEG 3001 -3002. rif. RPP 0301. rif. PDO Area 1 Ob. A1.6)</p>		<p>1. Garantire le scadenze di cui alle attività sopra descritte 2. Estrapolazione ed analisi dei residui passivi del titolo secondo, in collaborazione con i settori competenti, al fine di creare un preciso collegamento con l'opera di riferimento, non ancora collaudata. 3. Estrapolazione dei residui attivi e passivi di parte corrente, suddivisa per settori, ed invio agli responsabili al fine di cancellare quelli privi degli elementi necessari per stabilire un credito e/o un debito, in attuazione delle norme in tema di risparmio e in vista dell'introduzione della nuova contabilità finanziaria. 4. Passaggio al settore Lavori Pubblici dell'aggiornamento inventario beni immobili.</p>						
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012									

		Anno	2012					
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Area	Area 3 - Servizi Interni	Polenghi Stefano						
Settore	Risorse Economico Finanziarie e Aziende Partecipate	Assessore Competente	Assessore					
Servizio	UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE	Ghezzi Luca	Che collabora					
CdC	Controllo di Gestione	Altro	-					
PROCESSO 16								
CONTROLLO DI GESTIONE								
Finalità del Processo								
Supportare il management nelle decisioni gestionali attraverso l'impiego di un idoneo sistema integrato che consente di misurare la programmazione delle attività e degli obiettivi dell'ente e verificarne scostamenti e cause.								
Missione - Visione dell'Ente								
Ottimizzazione delle risorse dell'ente								
Stakeholders								
DIRIGENTI - FUNZIONARI - AMMINISTRATORI								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31.12.2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Popolazione	73.659	74.150	74.548	74.119	74.548			
N° report controllo di gestione da predisporre	-	-	2	-	2			
N° indicatori da monitorare	-	-	744	-	625			
Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)	68.406,04	71.289,87	69.632,20	69.776,04	97.260,11			
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e Cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo		Tipo	Costo			
Polenghi Stefano	Dir. Capo Area	2						
Pazzi Roberta	Dir. Settore	5						
Ponteconvo Raffaella	D3	30						
Buzzi Mirella	D3	5						
Del Soldato Sonia	D3	2						
Longo Pietro Santo	D	95						
Barrafato Brunella	D	5						
Barreca Roberto	D	3						

Rispetto della tempistica di revisione dei centri di costo	-	-	-	-	-	-	31/12/2012			
Individuazione delle percentuali di tempo dedicato dal personale per centri di costo	-	-	-	-	-	-	31/12/2012			
Rispetto della tempistica di installazione del nuovo software del controllo di gestione presso i settori, formazione del personale ed implementazione dei dati	-	-	-	-	-	-	31/12/2012			
Indicatori di efficienza										
Costo pro capite del processo Spese dirette relative alle attività del processo / popolazione (solo personale direttamente coinvolto nel processo)	€ 0,93	€ 0,96	€ 0,93	€ 0,94	€ 1,30					
Indicatori di qualità										
Grado di soddisfazione del software impiegato per l'avvio del controllo di gestione							75%			
OBIETTIVI PROGETTI PEG										
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI						OBIETTIVI			
Controllo di gestione	<p>Monitorare la realizzazione degli obiettivi programmati attraverso l'impiego di appositi indicatori ed indici; garantire una efficiente, efficace ed economica gestione delle risorse.(rif. PEG 3006. rif. RPP 0301)</p>						<ol style="list-style-type: none"> 1. Consolidamento dell'utilizzo del nuovo programma del controllo di gestione (Prometeo web) sotto il profilo del caricamento completo dei processi del "Piano della Performance" e dei relativi obiettivi e indicatori; tale operazione consentirà di monitorare in maniera automatizzata il grado di raggiungimento degli obiettivi tramite gli indicatori scelti. 2. Revisione della batteria dei centri di costo per adeguarla alle mutate esigenze derivanti dalle modifiche, spesso sostanziali, apportate alla macro e micro struttura dell'ente. 3. Installazione di Prometeo web presso i settori dell'ente per consentire agli stessi il caricamento delle informazioni relative al monitoraggio degli indicatori e la produzione autonoma di stampe e report. Ciò comporta l'individuazione dei soggetti abilitati e la loro formazione. 4. Snellimento del Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) con particolare riferimento alla rimozione delle parti puramente descrittive delle attività ordinarie svolte. 			
Analisi del risultato										

Obiettivo di processo						Anno	2012
Misurazione della performance							
Area	Area 3 - Servizi Interni						
Settore	Risonse economico finanziarie e aziende partecipate		Pazzi Roberta		Assessore Competente	Dirigente	Assessore
Servizio	SERVIZIO ECONOMATO E PROVVEDITORATO CENTRO DI RIPRODUZIONE DIGITALE		Peraboni Alessia		Ghezzi Luca	Che collabora	
CdC	0301 Servizio economato e provveditorato 0302 Centro di riproduzione digitale					Altro	
PROCESSO 17							
GESTIRE L'ACQUISIZIONE DI BENI, SERVIZI E FORNITURE - GESTIRE IL CENTRO DI RIPRODUZIONE DIGITALE							
Finalità del Processo							
<p>GESTIRE L'ACQUISIZIONE DI BENI, SERVIZI E FORNITURE NEL RISPETTO DELLE RECENTI MANOVRE ECONOMICHE INDIRIZZATE AL CONTENIMENTO DELLA SPESA - INDIVIDUARE AZIONI IN GRADO DI GENERARE RIDUZIONI DI SPESA STABILI NEL TEMPO, AVVALENDOSI DI STRUMENTI DI ePROCUREMENT A SUPPORTO DEL PROCESSO DI ACQUISTO CON OBIETTIVI DI DEMATERIALIZZAZIONE - INTRODURRE LA NUOVA MODALITA' DI GESTIONE DEI SINISTRI R.C.T. - CHE PREVEDE LA GESTIONE DIRETTA DEI SINISTRI SOTTO FRANCHIGIA (EURO 10.000) - FORNIRE E REALIZZARE PRODOTTI A STAMPA DIGITALE - RIVEDERE LE MODALITA' DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI LOCAZIONE DI SISTEMI DI STAMPA DIGITALE, PREVIA ANALISI DELLE ATTUALI MODALITA' DI GESTIONE DEL CENTRO DI RIPRODUZIONE DIGITALE E DEI FABBRICOGNI DI STAMPA DELL'ENTE.</p>							
Missione - Visione dell'Ente							
Stakeholders							
<i>Monitoraggio della spesa di funzionamento dell'Ente ai fini di una maggiore economicità di gestione</i>							
SETTORI ENTE - SERVIZI COMUNALI							
Indici							
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità							
popolazione	73659	74150	74548	74119	74548		
n. unità assegnate al servizio	11	10	10	10,33	9		
n. unità operative totali dell'Ente	564	546	543	551	540		
Costo unità operative del processo	360860,37	325044,32	325,044,32	336983,00	315.000,00		
dotazione veicoli dell'Ente (da Libro Matricola)	107	102	96	101	95		
spesa per manutenzione veicoli (automezzi, cicli, motocicli e motocarri)	42726,7	47236,00	38102,00	42688,24	37.000,00		
fotocopiatrici a noleggio in dotazione all'Ente	23	23	23	23	22		
spesa per acquisti di beni presenti sulle piattaforme telematiche d'acquisto	107.606,55	91.873,37	58.282,72	85.920,88	57.000,00		

spesa per acquisti di beni di consumo tramite strumenti di eProcurement (Consip, Mercato Elettronico, Sintel)		70.500,00	47.502,00	18.700,00	45.600,00	35.000,00			
n. risme di carta		6000	4094	3280	4458	3400			
importo acquisti di carta e toner		52.802,00	25.010,38	8.299,30	28.703,89	12.000,00			
n. sinistri totali		189	192	110	164	110			
di cui n. sinistri RC		155	134	75	121	75			
di cui altri sinistri (<i>infortuni dipendenti/ danni patrimonio</i>)		34	58	35	42	35			
importo spese correnti intervento 02 - 03 economato		840.679,16	788.637,71	694.770,55	774.695,81	694.770,55			
importo spese correnti intervento 02 - 03 - totale ente		11.674.519,72	13.770.107,32	12.950.727,17	12.798.451,40	12.950.727,17			
n. buoni cassa economali		1131	911	754	932	750			
importo spese cassa economale		202.765,49	176.883,17	158.813,55	179.487,40	158.813,55			
n. lavori realizzati da centro stampa			1339	1462	1401	1500			
importo totale lavori centro stampa		104272,89	91246,86	96036,54	97185,43	100000,00			
importo lavori esterni centro stampa		10838,00	7523,53	11815,97	10059,16	12000,00			
Indici di Tempo									
tempo totale di servizio delle unità operative dedicate al processo		17600	16500	15870	16657	14370			
tempo dedicato alla programmazione e gestione acquisti e forniture di beni e servizi e manutenzione di beni e attrezzature		5854	5150	5375	5460	5075			
tempo dedicato alla tenuta dell'inventario beni mobili		1720	1729	2369	1939	1520			
tempo dedicato alla gestione dei sinistri		2300	2000	1178	1826	1200			
tempo dedicato alla gestione della cassa economale		2110	2005	2223	2113	1850			
tempo totale di servizio delle unità operative dedicate al Centro stampa		5616	5616	4725	5319	4725			
Personale(unità operative) coinvolto nel Processo									
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo		Costo		Nominativo	
Polienghi Stefano	DIRGENTE	57,5							
Pazzi Roberta	DIRGENTE	15							
Barresi Luca	B6	100							
Bortolamei Massimo	C	100							
Dindo Silvia	D	99							
Lombardo Maria Grazia	B4	97							
Marazzi Moira	B6	98							
Marotta Domenico	B5	25							
Mellone Patrizia	B6	97							
Peraboni Alessia	D3	97							
Rizzi Guido	C5	97							
Bruni Elisabetta	B7	100							

Cognome	Valeria	D3	5	INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESTO	Commento al risultato
Ciniero	Valeria	D3	5										
Ardemagni	Roberta	C	5										
Garofalo	Maria Sebastiana	B3	5										
Mura	Daniela	B3	5										
Torcasso	Rita	C	5										
Quozzo	Ciella	B3	5										
De Salvo	Maria Francesca	B	4										
Lo Bianco	Rosario	B	4										
Federico	Giuseppe	B	4										
Petroccione	Ammararia	B	4										
Terracciano	Maria	B	4										
Tammelli (in pensione dal 01/05/2012)	Renato	B	4										
Lusi	Concetta	B	0,5										
Legò	Matilde Fulvia	B	0,5										
Taglietti	Sergio	B	0,5										
Perego	Angela	B	0,5										
Verderame	Antonella	B	0,5										
Indicatori di Efficienza													
% di rispetto delle tempistiche stabilite dalla programmazione dell'Ente								100,00%					
Riorganizzazione della gestione assicurativa per i servizi sotto franchigia (SI / NO)								SI					
tempo dedicato programmazione gestione acquisti (ore) / tempo totale servizio(ore)							32,78%	35,32%					
tempo dedicato gestione assicurazioni (ore) / numero dei sinistri							11,16%	10,91%					
tempo dedicato gestione cassa (ore) / n. buoni economici							2,27%	2,47%					
tempo dedicato tenuta inventario (ore) / tempo totale servizio(ore)							11,64%	10,58%					
tempo totale servizio delle unità operative dedicate al centro stampa(ore)/numero di lavori realizzati dal centro stampa							5,47%	4,73%					
Indicatori di Efficacia													
% personale (n.unità operative del processo/n.unità operative dell'Ente)							1,87%	1,67%					
% spesa per acquisto di beni tramite e.procurement/spesa per acquisto di beni totale							53,07%	61,40%					
spesa corrente intervento 02 - 03 economato/ spesa corrente intervento 02 - 03 totale ente							6,05%	5,36%					
n. risme carta riciclata / n. risme carta complessive							100,00%	100,00%					
Indicatori di Economicità													
spesa per acquisto carta e toner anno corrente rispetto anno precedente							no media	144,59%					
numero veicoli comunali rispetto all'anno precedente							96,00%	98,96%					
importo dei lavori esterni centro stampa rispetto all'importo totale dei lavori							10,35%	12,00%					
importo spese cassa economale anno corrente rispetto anno precedente							no media	100,00%					

costo procapite del processo		€ 4,55	€ 4,23				
Indicatori di Qualità							
gradimento da parte dei settori dell'ente relativamente al servizio economato e provveditorato (questionario)							
questionario raccolta fabbisogni da parte dei settori dell'ente relativamente al servizio Centro di riproduzione digitale		63,33%					
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012							
PROGETTI PEG	Dettaglio Progetti	OBIETTIVI 2012					
3.6 Economato e Provveditorato	<p>1. Acquisizione, gestione, manutenzione dei beni mobili e materiali di consumo e acquisizione di forniture e servizi necessari al funzionamento degli Uffici Comunali nel rispetto del complesso quadro normativo (codice degli appalti, norme sulla tracciabilità, richiesta D.U.R.C., norme fiscali e finanziarie). 2. Approvvigionamento, gestione e movimentazione dei magazzini economici di cancelleria e vestiario dipendenti. 3. Gestione della Cassa Economale per piccoli acquisti e rimborsi spese entro il limite previsto dal regolamento del servizio economato (fondi di anticipazione per minute spese d'ufficio). 4. Acquisizione, gestione e manutenzione dell'intero parco automezzi dell'Ente. 5. Gestione delle polizze assicurative dell'Ente, dei sinistri passivi e dei sinistri attivi. 6. Redazione dell'inventario dei beni mobili. 7. Gestione e custodia degli oggetti smarriti e ritrovati. 8. Monitoraggio delle spese oggetto di razionalizzazione nel rispetto dei tetti fissati dalla Legge relativamente a spese di autovetture di servizio, carburante, fax e fotocopiatrici. 9. Controllo costi-spese per acquisti di carta e toner (P.D.O Area 1 codice A1.6) al fine della dematerializzazione.</p>	<p>Le recenti manovre economiche rendono indispensabile affrontare con modalità più incisive, scelte indirizzate al contenimento della spesa, con particolare riferimento alle spese di funzionamento generale. Gli obiettivi dell'anno saranno quindi: 1. Individuare azioni in grado di generare riduzioni di spesa stabili nel tempo, con particolare riferimento all'acquisto e manutenzione di autoveicoli, acquisto di materiali di consumo per uffici, noleggio di fotocopiatrici e fax, spesa per carta e toner. 2. Analizzare e standardizzare le procedure di affidamento in economia avvalendosi, dove possibile, di strumenti di procurement con l'obiettivo di dematerializzare l'intero ciclo dell'ordine/come richiesto dai provvedimenti di razionalizzazione della spesa). 3. Espletamento gara per servizio di brokeraggio assicurativo. 4. Espletamento gara per copertura assicurativa. Responsabilità istituzionale per sinistri superiori a 10.000 Euro, 5. Nuova modalità di gestione dei sinistri R.C.T. che prevede la gestione diretta ai di sotto della soglia di Euro 10.000. 6. Analisi dei fabbisogni e predisposizione capitolato per gara vestiario.</p>					
3.9 Centro stampa	<p>Provvedere alla riproduzione di documenti e stampati secondo il fabbisogno dell'ente utilizzando le nuove apparecchiature ed i nuovi sistemi digitali. (rif. PEG 3010 - RPP n. 0301)</p>	<p>Analisi approfondita dell'attuale modalità di gestione del CRD e dei fabbisogni di stampa dell'Ente, valutazione delle attuali esigenze gestionali (anche attraverso i risultati del questionario di raccolta fabbisogni di stampa da parte dei settori dell'Ente) e predisposizione del capitolato di gara per nuovo affidamento del servizio. L'obiettivo è di garantire con il prossimo contratto di locazione di sistemi di stampa digitale la soddisfazione di tutte le richieste di stampa dell'Ente, accentrando tutte le stampe di piccolo e grande formato, con conseguente riduzione delle periferiche di stampa presenti negli uffici dell'Ente.</p>					
Analisi di risultato al 31 dicembre 2012							

		Anno	2012						
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area	Area 3 - Servizi Interni								
Settore	<i>Risorse Economico-Finanziarie e Aziende Partecipate</i>	Pazzi Roberta	Assessore Competente						
Servizio	SERVIZIO GESTIONE ORDINARIA	<i>Delsoldato Sonia</i>	Che collabora						
CdC	GESTIONE ORDINARIA		Altro						
PROCESSO 18									
Gestire la funzione amministrativa - contabile - fiscale									
Finalità del Processo									
<p>Garantire la regolarità contabile e la tempestività di realizzazione delle fasi di entrata e spesa. Salvaguardia degli equilibri di bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile. Garantire la regolarità della registrazione nella contabilità finanziaria ed economica dei documenti di entrata e di spesa e degli adempimenti fiscali dell'ente</p>									
Missione - Visione dell'Ente									
Connessione tra le linee guida del PEG e le strategie gestionali - ottimizzazione della gestione economica e fiscale dell'ente									
Stakeholders									
AMMINISTRATORI - DIRIGENTI - SETTORI DELL'ENTE									
INDICI									
		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto all'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione		73.659	74.150	74.548	74.119	74.548			
Proposte di determine dirigenziali restituite per integrazioni				172	-	760			
Proposte di delibere di Giunta e Consiglio restituite per integrazioni				39	-	230			
n. determine dirigenziali		1938	1819	1908	1888,33	1900			
n. delibere di Giunta e Consiglio		542	502	549	531,00	659			
totale spese a bilancio				85.574.304,00	-	79.579.669,00			

totale entrate-spese vincolate a bilancio					26.384.382,00					22.794.180,00				
totale impegni con vincolo					18.275.071,00					16.411.809,00				
n. reversali	5940	6057			4975				5657,33	4800				
n. mandati	7177	7276			6368				6940,33	6300				
N° RegISTRAZIONI ed emissioni fatture IVA	410	470			645				508,33	650				
N° Certificazioni IRPEF	173	172			172				172,33	170				
N° registrazioni fatture passive	10.648	10.405			10.301				10.451	10.000				
Spese dirette relative alle attività di processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)					531.377,61				531.377,61	456.643,00				
Indici di Qualità														
% di gradimento (customer rivolta ai dirigenti con questionario riferito agli impegni)					78%				-	80%				
% di gradimento (customer rivolta ai dirigenti con questionario riferito all'ufficio fiscale)					85%				-	87%				
% di gradimento (customer rivolta ai focus group)										70%				
Personale coinvolto nel Processo														
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo							
Polenghi Stefano	Capo area	5,75%												
Pazzi Roberta	Dirigente	25%												
Sonia Del Soldato	D3	98%												
Monese Roberta	C2	97%												
Torelli Germana	C6	97%												
Dell'Orco Rosanna	B7	97%												
Onori Rita	D3	74%												
Barreca Roberto	D1	97%												
Dones Giuseppina	B5	97%												
Stefania Mussini	C2	95%												
Conte Antonietta	C4	95%												
Menelao Lucrezia	B7	95%												
Barratato Brunella	D1	95%												
Bergamaschini Rosanna	C1	95%												
Buzzi Mirella	D3	3%												

<p>Pagamenti e riscossioni</p>	<p>Garantire l'efficiente gestione delle entrate dell'ente, al fine di poter programmare correttamente l'attività di spesa e usufruire così di un margine di manovra dell'entrata riferito al Patto di Stabilità. Prevedere attività di integrazione dei focus group, relativi agli impegni, per sostenere ed evidenziare l'importanza della fase di accertamento dell'entrata. Ottimizzare la gestione dei flussi di cassa ed effettuare la gestione attiva della liquidità, allo scopo di rispettare gli obiettivi di finanza pubblica stabiliti dal Patto di Stabilità interno. Gestione delle pratiche edilizie che prevedono la rateizzazione degli oneri di urbanizzazione primarie, secondarie e costo di costruzione. L'attività del servizio è trasversale nell'ente e pertanto è coinvolta dagli obiettivi fissati nel P.d.O. area 1 e area 2. rif. PEG 3003. rif. RPP 0301. rif. PDO. Area 1 Ob. A1.5 - A2.2 - B3.1 - C1 - C2; Area 2 Ob. G. rif. PEG 3004. rif. RPP 0301. rif. PDO Area 1 Ob. A1.3 - A1.4 - A1.6 - A2.2 - B3.1</p>	<p>1) Sensibilizzare i settori sull'importanza degli atti di accertamento e conseguentemente stimolare la riscossione veloce. 2) Quadratura ottimizzata trimestrale e annuale con la tesoreria comunale. 3) Monitoraggio costante del patto di stabilità e organizzazione manovre correttive al fine di indirizzare l'andamento del saldo al rispetto dell'obiettivo programmato del 2012. 4) Implementazione nuove procedure per la trasmissione mediante flusso informatico degli ordinativi di pagamento e delle reversali di incasso alla tesoreria, studio di nuove stampe per il monitoraggio quadrimestrale dei vincoli di bilancio</p>
<p>Impegni e accertamenti.</p>	<p>Assicurare l'analisi dell'imputazione della spesa nella fase dell'impegno, elemento fondamentale per la legittimità dei procedimenti di spesa nel rispetto anche di quanto previsto dalla normativa vigente in materia. Garantire il processo di pianificazione del conto capitale e il monitoraggio del sistema del piano degli investimenti. Prevedere la scelta della più conveniente tipologia di fonte di finanziamento a copertura dell'acquisizione di beni durevoli e/o di interventi per investimenti per l'ente. Garantire il costante monitoraggio dei vincoli di bilancio sia in parte entrata che in parte spesa. L'attività del servizio è trasversale nell'ente e pertanto è coinvolta dagli obiettivi fissati nel P.d.O. area 1 e area 2. rif. PEG 3003. rif. RPP 0301. rif. PDO. Area 1 Ob. A1.5 - A2.2 - B3.1 - C1 - C2; Area 2 Ob. G. rif. PEG 3004. rif. RPP 0301. rif. PDO Area 1 Ob. A1.3 - A1.4 - A1.6 - A2.2 - B3.1</p>	<p>1) Procedere celermente alle fasi di impegno e accertamento garantendo l'esatta imputazione a bilancio. 2) Prestare la massima collaborazione con tutti i settori dell'ente finalizzata alla presentazione di porposte coerenti e pronte alla firma della regolarità contabile. 3) Tenere costantemente monitorata la situazione dei vincoli anche mediante lo studio di apposita stampa che sarà richiesta alla softwarehouse Dedagroup. 4) Focus group su attività impegni parte corrente e relativa customer</p>
<p>Fiscale</p>	<p>Assicurare all'Ente la corretta gestione fiscale e delle spese di funzionamento nel rispetto delle leggi vigenti. Liquidazione utenze integrate con le procedure della contabilità economica per cespiti ed avvio procedure per la dematerializzazione delle fatture. (rif. PEG 3011. rif. RPP 0301. Rif. PDO Area 1 Ob. A1.1 - A1.2 - B2.1)</p>	<p>1) Registrare le fatture attive e passive dell'Ente, tenere aggiornati i registri IVA. 2) Procedere alle chiusure mensili di IVA, IRPEF ed IRAP e prestare la massima attenzione alle novità fiscali, nell'ottica del risparmio sui versamenti IVA. 3) Implementazione nuove procedure relative alla dematerializzazione delle fatture</p>
<p>Analisi del risultato</p>		

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	AI
Obiettivo di processo													2012			
3	Area	Area 3 - Servizi Interni														
4	Settore	Risorse da entrate proprie, Funzioni catastali e Reperimento risorse														
5	Settore	3.4.1 Entrate 3.4.2 Funzioni catastali 3.4.3 Reperimento risorse														
6	CdC	3.4 Gestione risorse da entrate proprie, Funzioni catastali, Reperimento risorse														
7		PROCESSO 19														
8																
9																
10																
11																
12		Finalità del Processo														
13		Garantire l'attività di contrasto all'evasione ed elusione in materia di fiscalità locale e di tributi erariali, tramite un progressivo miglioramento della qualità dei dati ottenuto attraverso elaborazioni di massa dei relativi "flussi"; superare le barriere di comunicabilità tra i diversi servizi all'interno dello stesso ente e tra enti diversi, giungendo ad una visione unica e di riferimento della realtà immobiliare territoriale ed alla costruzione di un datawarehouse che indirizzi e supporti i processi di natura decisionale relativi alle politiche fiscali adottate dall'ente. Assicurare la tempestività delle informazioni circa le eventuali proposte di partecipazione ai bandi comunitari ed altre forme di finanziamento provenienti da altri enti pubblici o privati.														
14																
15																
16		Missione - Visione dell'Ente														
17		Ripartire equamente il carico fiscale attraverso l'attivazione di un controllo sistematico, in attuazione dei principi costituzionali di uguaglianza e di capacità contributiva. Ottimizzare i processi di implementazione dell'accessibilità e fruizione dei servizi, anche <i>on-line</i> , da parte dei Cittadini, professionisti ed imprese, anche attraverso l'adozione della Carta dei servizi.														
18		Stakeholders														
19		Amministratori/ Cittadini/Contribuenti														
20		Indici														
21		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno 2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno								
22																
23		Indici di Quantità														
24		73.659	74.150	74.548	74.119	74000	0,58%	0,74%								
25		n.d.	n.d.	4852	4.852	4800	0,00%	1,08%								
26		n.d.	n.d.	1972	1.972	3000	0,00%	-34,27%								
27		n.d.	n.d.	1917	1.917	1800	0,00%	6,50%								
28		n.d.	n.d.	274	274	500	0,00%	-45,20%								
29		41.118	41.084	41.124	41.109	41000	0,04%	0,30%								
30		€ 424.973,00	€ 1.332.150,00	€ 489.824,38	748.982	€ 400.000,00	-34,60%	22,46%								
31		€ 9.158.011,00	€ 6.064.142,00	€ 8.709.870,16	7.977.341	€ 8.000.000,00	9,18%	8,87%								
32		4600	3828	4084	4.171	4300	-2,08%	-5,02%								
33		n.d.	224	1017	621	150	63,90%	578,00%								
34		n.d.	n.d.	754	754	800	0,00%	-5,75%								
35		5641	6555	7648	6.615	7000	15,62%	9,269%								
36		14936	15204	15481	15.207	17000	1,80%	-8,94%								
37		Indici di Tempo														
38		62	75	66	68	65	-2,46%	1,54%								
39		Tempo medio di adozione provvedimento di rimborso (giorni)														

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	AI	
39	Tempo medio di adozione autorizzazione mezzi pubblicitari (giorni)					n.d.	66	21	44	26		-51,72%	-19,23%				
40	Attesa media sportelli (minuti)					n.d.	8,19	19,09	14	25,00		39,96%	-23,64%				
41	Durata media singola utenza (minuti)					n.d.	18,07	20,02	19	27,00		5,12%	-25,85%				
42	Tempo medio di analisi dei bandi di finanziamento dalla data di ricezione alla data di trasmissione ai settori (giorni)					n.d.	n.d.	2	2	1		0,00%	100,00%				
43	Indici di Costo																
44	Totale importo riscosso a seguito accertamenti di competenza					€ 12.794.758,29	€ 9.729.413,02	€ 11.506.981,74	€ 11.343.717,68	€ 10.500.000,00		1,44%	9,59%				
45	Totale importo accertato di competenza					€ 16.414.328,33	€ 14.332.834,13	€ 15.917.129,85	€ 15.554.764,10	€ 14.500.000,00		2,33%	9,77%				
46	Spese dirette relative alle attività del processo					€ 1.260.862,00	€ 1.255.518,00	€ 1.194.179,38	€ 1.236.853,13	€ 1.663.000,00		-3,45%	-28,19%				
47	N. atti ingiuntivi emessi per crediti tributari ed extratributari					n.d.	n.d.	1972	1.972	3500		0,00%	-43,66%				
48	N. crediti in sofferenza rateizzati					n.d.	n.d.	101	101	2000		0,00%	-94,95%				
49	Indici di Qualità																
50	N. controlli sistematici ICI/IMP					5930	3847	4312	4696	3800		-8,18%	13,47%				
51	N. avvisi di accertamento					4616	3263	3649	3843	3000		-5,04%	21,63%				
52	N. avvisi di accertamento annullati					537	636	369	514	500		-28,21%	-26,20%				
53	N. ricorsi accolti per l'ente					7	9	2	6	3		-66,67%	-33,33%				
54	Totali ricorsi andati a sentenza nel corso dell'anno					13	10	2	8	4		-76,00%	-50,00%				
55	N. segnalazioni impianti pubblicitari abusivi					n.d.	15	86	51	40		70,30%	115,00%				
56	N. provvedimenti pubblicitari rilasciati					n.d.	242	301	272	300		10,87%	0,33%				
57	N. UU.II. bonificate ovvero segnalate alla AGT (Intestati, L. 31/1/04, toponomastica)					n.d.	1024	1642	1333	1000		-100,00%	-100,00%				
58	N. unità abitative Categoria A/1-A/9 classate in catasto al 31/12 singolo anno					n.d.	35188	35358	35273	35358		-100,00%	-100,00%				
59	N. utenti che hanno risposto a customer satisfaction					n.d.	n.d.	17	17	4		0,00%	325,00%				
60	N. utenti con customer positiva					n.d.	n.d.	15	15	2		0,00%	650,00%				
61	Personale (unità operative) coinvolto nel Processo																
62	Nome e Cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo Previsione 2012		Nominativo									
63	Polenghi Stefano	DIR	24%														
64	Lo Manto Giuseppe	D4	100%	Concessionario accertamento e riscossione ICP e TOSAP		€ 406.400,00		AIPA									
66	Baldi Adriano	C6	8,34%	Studio legale procedure esecutive		€ 280.000,00		Sarteschi									
67	Franci Fulvia	D2	100%	Attività strumentale riscossione in proprio		€ 53.050,00		Engineering									
68	Sabatelli Cosino	D3	100%														
69	Pantò Antonio	D2	100%														
70	Adami Cristina	C3	100%														
71	Basis Lucia	C3	53%														
72	Donzelli Marina	C1	100%														
73	Fabiani Rosa	B7	100%														
74	Fontana Barbara	B7	100%														
75	Magno Maria Paola	C2	92,06%														
76	Montalti Francesco	C3	100%														

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	AI
77	Pesce Caterina		C3	100%												
78	Pistoia Claudia		D2	100%												
79	Rossato Oriana		C3	100%												
80	Biscotti Leonardo		B4	100%												
81	Siena Annarita		B2	100%												
82	Bolognese Camilla		C3	100%												
83	Cazzanti Silvana		D5	100%												
84	Scandiba Fabio		D1	55,56%												
85	Moretti Monica		D3	27,78%												
86	Puziolante Antonio		C5	30,20%												
87	Cariani Adele		C5	30,20%												
88	Montedoro Agostina		C4	30,20%												
89	Vicini Fausta		B6	27,78%												
90	Nicastro Loredana		B4	27,78%												
91	INDICATORI DI PERFORMANCE															
92	Indicatori di Efficacia															
93	Indicatori di Efficacia															
94	% di morosità con notifica compiuta (Morosi con notifica ingiunzione compiuta / sanzionati al C.d.S. morosi iscritti a ruolo)															
95	% di morosità con irreperibilità accertata (Sanzionati al C.d.S. morosi irreperibili/ sanzionati al C.d.S. morosi iscritti a ruolo)															
96	% di ingiunzioni pagate (Morosi con pagamento effettuato/morosi con notifica ingiunzione compiuta)															
97	Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)															
98	% accessi (Accessi per imposte e tasse/contribuenti)															
99	% conteggi a domicilio (n. conteggi inviati a domicilio/contribuenti)															
100	N. impianti pubblicitari abusivi segnalati															
101	N. provvedimenti pubblicitari rilasciati															
102	Indicatori di Efficacia temporale															
103	Velocità media adozione rimborso (tempo che intercorre fra protocollazione istanza e adozione provvedimento in giorni)															
104	Velocità media rilascio autorizzazione pubblicitaria (tempo che intercorre fra protocollazione istanza e adozione provvedimento in giorni)															
105	Velocità media di analisi (Tempo che intercorre tra la ricezione e la trasmissione ai settori dei bandi di finanziamento in giorni)															
106	Indicatori di Efficienza Economica															
107	Costo pro capite del processo (Spese dirette relative alle attività del processo/ n. abitanti)															
108	% riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)															
109	Tasso coattivo azionato (n. crediti in sofferenza rateizzati / n. atti ingiuntivi emessi per crediti tributari ed extratributari/)															
110	Indicatori di Qualità															
111	% di posizioni tributarie verificate ed accertate (N. avvisi di accertamento/n. controlli sistematici ICI)															
112	% avvisi di accertamento annullati (N. avvisi di accertamento annullati/n. avvisi di accertamento)															
113	% ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi andati a sentenza nel corso dell'anno)															
									Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO	commento al risultato		

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	AI
<p>% unità immobiliari soggette a verifica incongruenze 114 (N. UU.II. bonificate ovvero segnalate alla AGT/n. unità abitative Categoria A/1-A/9 classate in catasto al 31/12 singolo anno</p>																
<p>% customer positiva 115 (N. utenti con customer positiva/ n. utenti con customer satisfaction</p>																
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012																
PROGETTI PEG											OBIETTIVI 2012					
Dettaglio Progetti																
<p>3.2 - Progetto prioritario - Il Catasto locale - Il Governo del territorio in attesa del federalismo fiscale</p> <p>116</p>																
<p>- Creazione, aggiornamento di un'interfaccia territoriale per la gestione dei vari tributi, analisi e studio dei dati. - Verifica dell'omogeneità del classamento dei fabbricati per unità immobiliare e per zone analoghe. - Verifica della rispondenza tra accertamento e modifiche operate mediante l'esame delle pratiche Edilizie. - Individuazione di errori nella banca dati dell'Agenzia del Territorio e segnalazione degli stessi. - Individuazione ed esecuzione di opere inavase da parte della Conservatoria per gli anni 2000 e precedenti. - Erogazione servizi al cittadino (visure catastali, estratti di mappa, accettazione richieste pregresse e "foglio osservazioni") (Rif. Peg 4029 Rif. RPP 0302)</p>																
<p>3.11 - Gestione delle entrate tributarie</p> <p>117</p>																
<p>- Informative tributarie e catastali in versione cartacea ed on line e informazione, distribuzione, ritiro dichiarazione ICI e IMP. - Servizio gratuito conteggi IMP a domicilio. - Stampa, postalizzazione e rendicontazione atti notificati. - Verifica dati importati dal Modello Unico Informativo. - Ricezione, disamina e provvedimento finale di istanze di rimborso. - Importazione sul data base dei versamenti. - Controllo dell'attività del concessionario AIPA. - Rilascio autorizzazioni per il posizionamento di impianti pubblicitari. - Gestione contenzioso in materia tributaria. (Rif. Peg 4022, 4025, 4028 Rif. RPP 0302)</p>																
<p>3.12 - Recupero elusione ed evasione fiscale</p> <p>118</p>																
<p>- Assicurare attraverso il procedimento di accertamento, l'assolvimento dell'obbligazione tributaria. - Gestione del contenzioso. - Partecipazione all'accertamento di tributi erariali e lotta all'evasione contributiva. - Implementazione del datawarehouse di riferimento della realtà immobiliare territoriale. - Lotta all'abusivismo pubblicitario. (rif. Peg 4026 Rif. RPP 0302)</p>																
<p>3.13 Reperimento risorse finanziarie: sponsorizzazione e ricerca finanziamenti</p> <p>119</p>																
<p>- Segnalazione bandi di finanziamento, attività ed iniziative comunali. - Nuovi strumenti di comunicazioni per il reperimento delle risorse. - Collaborazione alla stesura del Piano della Comunicazione e del Planning delle manifestazioni "attrattive". - Collaborazione con altri Settori per l'individuazione dei futuri gestori della rassegna "Cinema nel Parco". - Collaborazione con altri Settori per l'individuazione del gestore della Caffetteria del Nuovo Centro Culturale. (rif. Peg 4025 - 4026 Rif. RPP 0302)</p>																
<p>3.14 - Il Front Office polifunzionale</p> <p>120</p>																
<p>- Ottimizzare il rapporto con il cittadino. - Creare un'unica interfaccia con l'utente consentendogli risparmio di tempo. - Diminuire le file allo sportello. - Ridurre i tempi e i costi di accesso favorendo operazioni in "remoto" in qualsiasi ora del giorno. (rif. Peg 4022, 4025, 4026, 4028, 4029 rif. RPP 0302)</p>																
Analisi del risultato																
<p>121</p>																
<p>122</p>																
<p>123</p>																
<p>124</p>																
<p>125</p>																

		Obiettivo di processo			Anno		2012		
		Misurazione della performance							
Settore	Lavori pubblici, Patrimonio e Arredo urbano	Arch. Mauro Papi	Assessore Competente	Dirigente	Assessore				
Servizio	OO.UU. 1° - Strade, segnaletica stradale, arredo urbano	Geom. Giancarlo Meneghetti	Sindaco	Che collabora					
CdC	0501 - Parcheggi 0502 - Strade 0507 - Arredo Urbano			Altro	Faraol/Lucchini				
PROCESSO 20									
PROGETTARE E GESTIRE LA MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE STRADE E DELL'ARREDO URBANO									
Finalità del Processo									
Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria sulle strade ed effettuare gli interventi di riqualificazione urbana nel rispetto degli standard qualitativi e strutturali in relazione alle risorse economiche disponibili									
Missione - Visione dell'Ente									
Garantire una Gestione efficace, efficiente e costante delle attività di progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza e dei collaudi. Garantire gli interventi di emergenza volti al ripristino della funzionalità delle strade. Garantire gli interventi necessari ad assicurare la viabilità a seguito delle avversità atmosferiche del periodo invernale. Garantire le comunicazioni agli Enti preposti e sovrintendenti le Opere Pubbliche. Garantire una Gestione efficace, efficiente e costante delle attività legate agli aspetti amministrativi inerenti: le interrogazioni, le petizioni, gli esposti, le autorizzazioni richieste dai singoli cittadini, i pareri espressi ai vari Settori dell'Ente e le istruttorie derivanti da sinistri stradali.									
Stakeholders									
FRUITORI STRADALI - AMMINISTRATORI - POLIZIA LOCALE - NORD MILANO AMBIENTE									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31.12.2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
POPOLAZIONE	73659	74150	74548	74.119	74548				
manut. straordinaria strade									
N. progettazioni interne/esterne effettuate	1	2	2	2	3				
N. totale progettazioni interne/esterne programmate	1	2	2	2	3				
N. direzioni lavori interne/esterne effettuate	7	2	3	4	2				
N. totale direzioni lavori interne/esterne programmate	7	2	3	4	2				
N. studio fattibilità	0	9	11	7	7				
manut. ordinaria strade									
N. progettazioni interne/esterne effettuate	2	1	1	1	3				
N. totale progettazioni interne/esterne programmate	2	1	1	1	3				
N. direzioni lavori interne/esterne effettuate	2	1	1	1	2				
N. totale direzioni lavori interne/esterne programmate	2	1	1	1	2				
N. richieste intervento pervenute	135	150	194	160	195				
N. richieste intervento evase	135	150	194	160	195				

Indici di qualità									
manut. straordinaria strade									
Archiviazione informatica opere collaudate	9	2	1	4	2				
manut. ordinaria strade									
N° ricorsi e/o segnalazioni	135	150	194	160	195				
N° interventi effettuati	135	150	194	160	195				
arredo urbano									
N° ricorsi e/o segnalazioni	18	25	28	24	24				
N° interventi effettuati	18	25	28	24	24				
segnaletica stradale e impianti semaforici									
N° ricorsi e/o segnalazioni	750	768	766	761	770				
N° interventi effettuati	750	768	766	761	770				
Personale coinvolto nel Processo									
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo	Performance realizzata	Scost.	Esito
Mauro Papi	Dirigente	10%				€ 12.574,14			
Giancarlo Meneghetti (Funzionario)	D5	100%				€ 49.668,55			
Antonio Lorenzo	D5	80%				€ 38.364,81			
Gilardi Visco	D4	80%				€ 33.408,30			
Vittorio Scozzari	C5	100%				€ 37.936,52			
Luisa Pineri (orario Part time)	C1	10%				€ 3.105,89			
Mario Cioci	B1	3,67%				€ 991,13			
Carmela Conforti	B5	3,67%				€ 1.145,46			
Gianfranco Proietti	B7	11,12%				€ 3.661,42			
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia									
manut. straordinaria strade									
n. progettazioni (progettazioni effettuate)			2		3				
n. direzioni lavori (direzioni effettuate)			4		2				
n. Studi di fattibilità effettuati			7		7				
% direzioni lavori interne (direzioni lavori interne / totale direzioni lavori)			100,00%		100,00%				
manut. ordinaria strade									
n. progettazioni (progettazioni effettuate/programmate)			1		3				
n. direzioni lavori (direzioni effettuate/programmate)			1		2				
Efficacia del processo - Stato di conservazione delle strade (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)			160		195				

arredo urbano								
Stato di conservazione dell'arredo urbano (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)	1			1				
n. progettazioni (progettazioni effettuate/programmate)	2			2				
n. direzioni lavori (direzioni effettuate/programmate)	2			2				
Efficacia del processo - Stato di conservazione dell'arredo urbano (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	24			29				
segnalética stradale e impianti semaforici								
n. progettazioni (progettazioni effettuate/programmate)	2			2				
n. direzioni lavori (direzioni effettuate/programmate)	2			3				
Efficacia del processo - Stato di conservazione della segnalética stradale (n. richieste intervento evase/ n. richieste intervento pervenute)	761			766				
Indicatori di Efficacia Temporale								
manut. ordinaria e straordinaria strade								
Tempo medio di intervento su segnalazione in giorni	3			2				
Tempo medio sopralluogo in giorni (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	2			2				
arredo urbano								
Tempo medio di intervento su segnalazione in giorni	3			3				
Tempo medio sopralluogo in giorni (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	2			2				
segnalética stradale e impianti semaforici								
Tempo medio di intervento su segnalazione in giorni	3			2				
Tempo medio sopralluogo in giorni (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)	2			2				
Indicatori di Efficienza Economica								
manut. straordinaria strade								
Costo pro capite processo (Costo processo/popolazione)	6,97			15,37				
% nuove opere (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie/spesa stanziata manutenzioni straordinarie)	100,00%			100,00%				
manut. ordinaria strade								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie/spesa stanziata manutenzioni ordinarie)	100,00%			100,00%				
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	11,05			10,60				
arredo urbano								
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria, straordinaria e forniture (spesa sostenuta per manutenzioni /spesa stanziata manutenzioni)	100,00%			100,00%				
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	0,2518			0,8419				

segnalatica stradale e impianti semaforici % risorse destinate alla manutenzione ordinaria, straordinaria e forniture <small>(spesa sostenuta per manutenzioni / spesa stanziata manutenzioni)</small>		100,00%	100,00%	100,00%		
Costo pro capite del processo <small>(Costo processo/popolazione)</small>		5,7340		5,7010		
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)						
Costo pro capite del processo <small>(Costo processo/popolazione)</small>		17,45		18,23		
Indicatori di Qualità						
manut. straordinaria - ordinaria strade						
Qualità degli interventi <small>(n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)</small>		160		195		
arredo urbano						
Qualità degli interventi <small>(n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)</small>		24		29		
segnalatica stradale e impianti semaforici						
Qualità degli interventi <small>(n. ricorsi e/o segnalazioni/ n. interventi effettuati)</small>		761		770		
Risultato indagine di customer satisfaction per manutenzioni strade (% risposte giudizio sufficiente)				> 70%		
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012						
PROGETTI PEG		DETTAGLIO PROGETTI			OBIETTIVI 2012	
5.16 - Arredo Urbano		Attività di: Progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, collaudi. Interventi di emergenza volti al ripristino della funzionalità delle strade, programmazione ed esecuzione di tutti gli interventi necessari ad assicurare la viabilità a seguito delle avversità atmosferiche del periodo invernale. Comunicazioni agli Enti preposti e sovrintendenti le Opere Pubbliche. Altre attività correlate sono quelle legate agli aspetti amministrativi inerenti: le interrogazioni, le petizioni, gli esposti, le autorizzazioni richieste dai singoli cittadini, i pareri espressi ai vari Settori dell'Ente, le istruttorie derivanti da sinistri stradali. rif. PEG. 5006 - RPP 0501			Arredo Urbano a) mantenere aggiornato il piano dell'arredo urbano n. 2 Appalti da attivare nell'anno; n. 2 Progettazioni previste nell'anno; n. 2 direzione lavori previste nell'anno.	
5.17a - Manutenzione ordinaria strade e parcheggi pubblici		Attività di: Progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, collaudi. Interventi di emergenza volti al ripristino della funzionalità delle strade, programmazione ed esecuzione di tutti gli interventi necessari ad assicurare la viabilità a seguito delle avversità atmosferiche del periodo invernale. Comunicazioni agli Enti preposti e sovrintendenti le Opere Pubbliche. Altre attività correlate sono quelle legate agli aspetti amministrativi inerenti: le interrogazioni, le petizioni, gli esposti, le autorizzazioni richieste dai singoli cittadini, i pareri espressi ai vari Settori dell'Ente, le istruttorie derivanti da sinistri stradali. rif. PEG. 5007 - RPP 0501			Manutenzione ordinaria strade, parcheggi e sgombero neve n. 2 Collaudi derivanti da Peg precedenti; n. 2 Appalti in corso derivanti da Peg precedenti; n. 2 Appalti da attivare nell'anno; n. 2 Progettazioni previste nell'anno; n. 2 direzione lavori previste nell'anno.	
5.17b - Sistema di segnalamento e regolamentazione		Attività di: Progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, collaudi. Comunicazioni agli Enti preposti e sovrintendenti le Opere Pubbliche. Altre attività riguardano le interrogazioni, le petizioni, gli esposti, le autorizzazioni richieste dai singoli cittadini, i pareri espressi ai vari Settori dell'Ente. rif. PEG. 5007 - RPP 0501			Segnalatica stradale e impianti semaforici n. 1 Collaudi derivanti da Peg precedenti; n. 3 Appalti in corso derivanti da Peg precedenti; n. 2 Progettazioni previste nell'anno; n. 3 direzione lavori previste nell'anno.	
5.18 - Manutenzione straordinaria, adeguamento funzionale e realizzazione nuovi impianti stradali e parcheggi pubblici		Attività di: Progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, collaudi. Comunicazioni agli Enti preposti e sovrintendenti le Opere Pubbliche. Altre attività riguardano le interrogazioni, le petizioni, gli esposti, le autorizzazioni richieste dai singoli cittadini, i pareri espressi ai vari Settori dell'Ente. rif. PEG. 5008 - RPP 0501			Manutenzione straordinaria e nuove opere stradali n. 2 Collaudi derivanti da Peg precedenti; n. 3 Progettazioni previste nell'anno; n. 2 direzione lavori previste nell'anno.	
Analisi del risultato al 31 Dicembre 2012						

		Anno	2012						
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Settore	<i>Lavori pubblici, Patrimonio e Arredo urbano</i>	Arch. Mauro Papi	Assessore Competente						
Servizio	udp PROGETTI PARTECIPATI DI RIQUALIFICAZIONE URBANA	Luca Rodda	<i>Sindaco</i>						
CdC	0521 - PROGETTO CROCETTA		Che collabora Altro						
PROCESSO 21									
PROGETTO CROCETTA									
Finalità del Processo									
Promuovere modelli di rigenerazione interna per il Quartiere Crocetta									
Missione - Visione dell'Ente									
Fornire l'integrazione sociale e culturale in coerenza con la riqualificazione nel quartiere									
Stakeholders									
CITTADINI DEL QUARTIERE CROCETTA, ASSOCIAZIONI, AGENTI SOCIO CULTURALI OPERANTI NEL QUARTIERE									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31.12.2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
POPOLAZIONE	73659	74150	74548	74.119	74548				
Abitanti quartiere Crocetta		4817	4817	4.817	4817				
Abitanti quartiere Casati Brolo		3731	6734	5.233	6734				
N. riunioni cabina di regia P. Crocetta		2	4	3	2				
N. laboratori di quartiere P. Crocetta		2	7	5	6				
N. partners coinvolti P. Crocetta		5	6	5	6				
N. complessivo partecipanti lab quartiere Crocetta		37	87	62	70				
N. iniziative pubbliche organizzate Crocetta		2	5	4	6				

N. news letters "La mia Crocetta" pubblicate			1	2	2	2	
Indici di Tempo							
Indici di costo							
Incarichi prestazione di servizi P. Crocetta						€ 70.000,00	€ 60.000,00
SPESSE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)							
costo del personale						44.562,02	46.879,25
spesa totale corrente del processo						85.000,00	80.000,00
Indici di qualità							
N. accessi sito internet Crocetta			300	350	325	380	
N. proposte accolte provenienti da cittadini Crocetta			2	5	4	5	
N. progetti implementati attraverso pratiche partecipative P. Crocetta			2	2	3	6	
Ore annue di apertura al pubblico del laboratorio di Quartiere Crocetta			380	420	400	420	
Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo	Scost.	ESITO
Mauro Papi	Dirig.	1%		€ 1.257,41			
Rodda	D3	10%		€ 6.440,00			
Effisia Cabras	D1	10%		€ 3.282,06			
Matteo Longoni	C2	100%		€ 33.582,55			
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia							
N. riunioni cabina di regia effettuate/programmate						2	
N. laboratori quartiere Crocetta effettuati/programmati						6	
N. partners coinvolti Crocetta/programmati						6	
N. partecipanti laboratori quartiere Crocetta/programmati						70	
N. iniziative pubbliche Crocetta attivate/programmate						6	
N. newsletter Crocetta pubblicate/programmate						2	
Indicatori di Efficacia Temporale							

Indicatori di Efficienza Economica										
Costo P. Crocetta procapite					€ 1,23					
Costo P. Crocetta/ n. abitanti interessati					€ 11,40					
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)										
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)					1,75					
Indicatori di qualità										
N. annuo accessi sito internet Crocetta 2012 / 2011					325		≥ 100%			
Ore apertura annue laboratorio / previste					400		100,00%			
N. proposte provenienti da Lab. Partecipativi Crocetta accolte/presentate					4		≥ 30%			
risultato indagine di customer satisfaction su partecipanti laboratorio di quartiere (% risposte abbast. Molto soddisfatti)										
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012										
PROGETTO PEG				DETTAGLIO PROGETTI				OBIETTIVI 2012		
PROGETTO CROCETTA: progettazione e presidio di un progetto partecipato finalizzato ad attivare interventi di riqualificazione e rivitalizzazione urbana ed azioni di promozione della coesione sociale nel quartiere Crocetta				Presidio e laboratorio di quartiere, presidio e aggiornamento sito web, presidio tavoli programmatici, pubblicazione newsletter				* Festa di quartiere * Tavoli di partecipazione con coordinatori per elaborazione di PGT * Avvio della collaborazione con Politecnico per l'avvio di nuove politiche di riqualificazione urbana * Newsletter * Attività di presidio dello sportello laboratorio di quartiere * Migliorare la capacità di risposta dell'Amministrazione Comunale alle richieste degli abitanti del quartiere		
Analisi del risultato										

Obiettivo di processo					2012
Misurazione della performance					Anno
Settore	Lavori pubblici, Patrimonio e Arredo Urbano	Arch. Mauro Papi	Assessore Competente	Dirigente	Assessore
Servizio	OO.UU. 2° - Impianti edifici pubblici	Arch. Mario Migliorni	Tutti	Che collabora	
CdC	0506 - Cimitero 0512 - Appalto Calore 0513 - Appalto pulizie 0514 - Manutenzione ordinaria			Altro	Tutti
PROCESSO 22					
PROGETTARE E GESTIRE LA MANUTENZIONE ORDINARIA DEL PATRIMONIO					
Finalità del Processo					
Assicurare la manutenzione ordinaria programmata e su richiesta nonché il corretto espletamento dei servizi correlati, negli edifici comunali comprese le strutture cimiteriali, al fine di garantire la conservazione e la valorizzazione del patrimonio comunale assicurandone funzionalità, fruibilità e sicurezza. Riqualficazione tecnologico - ambientale tramite la progettazione e la realizzazione di 25 impianti solari termici ed 1 fotovoltaico					
Missione - Visione dell'Ente					
Garantire la conservazione nonché la valorizzazione del patrimonio edilizio pubblico, attraverso interventi di manutenzione, ampliamenti, opere nuove e con la gestione dei servizi correlati, assicurandone la funzionalità, la fruibilità e la sicurezza. Migliorare gli impianti tecnologici utilizzati per il riscaldamento attraverso la loro riqualificazione, anche con fonti di energia rinnovabile, al fine di ridurre i consumi e quindi le emissioni nocive in atmosfera.					
Stakeholders					
AMMINISTRATORI - DIPENDENTI - FRUITORI DEGLI EDIFICI					
Indici					
	2009	2010	2011	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.
				Raggiunto al 31.12.2012	Raggiunto nell'anno / Triennio Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
POPOLAZIONE	73.659	74.150	74.548	74.548	
edifici scolastici					
edifici comunali istituzionali	34	34	34	34	
edifici pubblici diversi	6	6	6	6	
alloggi edilizia residenziale	58	58	58	58	
superficie patrimonio immobiliare mq	316	358	400	400	
servizio pulizia superficie complessiva, mq	150.205,31	150.205,31	153.361	153.361	
numero sedi servizio pulizia	22.175	21.190	23.140	30.125	
N. centrali termiche, sottocentrali caldaie	17	14	17	20	
valore immobiliare edifici euro	53+15+18	54+15+18	55+15+18	56+15+18	
	180.246.000	180.246.000	184.033.200	184.033.200	

numero cimiteri esistenti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
N. forni crematori	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
superficie patrimonio cimiteriale mq	123.994	123.994	123.994	123.994	123.994	123.994	123.994	123.994	123.994	
valore immobiliare demanio cimiteriale euro	49.597.600,00	49.597.600,00	49.597.600,00	49.597.600,00	49.597.600,00	49.597.600,00	49.597.600,00	49.597.600,00	49.597.600,00	
MANUTENZIONE EDIFICI										
manut.zione ord.ria diretta, richieste	2.952	2.401	2.219	2.219	2.524	2.219	2.524	2.219	2.219	
manut.zione ord.ria diretta, interventi	2.886	1.839	1.727	1.727	2.151	1.800	2.151	1.800	1.800	
forniture N° ordini	203	200	361	361	255	300	255	300	300	
manut.zione ord.ria ditte esterne, richieste	1.088	1.440	1.696	1.696	1.408	1.600	1.408	1.600	1.600	
manut.zione ord.ria ditte esterne, interventi	856	1.300	1.120	1.120	1.092	1.250	1.092	1.250	1.250	
manutenzione impiantistica programmata, N°	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	
manutenzione impiantistica effettuata, N°	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	
verifiche periodiche ascensori programmate	18	20	18	18	19	19	19	19	19	
verifiche periodiche messa a terra programmate	31	28	31	31	30	30	30	30	30	
verifiche periodiche effettuate					49	49	49	49	49	
rinnovo certificazioni prevenzione incendi						11		11	11	
PROGETTAZIONI E DIREZIONI LAVORI EDIFICI										
progettazioni m.o. e forniture, interne programmate N°	27	21	23	23	24	22	24	22	22	
progettazioni m.o. e forniture, interne effettuate N°	27	21	23	23	24	22	24	22	22	
verifiche periodiche messa a terra programmata	0	1	0	0	1	1	1	1	1	
verifiche periodiche messa a terra effettuata	0	1	0	0	1	1	1	1	1	
Direzione Lavori programmate					28	28	28	28	28	
Direzione Lavori effettuate					28	28	28	28	28	
certificati di regolare esecuzione m.o. N°	17	17	17	17	17	17	17	17	17	
SERVIZIO CALORE										
coordinamento, gestione, direzione del servizio e contabilità programmata	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
coordinamento, gestione, direzione del servizio e contabilità effettuata	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
verifiche temperature locali in remoto (giorni) programmata	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
verifiche temperature locali in remoto (giorni) effettuata	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
REALIZZAZIONE IMPIANTI SOLARI										
realizzazione e direzione impianti solari, N° 25 solari termici e n. 1 fotovoltaico programmate (*)						26		26	26	
realizzazione e direzione impianti solari, N° 25 solari termici e n. 1 fotovoltaico effettuate (+)						26		26	26	
SERVIZIO PULIZIA										
coordinamento, gestione, direzione servizio, contabilità programmata	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
coordinamento, gestione, direzione servizio, contabilità effettuata	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
MANUTENZIONE CIMITERI										

manutenzione ordinaria cimiteri effettuate	20	22	28	23,33	20
manutenzione ordinaria programmate	20	22	19	20,33	20
manutenzione straordinarie effettuate	1	1	5	2,33	1
manutenzione straordinarie programmate	1	1	1	1,00	1
richieste intervento pervenute	21	22	28	23,67	26
richieste intervento evase	21	22	28	23,67	26
PROGETTAZIONI E DIREZIONI LAVORI CIMITERI					
progettazioni interne effettuate	2	2	2	2	2
progettazioni interne programmate	2	2	2	2	2
direzioni lavori interne effettuate	2	2	2	2	2
direzioni lavori interne programmate	2	2	2	2	2
REALIZZAZIONE 7° LOTTO CIMITERO NUOVO					
project financing: gara e valutazione proposte programmate					1
project financing: gara e valutazione proposte effettuate					1
Indici di Tempo					
MANUTENZIONE EDIFICI					
T. medio di intervento per m.o. ditte su segnalazione, giorni		25	17	21	16
T. medio di intervento per m.o. in amm. diretta , giorni		20	10	15	10
ore per interventi in amministrazione diretta	16.753	14.926	14.407	15.362	14.500
ore per interventi di pulizia minimo annue	20.800	19.760	24.958	21.839	21.839
MANUTENZIONE CIMITERI					
tempo medio di intervento su segnalazione = giorni lavorativi	8	7	6	7	6
tempo medio di sopralluogo = giorni lavorativi	5	4	3	4	3
Indici di costo					
MANUTENZIONE EDIFICI					
spesa stanziata per manutenzione con ditte, euro	910.224,20	919.024,00	918.024,00	915.757,40	941.700,00
spesa sostenuta per manutenzione con ditte, euro	719.030,83	811.272,79	916.724,42	815.676,01	815.676,01
spesa sostenuta/stanziata per manutenzione diretta, euro	566.744,00	489.312,00	434.650,00	496.902,00	496.902,00
spesa stanziata per forniture, euro	145.125,00	156.300,00	76.098,00	125.841,00	103.500,00
spesa sostenuta per forniture, euro	77.315,47	96.941,81	38.965,00	71.074,09	71.074,09
spesa stanziata per manutenzione impiantistica, euro	268.201,00	274.905,00	295.827,00	279.644,33	276.500,00
spesa sostenuta per manutenzione impiantistica, euro	268.201,00	274.905,00	218.037,16	253.714,39	253.714,39
spesa stanziata per servizio calore, euro	2.801.218,80	2.838.306,40	2.878.306,40	2.839.277,20	2.878.300,00
spesa sostenuta per servizio calore, euro	2.280.848,85	2.480.011,40	2.299.997,00	2.353.619,08	2.353.619,08
spesa stanziata per servizio pulizia	493.640,68	493.640,68	595.552,66	527.611,34	784.415,00
spesa sostenuta per servizio pulizia	477.066,58	470.064,33	537.632,20	494.921,04	494.921,04
MANUTENZIONE CIMITERI					
spesa sostenuta per manutenzione ordinaria (di progetto)	50.000,00	50.000,00	60.000,00	53.333,33	50.000,00

spesa stanziata manutenzioni ordinarie (di progetto)		50.000,00	50.000,00	60.000,00	53.333,33	50.000,00	
spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie (di progetto)		100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	
spesa stanziata manutenzioni straordinarie (di progetto)		100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)							
costo del personale				769.489,80	769.489,80	809.503,27	
spesa totale corrente del processo				4.239.173,00	4.239.173,00	4.482.662,00	
Indici di qualità							
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	N. ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo		
Papi Mauro	dirigente	14%		€ 17.603,79			
manutenzione edifici							
Migliorini Mario	D3	28%		€ 15.772,51			
Celestini Roberto	D1	100%		€ 35.158,18			
Chessa Manuel	D1	80%		€ 31.872,11			
Disabato Angelo	C4	97%		€ 38.381,43			
Lucaccioni Sergio	D4 p.t.	20%		€ 7.303,61			
Marzana Loris	C4	45%		€ 15.362,21			
Rognoni Barbara	C5	1%		€ 371,79			
Anselmo Alberto	B6	100%		€ 33.653,34			
Anzaldi Liborio	B2	100%		€ 29.502,94			
Biscotti Marco	B6	100%		€ 35.296,94			
Cona Giuseppe	B3	100%		€ 27.719,67			
Cremone Alfonso	B5	100%		€ 33.463,80			
Di Caccamo Antonio M.	B6	100%		€ 37.318,95			
Di Fatta Pasquale	B3	100%		€ 33.841,58			
Insito Vincenzo	B5	78%		€ 25.316,36			
La Montagna Cuono	B5	100%		€ 32.748,89			
Mussini Franco	B7	100%		€ 36.816,83			
Parisi Giuseppe	B7	100%		€ 35.354,90			
Perone Luciano	B2	100%		€ 29.346,77			

% direzione servizio pulizia. Direzioni interne/direzioni programmate		100,00%	100,00%		
MANUTENZIONE CIMITERI					
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni ordinarie effettuate/manutenzioni ordinarie programmate)		114,75%	100,00%		
Stato di conservazione del patrimonio (manutenzioni straordinarie effettuate/manutenzioni straordinarie programmate)		200,00%	100,00%		
Efficacia del processo (numero richieste intervento evase/n. richieste intervento pervenute)		100,00%	100,00%		
PROGETTAZIONI E DIREZIONI LAVORI					
% progettazioni interne (progettazioni interne/progettazioni programmate)		100,00%	100,00%		
% direzioni lavori interne (direzioni lavori interne/totale direzione lavori programmate)		100,00%	100,00%		
REALIZZAZIONE 7° LOTTO CIMITERO NUOVO					
project financing: gara e valutazione proposte effettuate/programmate					
Indicatori di Efficacia Temporale					
MANUTENZIONE EDIFICI					
Tempo medio di intervento manutenzione ordinaria in amministrazione diretta		21	16		
Tempo medio di intervento manutenzione ordinaria con ditte esterne		15	10		
MANUTENZIONE CIMITERI					
Tempo medio di intervento su segnalazione / giorni		7	6		
Tempo medio sopralluogo / giorni (dalla segnalazione al sopralluogo effettuato)		4	3		
Indicatori di Efficienza Economica					
MANUTENZIONE EDIFICI					
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria con ditte. Spesa sostenuta m.o./spesa stanziata		89,07%	86,62%		
risorse destinate alla manutenzione ordinaria diretta. Spesa sostenuta /ore per interventi €/h		€ 32,35	€ 34,27		
costo medio manutenzione ordinaria al mq. Importo manut. Ordinarie/mq patrimonio €/mq		€ 9,15	€ 9,02		
% risorse destinate alla gestione calore. Spesa sostenuta ./spesa stanziata		82,90%	81,77%		
MANUTENZIONE CIMITERI					
% risorse destinate alla manutenzione ordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie di progetto/spesa stanziata manutenzioni ordinarie di progetto)		100,00%	100,00%		
% risorse destinate alla manutenzione straordinaria (spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie di progetto/spesa stanziata manutenzioni straordinarie di progetto)		100,00%	100,00%		
Costo medio manutenzione ordinaria al mq (importo manutenzioni ordinarie / mq patrimonio cimiteriale)		€ 0,43	€ 0,40		
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)		67,58	70,99		
Indicatori di qualità					
spesa m.o. per conservazione patrimonio immobiliare edifici. Spesa annuale manut. ordinaria/valore complessivo immobili		0,77%	0,75%		

spesa m.o. per conservazione patrimonio immobiliare cimiteri. Spesa annuale manut. ordinaria/valore complessivo immobili		0,31%	0,30%	
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012				
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI	OBIETTIVI 2012		
5.14 - Manutenzione ordinaria del patrimonio	Attività di: Progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, collaudi. Interventi di emergenza volti al ripristino degli edifici di proprietà comunale. Comunicazioni agli Enti preposti e sovrintendenti le Opere Pubbliche. Altre attività correlate sono quelle legate agli aspetti amministrativi inerenti: le interrogazioni, gli esposti, le autorizzazioni richieste dai singoli cittadini, i pareri espressi ai vari Settori dell'Ente. rif. PEG. 5002 - RPP 0502.	Garantire la conservazione nonché la valorizzazione del patrimonio edilizio pubblico assicurandone la funzionalità, la fruibilità e la sicurezza, attraverso interventi di manutenzione ordinaria sulle strutture edilizie e sugli impianti, attraverso interventi su richiesta o programmati. (n. 17 Certificati di regolare esecuzione derivanti da Peg precedenti; n. 22 Progettazioni interne previste nell'anno; n. 28 direzione lavori interne previste nell'anno)		
5.14a - Rinnovi certificazioni per mantenimento agibilità prevenzione incendi, messa a terra e ascensori	Verifica dello scadenzario delle varie certificazioni, loro rinnovi mediante redazione del progetto, compilazione pratiche per i vari Enti. rif. PEG. 5002 - RPP 0502.	Garantire le verifiche e gli eventuali adeguamenti legislativi nel rispetto delle prescrizioni normative antincendio, sugli impianti elettrici e sugli ascensori (n. 1 Progettazioni esterne previste nell'anno; n. 2 direzione lavori interne previste nell'anno)		
5.19 - Gestione cimiteriale	Il progetto ha il compito di assicurare la funzionalità delle tre strutture cimiteriali attraverso la progettazione e la direzione lavori delle manutenzioni ordinarie, straordinarie, la realizzazione di nuove opere ed ampliamenti; viene svolto inoltre azione di supporto al Settore Affari Generali - Servizio cimiteriale per le verifiche tecniche, sopralluoghi e rilascio di pareri.	Assicurare la conservazione e la valorizzazione delle strutture cimiteriali attraverso interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Provvedere alla razionalizzazione e/o ampliamento degli impianti esistenti, in funzione del fabbisogno desunti dal tasso di mortalità. (n. 17 Certificati di regolare esecuzione derivanti da Peg precedenti; n. 2 Progettazioni interne previste nell'anno; n. 2 direzione lavori interne previste nell'anno)		
5.25 - Gestione Calore stabili	Gestione del servizio calore, impianti di riscaldamento e di condizionamento, e degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, con verifiche in merito al rispetto delle condizioni contrattuali e delle temperature di confort ambientale nei locali. Nella gestione rientrano anche i forni crematori del cimitero nuovo. Proposte all'Amministrazione per la riduzione dei consumi energetici. rif. PEG. 5024 - RPP 0502.	Garantire la fornitura di energia, la conduzione, la manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché la corretta gestione degli impianti di riscaldamento e condizionamento. (n. 1 direzione lavori interne previste nell'anno)		
5.24 - Appalto Pulizia Stabili Comunali	Verifica sulle modalità di effettuazione del servizio, rispetto alle condizioni contrattuali. Liquidazioni dei SAL, redazione nuovi progetti e perizie su nuovi stabili comunali. rif. PEG. 5021 - RPP 0502.	Garantire la pulizia dei locali e delle strutture presso gli uffici delle sedi pubbliche e le case comunali (n. 1 direzione lavori interne previste nell'anno)		

<p>5.7 - PROGETTO SPECIALE: Riqualficazione tecnologia ed ambientale di edifici vari con la realizzazione di impianti solari termici</p>	<p>Programmazione e direzione degli interventi di installazione n. 25 impianti solari termici e n. 1 impianto fotovoltaico su altrettanti edifici comunali, soprattutto scuole. Gli interventi rientrano nelle riqualficazioni tecnologiche e miglioramenti ambientali, volti al risparmio energetico ed alla riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera.</p>	<p>Migliorare l'impatto ambientale riducendo il consumo di metano e quindi le emissioni nocive in atmosfera mediante fonti di energia rinnovabile. L'intervento rientra tra le riqualficazioni tecnologiche previste nell'appalto di gestione calore negli stabili comunali (n. 25 impianti solari termici e n. 1 impianto fotovoltaici)</p>
<p>5.4 - PROGETTO SPECIALE INTERSETTORIALE: Project financing 7° lotto cimitero di Via Monte Grappa</p>	<p>Programmazione intervento, con l'utilizzo del "project financing" per ampliamento del cimitero nuovo del /° lotto. Per l'annualità 2012 si prevede l'espletamento della gara e la valutazione delle proposte presentate. La stima dell'intervento è di circa euro 7.000.000,00 e verranno realizzati n. 1650 loculi colombari, n. 530 loculi ossari e n. 360 tombe di famiglia. L'ultima costruzione all'interno del cimitero nuovo risale al 2005.</p>	<p>Garantire le premesse per l'utilizzo delle strutture del cimitero di p.zza dei cipressi tramite l'ampliamento dell'esistente. L'obbiettivo del 2012 si propone di esperire la gara e valutare le proposte degli operatori. L'intervento, che sarà realizzato con il sistema del project financing, creerà n. 1650 loculi colombari, n. 530 loculi ossari e n. 360 tombe di famiglia.</p>
<p>Analisi del risultato al 31 Dicembre 2012</p>		
<p>(*) Nota bene: rispetto allo scorso anno vi è in più la Direzione Lavori di n. 26 impianti inerenti pannelli solari nei tetti delle scuole ed il project del cimitero</p>		

Obiettivo di processo					Anno	2012
Settore	Lavori pubblici, Patrimonio e Arredo Urbano	Arch. Mauro Papi	Assessore Competente	Dirigente	Assessore	
Servizio	OO.UU. 2° - Nuove opere e manutenzione straordinaria edifici pubblici	Arch. Mario Migliorini Arch. Francesco Michele Fanizzi Arch. Mirko Marella Arch. Barbara Dai Piaz	Tutti	Che collabora		
CoC	0508 - edifici scolastici; 0509 - edifici pubblici; 0519 - opere impianti sportivi; 0520 - case comunali		Sindaco	Altro	Tutti	
PROCESSO 23						
PROGETTARE E GESTIRE OPERE PUBBLICHE						
Finalità del Processo						
Assicurare la manutenzione straordinaria e garantire la corretta esecuzione delle nuove realizzazioni in relazione alle risorse economiche disponibili, salvaguardando la qualità, l'estetica, la riduzione dei costi di manutenzione futura e la fruibilità completa alle persone con disabilità.						
Garantire la miglior esecuzione di tutte le fasi dei lavori programmati a fronte di una contestuale diminuzione dei costi legati alla realizzazione delle opere. Realizzare azioni che tendano a migliorare l'organizzazione degli uffici e dei processi al fine di aumentare la qualità delle opere, il rispetto dei tempi di attuazione degli interventi e il contenimento degli importi finali delle opere all'interno del quadro economico di progetto. Aumentare la progettazione interna delle opere. Attuare iniziative di partenariato pubblico privato per la realizzazione di lavori pubblici o di lavori di pubblica utilità.						
Missione - Visione dell'Ente						
Preservare nel miglior modo possibile il patrimonio immobiliare dell'Ente, garantire la buona funzionalità e sicurezza degli edifici pubblici esistenti. Soddisfare le nuove esigenze e bisogni della cittadinanza mediante la realizzazione di nuove opere pubbliche anche attraverso l'istituto del partenariato pubblico privato						
Stakeholders						
AMMINISTRATORI - FRUITORI DEI BENI						
Indici						
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.
					Raggiunto al 31.12.2012	
Indici di Quantità						
POPOLAZIONE	73659	74150	74548	74.119	74548	
N. progetti preliminari interni eseguiti	9	6	7	7	4	
N. progetti preliminari interni programmati	9	6	4	6	4	
N. progetti definitivi-esecutivi eseguiti	3	2	8	4	8	
N. progetti definitivi-esecutivi programmati	3	2	4	3	8	
N. collaudi eseguiti	8	2	9	6	2	
N. collaudi programmati	8	2	8	6	2	
N. studi di fattibilità eseguiti	10	6	4	7	4	
N. studi di fattibilità programmati	10	6	4	7	4	
Indici di Tempo						
N. fine lavori nuove opere	1	7	5	4	6	
N. fine lavori nuove opere programmate	1	7	5	4	6	
N. fine lavori manutenzioni straordinarie	0	2	1	1	1	
N. fine lavori manutenzioni straordinarie programmate	0	2	1	1	1	
Indici di costo						
N. lavori collaudati con importi finali contenuti all'interno del QE di progetto	8	2	9	5	1	
SPESA DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)						
costo del personale			173.558,59	173.558,59	182.583,64	
spesa totale corrente del processo					0	
Indici di qualità						
n. di varianti in corso d'opera a seguito di errori progettuali ai sensi del comma 6, art. 132 del D.lgs. 163/06 s.m.l.	0	0	0	0	0	

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicato al processo	Costo	Nominativo		ESITO
Mauro Papi	Dirigente	15%	€ 18.861,20			
Mario Migliorini	D3	7%	€ 3.943,13			
Mirko Marella	D3	100%	€ 41.231,95			
Barbara Dal Piaz	D1	35%	€ 10.737,03			
Franco Michèle Fanizzi	D1	100%	€ 36.334,01			
Cristiano Colombi	C5	100%	€ 34.995,41			
Barbara Roghoni	C5	10%	€ 3.717,86			
Antonio Lorenzo	D5	20%	€ 9.591,20			
Vladimiro Gilardi Visco	D4	20%	€ 8.352,08			
Pirelli Gianfranco	B7	11,11%	€ 3.658,13			
Mario Cioci	B1	3,67%	€ 991,13			
Carmela Conforti	B5	3,67%	€ 1.145,46			
INDICATORI DI PERFORMANCE						
Indicatori di Efficacia						
n. progettazioni preliminari interne programmate				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata al 31.12.2012
				6	4	
n. progettazioni definitive-esecutive programmate				3	8	
n. collaudi programmati				6	2	
n. studi di fattibilità programmati				7	4	
Indicatori di Efficacia Temporale						
n. realizzazione manutenzioni straordinarie programmate				1	1	
n. realizzazione nuove opere programmate				4	6	
Indicatori di Efficienza Economica						
n. lavori collaudati programmati con importi finali contenuti all'interno del QE di progetto				5	1	
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)						
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)				2,34	2,45	
NOTE: Nella sezione di lavori programmati nell'anno in corso sono stati aumentati il n. di progettazioni definitive-esecutive, che hanno un peso notevolmente superiore alle progettazioni preliminari. Si fa presente che, all'interno degli studi di fattibilità, sono compresi n. 2 project financing che sono assimilabili a progetti esecutivi poiché di notevole complessità e propedeutici alla gara d'appalto. Quindi il totale degli interventi di progettazione, anche se numericamente inferiore rispetto agli anni passati, comprende tali progetti di rilevante peso e di validità strategica. Inoltre l'Arch. Dal Piaz non risulta presente negli ultimi 6 mesi di attività del suddetto processo poiché impiegata nel processo n. 30						
Indicatori di qualità						
Varianti dovute ad errori progettuali				0	0	
n. di varianti in corso d'opera a seguito di errori progettuali ai sensi del comma 6, art. 132 del D.lgs. 163/06 s.m.i.					> 60%	
Risultato indagine di customer satisfaction manutenzione straordinaria edifici scolastici su Dirigenti Istituti Comprensivi Scolastici (% risposte giudizio discreto/sufficiente)					> 60%	
Risultato indagine di customer satisfaction manutenzione patrimonio immobiliare comunale su Ufficio Case (% risposte giudizio discreto/sufficiente)					> 60%	
Risultato indagine di customer satisfaction manutenzione patrimonio immobiliare comunale su Settore Servizi Sociali ed Educativi (% risposte giudizio discreto/sufficiente)					> 60%	
Risultato indagine di customer satisfaction manutenzione patrimonio immobiliare comunale su Sportello Polifunzionale e Comunicazioni di Pubblica Utilità (% risposte giudizio discreto/sufficiente)					> 60%	
Risultato indagine di customer satisfaction manutenzione impianti sportivi su Ufficio Sport (% risposte giudizio discreto/sufficiente)					> 60%	

OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012		
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI	OBIETTIVI 2012
5.1 - 5.15 - PROGETTO SPECIALE INTERSETTORIALE: Centro Culturale	Realizzazione di una nuova struttura destinata allo svolgimento delle principali attività culturali del Comune	Ultimazione delle operazioni di collaudo dell'opera
	Realizzazione dei sotto elencati lavori mirati alla riqualificazione del centro città attraverso il miglioramento dell'aspetto estetico e funzionale di tale ambito cittadino e all'integrazione dello stesso con il nuovo centro culturale. 1) Riqualificazione del centro città - sistemazione aree esterne e completamento pavimentazione Via Frova (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 2) Riqualificazione del centro città - riqualificazione pavimentazioni esterne lato sud ed intorno palazzo Comunale XXV Aprile (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 3) Riqualificazione del centro città - sistemazione facciate palazzo Comune XXV Aprile, realizzazione parcheggio su via Musu e riqualificazione area intorno torre piezometrica riqualificazione pavimentazioni esterne lato sud ed intorno palazzo Comunale XXV Aprile (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 4) Riqualificazione del centro città - lavori complementari per sistemazione tunnel collegamento palazzi comunali, altro ingresso palazzo Comune XXV Aprile, lavori vari palazzo Comunale XXV Aprile (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502)	Con riferimento alla numerazione dei lavori riportati nel dettaglio progetti: 1) ultimazione dei lavori, contenimento del costo dell'opera all'interno del quadro economico di progetto, nessuna variante per errori di progetto; 2) ultimazione dei lavori, contenimento del costo dell'opera all'interno del quadro economico di progetto, nessuna variante per errori di progetto; 3) ultimazione dei lavori, contenimento del costo dell'opera all'interno del quadro economico di progetto, nessuna variante per errori di progetto; 4) esecuzione dei lavori, contenimento del costo dell'opera all'interno del quadro economico di progetto, nessuna variante per errori di progetto.
5.5 - 5.15 - PROGETTO SPECIALE INTERSETTORIALE: Riqualificazione centro città	Lavori sotto elencati finalizzati a mantenere in efficienza gli edifici scolastici, nonché all'adeguamento degli stessi alle normative sulla sicurezza vigenti e alle nuove esigenze funzionali anche mediante la razionalizzazione e ottimizzazione degli spazi. 1) Manutenzione straordinaria alcuni edifici scolastici e adeguamento alla normativa sulla sicurezza - elenco annuale 2010 (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 2) Manutenzione straordinaria alcuni edifici scolastici e adeguamento alla normativa sulla sicurezza - elenco annuale 2011 (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 3) Manutenzione straordinaria alcuni edifici scolastici e adeguamento alla normativa sulla sicurezza - elenco annuale 2012 (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 4) Tinteggiatura edifici scolastici Rinasca e Girasole (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 5) ampliamento area verde scuola infanzia grolliti (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502)	Con riferimento alla numerazione dei lavori riportati nel dettaglio progetti: 1) esecuzione progetto definitivo-esecutivo, verifica e validazione del progetto, bando di gara, aggiudicazione dei lavori; 2) gara affidamento incarico professionale per progettazione, DL e coordinamento sicurezza; 3) esecuzione progetto preliminare dei lavori; 4) esecuzione progetto definitivo-esecutivo 5) fine lavori
5.8 - 5.15 - PROGETTO SPECIALE: Interventi di manutenzione straordinaria degli edifici scolastici	Intervento mirato al recupero e riutilizzo, ai fini abitativi e servizi pubblici, dell'immobile di proprietà comunale "Cascina Cornaggia" mediante l'utilizzo della Finanza di progetto (project finance) (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502)	Realizzazione studio di fattibilità dell'intervento da affidare mediante Finanza di progetto
5.9 - 5.15 - PROGETTO SPECIALE : Finanza di progetto per il recupero e riutilizzo della "Cascina Cornaggia" mediante Finanza di progetto (project finance)		

<p>5.10 - 5.15 - PROGETTO SPECIALE: Interventi per lo sport - project financing centro notatorio - spogliatoio atletica - copertura campi bocce</p>	<p>Lavori sotto elencati finalizzati sia alla realizzazione di nuove opere, che a mantenere in efficienza gli impianti sportivi, nonché all'adeguamento degli stessi alle normative sulla sicurezza vigenti e alle nuove esigenze funzionali anche mediante la razionalizzazione e ottimizzazione degli spazi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) realizzazione di un nuovo impianto notatorio mediante l'utilizzo dell'istituto della Finanza di progetto (project finance) (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 2) realizzazione nuovo spogliatoio per atletica presso il centro sportivo "G. Scirea" Via Cilea (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 3) sistemazione campo di calcio presso centro sportivo "Fratini" (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 4) realizzazione copertura campi da bocce presso parco annesso (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 5) formazione nuovo spogliatoio campo di calcio via Filzi (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 6) formazione rete parapalloni campo di calcio C centro sportivo "Crippa" (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 	<p>Con riferimento alla numerazione dei lavori riportati nel dettaglio progetti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) realizzazione studio di fattibilità dell'intervento da affidare mediante Finanza di progetto; 2) verifica e validazione del progetto, bando di gara, aggiudicazione dei lavori, inizio lavori; 3) verifica e validazione del progetto, bando di gara, aggiudicazione dei lavori, inizio lavori; 4) esecuzione progetto definitivo-esecutivo dei lavori 5) ultimazione dei lavori, contenimento del costo dell'opera all'interno del quadro economico di progetto, nessuna variante per errori di progetto; 6) bando di gara, aggiudicazione dei lavori;
<p>5.11 - 5.15 - PROGETTO SPECIALE: Interventi per il patrimonio immobiliare comunale</p>	<p>Lavori sotto elencati finalizzati sia alla realizzazione di nuove opere, che a mantenere in efficienza gli immobili comunali, nonché all'adeguamento degli stessi alle normative sulla sicurezza vigenti e alle nuove esigenze funzionali anche mediante la razionalizzazione e ottimizzazione degli spazi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) realizzazione scuola di musica presso ala nord Villa Ghirlanda (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 2) realizzazione isolamento facciate case comunali Via Martiri Palestinesi n° 5 e 7 (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 3) Contratto di Quartiere II - Nuovo edificio ERP Via Petrella, lavori complementari per realizzazione nuovo parcheggio (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 4) Lavori di manutenzione straordinaria Caserma Carabinieri - sostituzione pavimentazione camerate (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 5) Lavori di manutenzione straordinaria Caserma Carabinieri - sostituzione serramenti esterni interni (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 6) realizzazione nuovo sportello polifunzionale (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 7) Razionalizzazione e ottimizzazione degli spazi comunali mediante spostamento uffici (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 8) Lavori complementari per la sistemazione locali Via Lombardia 9 da dare in locazione all'Ag (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 9) eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici comunali, annualità 2008 (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 10) eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici comunali, annualità 2009 (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 11) eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici comunali, annualità 2010 (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 12) eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici comunali, annualità 2011 (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 13) eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici comunali, annualità 2012 (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 14) lavori di manutenzione straordinaria presso edifici comunali: centro disabili via Verga, cent (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 15) Sistemazione facciate Villa Girlanda (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 16) Sistemazione locali da adibire a consultorio familiare presso edificio polifunzionale Via da (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 17) Adeguamento acustico locali sportello polifunzionale (rif PEG n. 5003 -.....- rif. RPP n. 0502) 	<p>Con riferimento alla numerazione dei lavori riportati nel dettaglio progetti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) inizio lavori, contenimento del costo dell'opera all'interno del quadro economico di progetto, nessuna variante per errori di progetto; 2) esecuzione progetto definitivo-esecutivo dei lavori; 3) bando di gara, aggiudicazione dei lavori, inizio lavori; 4) esecuzione progetto definitivo-esecutivo dei lavori 5) esecuzione progetto definitivo-esecutivo dei lavori 6) ultimazione dei lavori, contenimento del costo dell'opera all'interno del quadro economico di progetto, nessuna variante per errori di progetto; 7) esecuzione studio di fattibilità 8) ultimazione dei lavori, collaudo, contenimento del costo dell'opera all'interno del quadro economico di progetto, nessuna variante per errori di progetto; 9) inizio lavori, contenimento del costo dell'opera all'interno del quadro economico di progetto, nessuna variante per errori di progetto; 10) gara affidamento incarico professionale per progettazione, DL e coordinamento sicurezza; 11) esecuzione progettazione definitiva-esecutiva 12) gara affidamento incarico professionale per progettazione, DL e coordinamento sicurezza; 13) esecuzione progetto preliminare 14) inizio lavori, contenimento del costo dell'opera all'interno del quadro economico di progetto, nessuna variante per errori di progetto; 15) esecuzione progetto definitivo-esecutivo dei lavori 16) inizio lavori, contenimento del costo dell'opera all'interno del quadro economico di progetto, nessuna variante per errori di progetto; 17) esecuzione studio di fattibilità
<p>Analisi del risultato al 31 Dicembre 2012</p>		

Obiettivo di processo					Anno
Misurazione della performance					2012
Settore	Arch. Mauro Papi	Assessore Competente	Dirigente	Assessore	
Lavori pubblici, Patrimonio e Arredo Urbano	Rag. Antonella Villa	Sindaco	Che collabora		
AMMINISTRATIVO			Altro	Tutti	
0517 - Servizi generali di settore					
PROCESSO 24					
GESTIRE I SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO AMMINISTRATIVO ALLE OPERE PUBBLICHE					
Finalità del Processo					
Assicurare il supporto tecnico amministrativo-giuridico a tutte le attività inerenti le opere pubbliche, garantendo la corretta redazione del programma triennale opere pubbliche e dell'elenco annuale dei lavori pubblici, quali strumenti indispensabili di programmazione per governare i progetti inerenti le opere pubbliche, in coerenza con gli indirizzi e gli obiettivi dell'Ente.					
Missione - Visione dell'Ente					
Garantire la corretta esecuzione di tutte le procedure amministrative inerenti l'approvazione dei progetti, l'affidamento degli incarichi professionali e dei lavori nonché la liquidazione dei corrispettivi relativi alla realizzazione degli interventi di costruzione e manutenzione di tutte le opere pubbliche sul territorio cittadino e all'espletamento dei servizi pubblici ad esse pertinenti. Assicurare lo studio e l'aggiornamento costante dell'impianto normativo di riferimento, finalizzato ad assicurare il rispetto di tutti gli adempimenti previsti.					
Stakeholders					
AMMINISTRATORI - DIRIGENTI - DITTE					
Indici					
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Raggiunto nell'anno /Raggiunto al 31.12.2012 /Triennio prec.
Indici di Quantità					
POPOLAZIONE	73659	74150	74548	74119	74548
n. atti (delibere/determine)	515	423	476	471	480
n. liquidazioni	778	923	958	886	965
n. gare (bando+pubblicazione+gara+aggiudicazione)	37	44	45	42	37
n. erogazione di contributi a privati	13	10	16	13	10
n. subappalti	23	30	20	24	22
n. programma triennali	1	1	1	1	1
n. contestazioni	0	0	1	0	0
n. schede Osservatorio	100	94	91	95	96
Indici di Tempo					
Tempo medio trasmissione schede all'Osservatorio (in giorni)			45	45	43
Tempo medio istruttoria erogazione contributi (in giorni)			365	365	365

N. unità operative del processo/n. gare	4,78%						
N. unità operative del processo/n. atti (delibere, determine)	0,30%						
N. unità operative del processo/n. liquidazioni	0,13%						
Indicatori di Efficacia Temporale							
n. gare aggiudicate/n. gare bandite	100,00%						
n. richieste contributi evasi nel tempo medio/n. richieste pervenute	100,00%						
n. schede Osservatorio trasmesse/n. schede Osservatorio da trasmettere	100,00%						
Indicatori di Efficienza Economica							
costo del processo (del personale)/popolazione	€ 4,26						
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)							
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	5,52						
Indicatori di qualità							
numero contestazioni pervenute/ contestazioni previste	0						
risultato indagine di customer satisfaction a ditte/professionisti per informazioni su gare (% risposte giudizio sufficiente)							
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012							
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI			OBIETTIVI 2012			
5.13 - Coordinamento e programmazione Lavori Pubblici	Assicurare la rispondenza della programmazione dei lavori pubblici alle linee programmatiche definite dagli organi politici dell'ente, nonché il coordinamento delle attività per consentire il corretto finanziamento ed esecuzione delle opere.			Curare ed elaborare la redazione del Programma Triennale delle Opere Pubbliche, individuando le esigenze prioritarie in merito alla realizzazione di opere pubbliche.			
5.28 - Gestione Amministrativa del Settore	Gestione amministrativa degli appalti, redazione bandi e atti inerenti le procedure di gara, di aggiudicazione e tutte le comunicazioni conseguenti all'Osservatorio regionale ed Autorità dei Lavori Pubblici; liquidazioni SAL, CRE e fatture; gestione ordinaria delle attività di segreteria; attività connesse alla gestione delle manutenzioni (GE.MA). Adempimenti connessi alla predisposizione della RPP, Bilancio, PEG, Stati di attuazione.			Garantire la corretta esecuzione di tutti gli interventi di urbanizzazione primaria e secondaria attraverso il supporto giuridico amministrativo. Programmare e svolgere tutte le attività amministrative relative alla realizzazione e manutenzione di opere pubbliche e all'espletamento di servizi pubblici ad esse pertinenti.			
Analisi del risultato al 31 Dicembre 2012							

Obiettivo di processo				2012					
Misurazione della performance				Anno					
Settore	Lavori pubblici, Patrimonio e Arredo Urbano	Arch. Mauro Papi	Assessore Competente	Dirigente					
Servizio	Sicurezza sul lavoro	Arch. Mario Migliorni	Sindaco	Che collabora					
CdC	0515 - Protezione e prevenzione			Altri Tutti					
PROCESSO 25									
GESTIRE LA SICUREZZA DEI LAVORATORI									
Finalità del Processo									
Garantire la sicurezza ed il benessere psicofisico dei lavoratori negli ambienti a loro assegnati, individuando i rischi e le misure di prevenzione e protezione per prevenirli. Effettuare la corretta e tempestiva applicazione delle norme del D.Lgs 81/08									
Missione - Visione dell'Ente									
Garantire il benessere psico-fisico dei lavoratori con corrette misure di prevenzione e protezione dei luoghi di lavoro, prevedendo il continuo monitoraggio delle misure stesse ed il loro miglioramento nel tempo.									
Stakeholders									
DATORI DI LAVORO, DIPENDENTI, FRUITORI DELLE STRUTTURE									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31.12.2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
POPOLAZIONE	73659	74.150	74.548	74.119	74548				
N. stabili istituzionali	13	13	13	13	14				
prove di evacuazione con formazione	9	3	13	8	14				
corsi di formazione programmati	8	3	5	5	7				
corsi di formazione effettuati	8	3	5	5	7				
valutazione rischi programmata	aggiornamento di tutti i plessi + rischio rumore e vibrazioni	aggiornamento villa ghirlanda, biblioteca	5	6	5				
valutazione rischi effettuata	aggiornamento di tutti i plessi + rischio rumore e vibrazioni	aggiornamento villa ghirlanda, biblioteca	5	6	5				

sopralluoghi periodici e verifica messa a norma											
riunione periodica programmata	23	20	19	21	19						
riunione periodica effettuate	1	1	3	2	5						
esami strumentali per verifiche rischi	1	1	3	2	5						
Indici di Tempo											
				0							
				0							
				0							
				0							
				0							
Indici di Costo											
esami strumentali											
prove di evacuazione	6.036,00	1.394,40	6240	4.557	1.500,00						
corso di formazione	11.872,00	1.800,00	5880	6.517	6.500,00						
valutazione rischi	6.720,00		18295	8.338	10000,00						
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)											
costo del personale			85.456,63	85.456,63	89.900,37						
spesa totale corrente del processo			20.000,00	20.000,00	20.000,00						
Indici di Qualità											
				0							
				0							
				0							
				0							
Personale coinvolto nel Processo											
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo						
Papi Mauro	dirigente	5%		€ 6.287,07							
Mario Migliorini	D3	32%		€ 18.025,73							
Rognoni Barbara	C5	87%		€ 32.345,42							
Renzetti Giuseppina	C3 p.t.	100%		€ 21.816,64							
Disabato Angelo	C4	3%		€ 1.187,05							
Mario Cioci	B1	3,67%		€ 991,13							
Carmela Conforti	B5	3,67%		€ 1.145,46							
Proietti Gianfranco	B7	11,11%		€ 3.658,13							

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata al 31.12.2012	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% prove di evacuazione/n° stabili istituzionali	64,10%	100,00%			
% sopralluoghi periodici e verifica messa a norma/n° sedi con lavoratori	158,97%	135,71%			
% riunione periodica effettuata/riunione periodica prevista	100,00%	100,00%			
% valutazione dei rischi effettuata/valutazione dei rischi previsti	100,00%	100,00%			
% formazione effettuata/ formazione prevista	100,00%	100,00%			
Indicatori di Efficacia Temporale					
Indicatori di Efficienza Economica					
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	1,42	1,47			
Indicatori di qualità					
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012					
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI				OBIETTIVI 2012

<p>5.27 - Sicurezza sul lavoro</p>	<p>Elaborazione, ricognizione, integrazione aggiornamento del documento di valutazione dei rischi in riferimento al rischio stress lavoro correlato da predisporre per tutti i datori di lavoro dell'ente ; sopralluogo negli ambienti di lavoro con il medico competente e con la partecipazione degli RR.LL.S.; riunione periodica di prevenzione e protezione rischi con tutti gli attori della sicurezza; proposte ed organizzazione dei corsi di formazione; prove di evacuazione presso tutti gli edifici comunali istituzionali con corso di aggiornamento a tutti gli addetti alla sicurezza. Verifiche strumentali e valutazione dei rischi specifici dovuti ad esposizioni: campi elettromagnetici presso sala server e radon presso il centro stampa. Comprende l'attività che viene svolta dal Servizio Prevenzione e protezione, così come prescritto dall'art. 33 del D.Lgs 81/08. rif. PEG. 5015 - RPP 0502.</p>	<p>Garantire la collaborazione/consulenza ai datori di lavoro per la corretta e tempestiva applicazione delle norme vigenti in materia di sicurezza; in particolare ci si propone di individuare i possibili rischi per gli infortuni e per la salute, di valutarne l'entità e di applicare le idonee misure per la loro eliminazione o la loro riduzione ad un livello accettabile. (n. 5 valutazioni rischi; n. 5 riunioni periodiche; n. 14 sopralluoghi negli ambienti di lavoro; n. 7 corsi di formazione ; n. 14 prove di evacuazione; n. 2 verifiche strumentali per valutazione rischi)</p>
<p>Analisi del risultato al 31 Dicembre 2012</p>		

										Anno		2012					
Obiettivo di processo																	
Misurazione della performance																	
Settore		Lavori pubblici, Patrimonio e Arredo Urbano		Arch. Mauro Papi		Assessore Competente				Dirigente		Coordinatore					
Servizio		PATRIMONIO		Rag. Antonella Villa		Sindaco		Che collabora				Arch. Faraci/Dr. Polenghi					
CdC		0516 - Patrimonio e demanio						Altro									
PROCESSO 26																	
GESTIRE IL PATRIMONIO COMUNALE (RILEVAZIONI, CONCESSIONI, LOCAZIONI E VENDITE)																	
Finalità del Processo																	
Razionalizzare e valorizzare il patrimonio comunale operando le alienazioni degli immobili non più strettamente funzionali o verificando eventuali integrazioni patrimoniali alla luce delle esigenze e agli indirizzi proposti dall'Amministrazione. Perseguire il miglior utilizzo del patrimonio comunale rispondendo in modo efficace alle richieste di utilizzo spazi producendo nel contempo un incremento economico della rendita degli stessi ed una riduzione delle spese.																	
Missione - Visione dell'Ente																	
Realizzare azioni volte ad assicurare tutta la gestione ordinaria del patrimonio immobiliare non abitativo inerente nuovi contratti di locazione/concessione e rinnovi di contratti in scadenza e riscossione dei relativi canoni. Monitoraggio della situazione contabile inerente i pagamenti dei canoni ed azioni di intervento tempestivo per il recupero di morosità. Sviluppare studi ed analisi mirati a valorizzare il patrimonio comunale, al fine di individuare gli immobili non strettamente funzionali da alienare ed inoltre, per un miglior utilizzo degli spazi, realizzando nel contempo un possibile incremento economico.																	
Stakeholders																	
AMMINISTRATORI - DIRIGENTI - FRUITORI DI BENI																	
Indici																	
		2009		2010		2011		media triennio prec.		Atteso nell'anno		Raggiunto al 31.12.2012		Raggiunto nell'anno /Triennio prec.		Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità																	
POPOLAZIONE		73659		74150		74548		74.119		74548							
mq. Immobili di proprietà		150.205,31		150.205,31		160.563,71		153.658		160.009,71							
mq. Immobili di proprietà in disponibilità per locazioni e concessioni (fabbricati)		22.069,19		22.069,19		22.040,84		22.060		22.040,84							
mq. Immobili di proprietà (fabbricati) occupati per locazioni/concessioni		21.085,29		19.621,21		20.771,21		20.493		20.771,21							
mq. suolo pubblico concesso in uso		18.175,30		18.175,30		18.189,30		18.180		18.189,30							
n. gare per alienazioni immobili		7		23		28		19		14							
n. perizie richieste all'Agenzia del Territorio		0		4		2		2		1							
n. perizie redatte all'interno dell'Ente				15		12		9		13							
n. concessioni-locazioni nuove/rinnovate		8		21		16		15		20							
n. Totale concessioni/locazioni		62		65		83		70		93							
n. immobili di proprietà (fabbricati/locali)		417		416		414		416		414							
n. atti (delibere/determinate)		51		51		51		51		53							
n. sopralluoghi effettuati		25		40		52		39		55							
Indici di Tempo																	

tempo di attività perizia di stima immobili redatti da ufficio Patrimonio (in ore)	630	508	569	424	
tempo totale del servizio (in ore)	6.720,00	7.120,00	5.276,67	5.488	
tempo medio gara alienazioni (in giorni)	120	120	120	120	
Indici di costo					
€ proventi di competenza accertati (solo locaz/concess edifici)	€ 320.863,49	€ 702.328,98	€ 533.071,17	€ 835.290,38	
€ proventi derivanti da riscoss. accertate (solo locaz/concess edifici)	€ 245.435,90	€ 252.400,69	€ 253.529,08	€ 260.000,00	
n. pratiche da trasmettere al recupero credito		4	4	15	
n. pratiche trasmesse al recupero credito		4	4	15	
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)					
costo del personale		160.225,02	160.225,02	168.556,73	
spesa totale corrente del processo		195.332,29	195.332,29	108.500,00	
Indici di qualità					
costo redazione perizie con tecnico interno	€ -	€ 9.000,00	€ 9.000,00	€ 7.500,00	
costo medio redazione n. 1 perizia con tecnico interno		€ 750,00		€ 750,00	
Personale coinvolto nel Processo					
Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	
Papi Mauro	Dir	19%		€ 23.890,86	
Antonia Villa	D5	40%		€ 19.980,18	
Claudia Bandiera	D4	100%		€ 43.176,59	
Sandra Baschiroto	C3	100%		€ 34.863,95	
Luisa Pineri	C1	80%		€ 24.847,15	
Mario Cioci	B1	3,67%		€ 991,13	
Carmela Conforti	B5	3,67%		€ 1.145,46	
Gianfranco Proietti	B7	11,11%		€ 3.658,13	
Antonietta Curcio	D3	10%		€ 4.317,69	
Liborio Rusotto	C3	10%		€ 3.353,89	
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia					
% concessioni/locazioni rinnovate (N. concessioni-locazioni rinnovate/N. concessioni-locazioni programmate da rinnovare)					
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata al 31.12.2012
N. gare per alienazioni espletate/ n. immobili da alienare					
n. sopralluoghi effettuati/ n. sopralluoghi previsti					
% mq. Immobili occupati per locazioni /concessioni Immobili occupati/mq. immobili in disponibilità (libert)					
n. contratti rinnovati / n. contratti da rinnovare					
			75,00%	100,00%	
			138,10%	100,00%	
			70,91%	100,00%	
	mq.		92,90%	94,24%	
			75,00%	100,00%	
				Scost.	ESITO

Indicatori di Efficacia Temporale			
tempo perizie redatte / tempo perizie programmate	134,20%	100,00%	
Indicatori di Efficienza Economica			
totale proventi riscossi/totale proventi accertati (solo locaz / concess edifici)	47,56%	≥75%	
Provento medio derivante dall'applicazione canone (€/mq) (provento complessivo concessione-locazione/mq immobili concessi)	26,01	40,21	
SPESA DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)			
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	4,80	3,72	
Indicatori di qualità			
% di utilizzo del patrimonio immobiliare (mq. immobili locati a vario titolo/ mq. immobili di proprietà)	13,34%	12,94%	
n. pratiche da trasmettere al recupero credito / pratiche trasmesse per recupero credito	100,00%	100,00%	
risultato indagine di customer satisfaction ad associazioni e fruitori dei beni immobili (% risposte giudizio sufficiente)		≥70%	
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012			
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI	OBIETTIVI 2012	
5.12 - PROGETTO SPECIALE: Alienazione immobiliare dei beni immobili facenti parte del patrimonio comunale	Effettuazione della ricognizione sullo stato dei beni di proprietà e conseguente definizione del Piano delle Alienazioni. Analisi sugli immobili di proprietà, valutazione delle perizie di stima sugli immobili, redazione delibera di approvazione del Piano, stesura degli atti per definire l'alienazione: bandi, piantine planimetriche, delibere/determine inerenti il perfezionamento dell'iter di vendita degli immobili. rif. PEG. 5016/5025 - RPP 0503 -	Alienazione di stabili e case comunali. (n.8 Edifici + n.3 Terreni): a) pietra ligure: vendita ville b) cantina Via Gran Sasso c) n. 6 alloggi fuori Comune, n. 12 Bandi di gara per alienazioni; n. 12 Verbali di gara; n. 12 Atti (delibere/determine) per alienazioni	
5.29 - Gestione del patrimonio non abitativo	Rinnovi contrattuali, contabilità inerente i canoni di locazione/concessione, controlli sui pagamenti, iter procedurali relativi al recupero di somme in caso di morosità. Analisi e studio delle Leggi riferite alla registrazione dei contratti (locazioni/concessioni) e successiva applicazione delle considerazioni emerse; studio ed utilizzo di programmi informatici per sviluppare modalità di controllo sulla gestione di alcune attività. rif. PEG. 5016/5025 - RPP 0503 - PDO Area 1:Ob. B2 - Area 2: Ob. B2.	Durante l'anno si procederà a perseguire i seguenti obiettivi: n.3 spostamenti con assegnazioni di sedi di Associazioni; n.15 rinnovi di contratti in scadenza; n.14 stipulazione nuovi contratti per locazioni/convenzioni; - effettuazione di tutti i conteggi relativi all'emissione delle fatture dei canoni di concessione/locazione; - monitoraggio dei pagamenti e procedure inerenti la riscossione dei crediti pregressi	
Analisi del risultato al 31 Dicembre 2012			
Nota Bene: Si precisa che l'Ufficio Patrimonio nell'anno 2012 è in carenza di una unità in quanto, nei primi mesi dell'anno, è stata trasferita una collaboratrice amministrativa presso lo sportello Polifunzionale			

										Anno		2012	
Obiettivo di processo													
Misurazione della performance													
Settore	<i>Lavori pubblici, Patrimonio e Arredo Urbano</i>	Arch. Mauro Papi	Assessore Competente		Dirigente	Assessore							
Servizio	Gestione Case ERP	Antonietta Curcio	<i>Sindaco</i>	Che collabora	Conti								
CdC	0510 - Gestione Case Comunali			Altro									
PROCESSO 27													
GESTIRE GLI ALLOGGI ERP E SOSTEGNO ALL'AFFITTO													
Finalità del Processo													
Garantire una gestione efficace ed efficiente del patrimonio abitativo dell'Ente e le assegnazioni degli stabili ERP presenti sul territorio comunale, rispondendo alle esigenze delle persone più svantaggiate. Gestire i fondi per il sostegno all'affitto, favorendo i cittadini meno abbienti al pagamento degli affitti negli stabili privati.													
Missione - Visione dell'Ente													
interventi su disagi abitativi in particolare su alcune categorie deboli e maggiormente esposte economicamente e socialmente. Governare e gestire problematiche legate al fabbisogno abitativo, in continua crescita.													
Stakeholders													
INQUILINI ALLOGGI ERP - CITTADINI - COMMITATI INQUILINI													
Indici													
		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno				
Indici di Quantità													
POPOLAZIONE		73659	74150	74548	74.119	74548							
N° bandi per assegnazione alloggi ERP		2	2	2	2	2							
N° bandi per assegnazione alloggi ERP programmati		2	2	2	2	2							
N° istruttorie su domande per assegnazione alloggi ERP		720	740	700	720	700							
N° istruttorie su domande per assegnazione alloggi ERP programmate		720	740	700	720	700							
N° di verifiche requisiti dei nuclei familiari in graduatoria ERP		100	250	50	133	140							

N° di verifiche requisiti dei nuclei familiari in graduatoria ERP programmate	100	250	50	133	140		
N° pratiche istruite per mobilità alloggiativa	15	18	6	13	10		
N° pratiche per mobilità alloggiativa pervenute	15	18	15	16	10		
N° pubblicazioni di bandi per l'erogazione dei contributi ad integrazione dei canoni di locazione	1	1	1	1	1		
N° pubblicazioni bandi per l'erogazione dei contributi ad integrazione dei canoni di locazione previsti	1	1	1	1	1		
N° domande di partecipazione al bando per l'erogazione del contributo affitto	604	640	550	598	620		
N° istruttorie e controlli sulla situazione reddituale e patrimoniale degli aventi diritto al contributo affitto relativi al bando del contributo affitto	604	640	550	598	620		
N° domande presentate per interventi economici di sostegno in particolari casi di necessità ed urgenza	48	28	30	35	30		
N° istruttorie domande presentate per interventi economici di sostegno in particolari casi di necessità ed urgenza	48	28	20	32	30		
N° contratti di locazione alloggi/box/posti auto rinnovati	70	62	29	54	100		
N° contratti di locazione alloggi/box/posti auto da rinnovare previsti	70	62	100	77	100		
N° richieste di contratti a seguito di subentri degli inquilini nel patrimonio di edilizia residenziale pubblica	16	10	10	12	10		
N° contratti eseguiti a seguito di subentri degli inquilini nel patrimonio di edilizia residenziale pubblica	16	10	10	12	10		
N° pratiche per rideterminazione canoni di locazione eseguite	316	303	136	252	150		
N° pratiche per rideterminazione canoni di locazione programmate	316	303	300	306	150		
N° sanzioni amministrative effettuate a inquilini morosi	151	129	60	113	60		
N° sanzioni amministrative accertate per inquilini morosi a seguito del monitoraggio morosità	151	129	60	113	60		
N° fatture emesse per canoni di locazione alloggi/box/posti auto/piani di rientro	2674	2796	4488	3.319	4488		
N° fatture emesse per canoni di locazione alloggi/box/posti auto/piani di rientro programmate	2674	2796	4488	3.319	4488		
N° riunioni commissione comunale alloggi svolte	6	4	2	4	3		
N° riunioni commissione comunale alloggi programmate	3	3	3	3	3		
N° riunioni comitati inquilini svolte	6	4	4	5	6		
N° riunioni comitati inquilini programmate	2	2	2	2	6		

Riunioni assemblea condominiale amministratori privati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
Indici di Tempo														
Tempo medio per raccolta di tutte le domande ERP e verifiche requisiti (gg)	180	160	150	163	140									
Tempo medio per stipula contratto di locazionealloggi (gg)	6	5	5	5	4									
Tempo medio istruttoria domanda assegnazione alloggio (gg)	6	5	4	5	3									
Tempo medio istruttoria domanda erogazione contributi canone di locazione (gg)	20	18	15	18	14									
Indici di costo														
Accertamenti canoni locazione alloggi ERP	€ 473.741,49	€ 477.587,98	€ 545.644,00	€ 498.991,16	€ 545.644,00									
Incassi canoni di locazioni alloggi ERP	€ 302.528,41	€ 324.815,68	€ 472.037,52	€ 366.460,54	€ 472.037,52									
Accertamenti canoni locazione box /posti auto ERP	€ 28.354,81	€ 52.200,42	€ 64.929,58	€ 48.494,94	€ 64.929,58									
Incassi canoni di locazioni box /posti auto ERP	€ 19.508,91	€ 38.854,56	€ 44.529,49	€ 34.297,65	€ 44.529,49									
morosità accertata	€ 676.000,00	€ 572.321,00	€ 570.000,00	€ 606.107,00	€ 570.000,00									
morosità recuperata	€ 103.834,00	€ 113.834,00	€ 51.118,24	€ 89.595,41	€ 51.118,24									
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO														
(budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)														
costo del personale			225.953,77	225.953,77	237.703,37									
spesa totale corrente del processo			1.051.200,00	1.051.200,00	1.087.200,00									
Indici di qualità														
Ore di apertura al pubblico per informazioni e sostegno nel percorso di fuoriuscita dall'emergenza abitativa	420	450	330	400	330									
Collaboratori coinvolti nel Processo														
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo												
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate(o al	Tipo		Costo		Nominativo							
Mauro Papi	Dirig.	10%			€ 12.574,14									
Antonietta Curcio	D3	85%			€ 36.700,37									
Liborio Rusotto	C3	90%			€ 30.184,98									
Caltagirone Lucia	C5	100%			€ 40.076,08									
Ialenti Giuseppina	B7	100%			€ 33.653,56									
Cristina Bravi	B7	100%			€ 33.168,89									

Beatrice Panico	B5	100%	€ 33.801,04						
Mario Cioci	B1	3,67%	€ 991,13						
Carmela Conforti	B5	3,67%	€ 1.145,46						
Gianfranco Proietti	B7	11,11%	€ 3.658,13						
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia									
% domande assegnazioni alloggi ERP									
(N° istruttorie domande per l'assegnazione alloggi ERP eseguite/N° istruttorie domande assegnazione alloggi ERP programmate)									
% verifiche requisiti graduatorie ERP									
(N° verifiche requisiti nuclei familiari in graduatoria ERP eseguiti/ N° verifiche nuclei familiari in graduatoria ERP programmati)									
% pratiche mobilità alloggiativa									
(N° pratiche istruite per mobilità alloggiativa/N° pratiche pervenute per mobilità alloggiativa)									
% controlli aventi diritto al contributo affitto									
(N° istruttorie e controlli sulla situazione reddituale e patrimoniale degli aventi diritto al contributo affitto/N° di domande di partecipazione per il contributo affitto)									
% domande a sostegno interventi economici per casi di necessità e urgenza									
(N° istruttorie domande per interventi economici di sostegno in particolari casi di necessità e urgenza/N° domande presentate per interventi economici a sostegno in particolari casi)									
% rinnovo contratti di locazione alloggi ERP, box e posti autc									
(N° contratti di locazione alloggi ERP,box e posti auto rinnovati/N° contratti di locazione alloggi ERP,box e posti auto previsti)									
% pratiche rideterminazione canoni di locazione									
(N° pratiche per rideterminazione canoni di locazione eseguite/N° pratiche di rideterminazione canoni di locazione programmati)									
% sanzioni inquilini morosi									
(N° sanzioni amministrative per inquilini morosi eseguite a seguito del monitoraggio morosità/N° sanzioni amministrative per inquilini morosi accertate a seguito del monitoraggio morosità)									
Indicatori di Efficacia Temporale									
Tempo medio per raccolta di tutte le domande ERP e verifiche requisiti (gg)									
Tempo medio per stipula contratto di locazione alloggi (gg)									
Tempo medio istruttoria domanda assegnazione alloggio (gg)									
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.		ESITO
				100,00%	100,00%				
				100,00%	100,00%				
				81,25%	100,00%				
				100,00%	100,00%				
				100,00%	100,00%				
				69,40%	100,00%				
				82,15%	100,00%				
				100,00%	100,00%				
				163	140				
				5	4				
				5	3				

Tempo medio istruttoria domanda erogazione contributi canone di locazione (gg)		18	14		
Indicatori di Efficienza Economica					
% Incassi canoni di locazione alloggi ERP (incassi canoni di locazione alloggi totali/incassi canoni di locazione alloggi accertati)		73,44%	65,00%		
% Incassi canoni di locazione boxe posti auto ERP (incassi canoni di locazione boxe posti auto totali/incassi canoni di locazione box e posti auto accertati)		70,72%	73,00%		
% recupero morosità (incassi totali morosità/morosità accertata)		14,78%	15,70%		
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)		17,23	17,77		
Indicatori di Qualità					
Ore di apertura al pubblico per informazioni e sostegno nel percorso di fuoriuscita dall'emergenza abitativa		400	460		
risultato indagine di customer satisfaction su inquilini e rappresentanti inquilini case ERP (% risposte abbast. Molto soddisfatti)			>50%		
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012					
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI	OBIETTIVI 2012			
5.30 - Gestione del patrimonio abitativo dell'Ente	<p>Svolgimento delle attività al fine di garantire un'efficace ed efficiente gestione del patrimonio abitativo di ERP e rispondere alle esigenze legate al fabbisogno abitativo. Bandi e raccolta domande per l'assegnazione di alloggi ERP, Calcolo canoni di locazione e conseguente emissione di bollettazione, verifiche delle situazioni reddituali degli inquilini, assegnazione alloggi disponibili, mobilità alloggiativa, decadenze, piani di recupero delle morosità, esecuzione sfratti, erogazione di contributi regionali e comunali legati al fondo sostegno affitti, stipula contratti di locazione, assegnazione box/posti auto.</p> <p>rif. PEG. 5026 - RPP 0503 -</p>	<p>Indizione n. 2 bandi di concorso previsti dalla Legge regionale e formazione di graduatorie utili per l'assegnazione di alloggi ERP e contestuale verifica dello stato di regolarità relativamente a tutti gli utenti di edilizia residenziale pubblica attraverso opportuni controlli. Interventi di sostegno abitativo: predisposizione bando per l'acquisizione delle domande finalizzate all'erogazione del contributo all'affitto. Eseguire quanto indicato nel dettaglio del progetto nel minor tempo previsto, rispetto alle scadenze, miglioramento monitoraggio e recupero della morosità.</p>			
Analisi del risultato al 31 Dicembre 2012					

Obiettivo di processo					2012			
Misurazione della performance					Anno			
Settore	Lavori pubblici, Patrimonio e Arredo Urbano	Arch. Mauro Papi	Assessore Competente	Dirigente	Assessore			
Servizio	OO.UU. 2° -Impianti edifici pubblici	Arch. Mario Migliorini	Sindaco	Che collabora				
CdC	0511 - Erogazione contributi e ordinanze demolizioni d'ufficio			Altro				
PROCESSO 28								
PROGETTARE E GESTIRE I LAVORI SUL PATRIMONIO DEI PRIVATI								
Finalità del Processo								
<p>Garantire il rispetto delle norme urbanistico/edilizie ripristinando lo stato dei luoghi mediante le demolizioni d'ufficio delle opere abusive. Favorire il superamento di barriere architettoniche negli edifici dei privati dove sono presenti persone con disabilità e la manutenzione e/o le opere nuove e le attrezzature destinate a servizi religiosi, tramite l'erogazione di contributi. Verificare l'idoneità alloggiativa degli extracomunitari finalizzata al ricongiungimento familiare ed al rinnovo del permesso di soggiorno.</p>								
Missione - Visione dell'Ente								
<p>Garantire il rispetto delle norme urbanistico edilizie in modo da ripristinare la corretta pianificazione e la crescita della città. Contribuire, con finanziamenti mirati, al superamento delle barriere architettoniche anche nelle proprietà private con persone disabili, nonché al mantenimento delle strutture di enti religiosi aventi finalità di pubblico interesse.</p>								
Stakeholders								
AMMINISTRATORI - PARROCCHIE - FRUITORI DI BENI								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31.12.2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
POPOLAZIONE	73.659	74.150	74548	74119	74548			
N° richieste finanziamenti enti religiosi	4	3	1	2,7	3			
N° richieste istruite/verifica di ammissibilità	4	3	1	2,7	3			
N° richieste finanziamenti barriere architettoniche	14	17	8	13	13			
N° richieste istruite/verifica di ammissibilità	14	17	8	13	13			
N° ordinanze di demolizione	9	6	8	7,7	7			
N° ordinanze eseguite e/o istruite	8	5	8	7,0	7			
N. richieste certificati di idoneità alloggiativa pervenute	1210	1472	937	1206,3	950			
N. certificati di idoneità alloggiativa rilasciate	1042	1201	937	1060	950			
Indici di Tempo								
verifica di ammissibilità al finanziamento enti religiosi, gg.					20			
verifica di ammissibilità al finanziamento barriere arch., gg.					20			
sopralluoghi verifica tecnico-economica per demolizione, gg.					60			

tempo medio di istruttoria/verifica ammissibilità finanziamento barriere architettoniche, gg.					
tempo medio sopralluoghi verifica tecnico economica demolizioni d'ufficio, gg.					
tempo medio istruttoria/verifica idoneità alloggiativa, gg.					
Indicatori di Efficienza Economica					
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	4,88			3,08	
Indicatori di qualità					
risultato indagine di customer satisfaction su privati (% risposte abbast. Molto soddisfatti)				>80%	

OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012					
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI			OBIETTIVI 2012	
5.6 - PROGETTO SPECIALE: Demolizioni d'ufficio abusi edilizi	<p>Il progetto prevede che in caso di inottemperanza dei privati, si proceda alle demolizioni d'ufficio di abusi edilizi oggetto di ordinanza del Dirigente dell'Area Servizi al Territorio, ai sensi dell'art. 34 del D.P.R. 380/2001. rif. PEG. 5002 - RPP 0502 -</p>			<p>Garantire il rispetto della normativa urbanistica e del regolamento edilizio provvedendo al ripristino dello stato dei luoghi in caso di violazione e di inottemperanza da parte del privato. (n. 6 verifiche/istruttorie preordinate alla demolizione)</p>	
5.26 - Erogazione di finanziamenti pubblici a privati ed enti religiosi; rilascio certificati di idoneità alloggiativa;	<p>Il progetto prevede, inoltre, lo svolgimento di attività di controllo tecnico-amministrativo riguardo le richieste inoltrate da privati per l'accesso al finanziamento pubblico, l'erogazione del contributo per opere di culto e di abbattimento barriere architettoniche e per il rilascio delle certificazioni di idoneità alloggiativa. rif. PEG. 5002 - RPP 0502</p>			<p>Garantire, attraverso finanziamenti mirati, il superamento delle barriere architettoniche da parte dei privati con disabilità e la manutenzione e/o realizzazione di nuove opere/attrezzature di enti religiosi aventi finalità pubbliche. (n. 16 verifiche/istruttorie per richieste di finanziamento; n. 454 verifiche/istruttorie per rilascio certificati di idoneità alloggiativa)</p>	
Analisi del risultato al 31 Dicembre 2012					

Nota Bene: Per quanto riguarda le spese dirette relative al costo pro-capite del processo si fa presente che per quanto riguarda l'Ufficio idoneità alloggiativa è stato accorpato nel mese di Aprile 2011 al Servizio OOU2°

Costo del processo al km di rete fognatura e acquedotto		€ 704,99	€ 806,68	€ 187,60	€ 566,42	€ 267,12	
Km di rete di fognatura		119,15	119,15	120,00	119,43	120,00	
Km di rete di acquedotto		125,46	125,46	126,00	125,64	126,00	
Spesa per manutenzioni fuori convenzione		€ 25.000,00	€ 30.000,00	€ 0,00	€ 18.333,33	€ 41.212,00	
Spesa per adesione all'A.T.O. e altri consorzi		€ 0,00	€ 15.130,50	€ 18.012,50	€ 11.047,67	€ 24.500,00	
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)							
costo del personale				106.087,54	106.087,54	111.604,10	
spesa totale corrente del processo				407.747,07	407.747,07	393.591,00	
Indici di qualità							
RAPPORTI CON L'UTENZA							
N. sopralluoghi e verifiche tecniche eseguite		213	350	600	388	595	
N. Interventi inseriti in SIT (escluso S.I.I.)		157	325	523	335	394	
ILLUMINAZIONE PUBBLICA							
N. interventi di M.O. ordinati e gestiti con esito positivo		322	297	297	305	300	
N. interventi di M.S. realizzati		10	10	11	10	12	
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO							
N. Interventi di M.O. realizzati (rete acquedotto e fognatura)		128	135	308	190	211	
N. Interventi inseriti in SIT (rete acquedotto e fognatura)		0	160	308	156	208	
Collaboratori coinvolti nel Processo							
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo			
Mauro Papi	Dirig.	15%		€ 18.861,20			
Roberto Mario Galli	D3	100%		€ 45.278,09			
Renato Percoco	C4	100%		€ 36.150,24			
Mario Croci	B1	3,67%		€ 991,13			
Carmela Conforti	B5	3,67%		€ 1.145,46			
Gianfranco Proietti	B7	11,12%		€ 3.661,42			
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia							
RAPPORTI CON L'UTENZA							
N. richieste manomissioni suolo pubblico rilasciate o negate con provvedimento motivato (N. richieste manomissioni suolo pubblico pervenute/N. concessioni manomissione suolo pubblico istruite)		100,00%		100,00%			
N. gestioni ed applicazioni PUGSS		1		1			
N. gestioni, applicazioni, aggiornamento Regolamento manomissione suolo pp.		1		1			
N. lotti di lavori di TLR da gestire		2		3			
						ESITO	

tempo medio di istruttoria/verifica ammissibilità finanziamento barriere architettoniche, gg.					
tempo medio sopralluoghi verifica tecnico economica demolizioni d'ufficio, gg.					
tempo medio istruttoria/verifica idoneità alloggiativa, gg.					
Indicatori di Efficienza Economica					
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	4,88			3,08	
Indicatori di qualità					
risultato indagine di customer satisfaction su privati (% risposte abbast. Molto soddisfatti)				>80%	

OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012					
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI			OBIETTIVI 2012	
5.6 - PROGETTO SPECIALE: Demolizioni d'ufficio abusi edilizi	<p>Il progetto prevede che in caso di inottemperanza dei privati, si proceda alle demolizioni d'ufficio di abusi edilizi oggetto di ordinanza del Dirigente dell'Area Servizi al Territorio, ai sensi dell'art. 34 del D.P.R. 380/2001. rif. PEG. 5002 - RPP 0502 -</p>			<p>Garantire il rispetto della normativa urbanistica e del regolamento edilizio provvedendo al ripristino dello stato dei luoghi in caso di violazione e di inottemperanza da parte del privato. (n. 6 verifiche/istruttorie preordinate alla demolizione)</p>	
5.26 - Erogazione di finanziamenti pubblici a privati ed enti religiosi; rilascio certificati di idoneità alloggiativa;	<p>Il progetto prevede, inoltre, lo svolgimento di attività di controllo tecnico-amministrativo riguardo le richieste inoltrate da privati per l'accesso al finanziamento pubblico, l'erogazione del contributo per opere di culto e di abbattimento barriere architettoniche e per il rilascio delle certificazioni di idoneità alloggiativa. rif. PEG. 5002 - RPP 0502</p>			<p>Garantire, attraverso finanziamenti mirati, il superamento delle barriere architettoniche da parte dei privati con disabilità e la manutenzione e/o realizzazione di nuove opere/attrezzature di enti religiosi aventi finalità pubbliche. (n. 16 verifiche/istruttorie per richieste di finanziamento; n. 454 verifiche/istruttorie per rilascio certificati di idoneità alloggiativa)</p>	
Analisi del risultato al 31 Dicembre 2012					

Nota Bene: Per quanto riguarda le spese dirette relative al costo pro-capite del processo si fa presente che per quanto riguarda l'Ufficio idoneità alloggiativa è stato accorpato nel mese di Aprile 2011 al Servizio OOU2°

Metri lineari polifora comunale realizzati e pagati dal comune	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1500		
N° avvisi di rilascio concessioni inviate tramite e_mails	72	125	113	103						102		
ILLUMINAZIONE PUBBLICA												
N. interventi di M.O. segnalati e programmati	358	330	297	328						303		
N. interventi di M.S. programmati	13	12	13	13						14		
N. ampliamenti/rifacimenti previsti impianti IP	3	2	2	2						2		
N. ampliamenti/rifacimenti realizzati impianti IP	3	2	2	2						2		
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO												
N. contratti di servizio manutenzione pompe di sollevamento gestiti	0	0	0	0						1		
N. interventi di pronto intervento S.I.I.	0	0	0	0						129		
N. Interventi di M.O. ordinati reti acquedotto e fognatura	144	151	301	199						220		
N. ampliamenti/rifacimenti realizzati rete acquedotto e fognatura	0	0	3	1						2		
N. convenzioni gestite/riviste/disdettate (Amiacque, I.A.NO.MI)	2	2	2	2						2		
Indici di Tempo												
RAPPORTI CON L'UTENZA												
Tempo medio istruttoria richieste di manomissione (gg. lavorativi)	8	7	8	8						7		
Tempo medio di sopralluogo (gg. lavorativi)	7	5	7	6						5		
Tempo medio rilascio pareri su P.L. e/o applicazione PUGSS (gg. lav.)	15	15	15	15						14		
ILLUMINAZIONE PUBBLICA												
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg. lavorativi)	5	5	5	5						5		
N. interventi di M.O. in ritardo	11	10	9	10						8		
Tempo medio di ordinazione	3	3	3	3						3		
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO												
Tempo medio di sopralluogo e segnalazione M.O. (gg. lavorativi)	4	3	4	4						4		
Tempo medio intervento M.O. (gg. lavorativi)	13	12	13	13						12		
Indici di costo												
RAPPORTI CON L'UTENZA												
Entrate vettoriamento gas	€ 2.589.198,34	€ 2.589.198,34	€ 2.589.198,34	€ 2.589.198,34						€ 2.589.198,34		
Entrate istruttoria e rilascio concessioni alla manomissione	€ 0,00	€ 14.000,00	€ 11.238,52	€ 8.412,84						€ 8.300,00		
Entrate da concessione TLR SMEC	€ 0,00	€ 0,00	€ 121.000,00	€ 40.333,33						€ 122.700,00		
ILLUMINAZIONE PUBBLICA												
Costo pro-capite del processo	€ 4,37	€ 3,97	€ 3,78	€ 4,04						€ 4,04		
Costo a punto luce del processo	€ 51,46	€ 44,73	€ 46,34	€ 47,51						€ 46,31		
Spesa sostenuta per manutenzioni ordinarie	€ 302.147,90	€ 274.391,99	€ 268.380,40	€ 281.640,10						€ 286.132,00		
Spesa stanziata manutenzioni ordinarie	€ 360.000,00	€ 360.000,00	€ 350.000,00	€ 356.666,67						€ 350.000,00		
Spesa sostenuta per manutenzioni straordinarie	€ 20.000,00	€ 20.000,00	€ 13.163,97	€ 17.721,32						€ 15.000,00		
Spesa stanziata manutenzioni straordinarie	€ 20.000,00	€ 20.000,00	€ 30.600,00	€ 23.533,33						€ 30.212,00		
N° punti luce complessivo	6260	6582	6076	6306						6503		
Valore complessivo impianti di illuminazione pubblica	€ 7.628.501,00	€ 8.471.902,00	€ 9.245.848,00	€ 8.448.750,33						€ 8.815.751,39		
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO												
Costo pro-capite del processo	€ 1,14	€ 1,30	€ 0,30	€ 0,91						€ 0,88		

Costo del processo al km di rete fognatura e acquedotto		€ 704,99	€ 806,68	€ 187,60	€ 566,42	€ 267,12	
Km di rete di fognatura		119,15	119,15	120,00	119,43	120,00	
Km di rete di acquedotto		125,46	125,46	126,00	125,64	126,00	
Spesa per manutenzioni fuori convenzione		€ 25.000,00	€ 30.000,00	€ 0,00	€ 18.333,33	€ 41.212,00	
Spesa per adesione all'A.T.O. e altri consorzi		€ 0,00	€ 15.130,50	€ 18.012,50	€ 11.047,67	€ 24.500,00	
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)							
costo del personale				106.087,54	106.087,54	111.604,10	
spesa totale corrente del processo				407.747,07	407.747,07	393.591,00	
Indici di qualità							
RAPPORTI CON L'UTENZA							
N. sopralluoghi e verifiche tecniche eseguite		213	350	600	388	595	
N. Interventi inseriti in SIT (escluso S.I.I.)		157	325	523	335	394	
ILLUMINAZIONE PUBBLICA							
N. interventi di M.O. ordinati e gestiti con esito positivo		322	297	297	305	300	
N. interventi di M.S. realizzati		10	10	11	10	12	
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO							
N. Interventi di M.O. realizzati (rete acquedotto e fognatura)		128	135	308	190	211	
N. Interventi inseriti in SIT (rete acquedotto e fognatura)		0	160	308	156	208	
Collaboratori coinvolti nel Processo							
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo			
Mauro Papi	Dirig.	15%		€ 18.861,20			
Roberto Mario Galli	D3	100%		€ 45.278,09			
Renato Percoco	C4	100%		€ 36.150,24			
Mario Croci	B1	3,67%		€ 991,13			
Carmela Conforti	B5	3,67%		€ 1.145,46			
Gianfranco Proietti	B7	11,12%		€ 3.661,42			
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia							
RAPPORTI CON L'UTENZA							
N. richieste manomissioni suolo pubblico rilasciate o negate con provvedimento motivato (N. richieste manomissioni suolo pubblico pervenute/N. concessioni manomissione suolo pubblico istruite)		100,00%		100,00%			
N. gestioni ed applicazioni PUGSS		1		1			
N. gestioni, applicazioni, aggiornamento Regolamento manomissione suolo pp.		1		1			
N. lotti di lavori di TLR da gestire		2		3			
						ESITO	

tempo medio di istruttoria/verifica ammissibilità finanziamento barriere architettoniche, gg.					
tempo medio sopralluoghi verifica tecnico economica demolizioni d'ufficio, gg.					
tempo medio istruttoria/verifica idoneità alloggiativa, gg.					
Indicatori di Efficienza Economica					
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	4,88			3,08	
Indicatori di qualità					
risultato indagine di customer satisfaction su privati (% risposte abbast. Molto soddisfatti)				>80%	

OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012

PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI	OBIETTIVI 2012
5.6 - PROGETTO SPECIALE: Demolizioni d'ufficio abusi edilizi	Il progetto prevede che in caso di inottemperanza dei privati, si proceda alle demolizioni d'ufficio di abusi edilizi oggetto di ordinanza del Dirigente dell'Area Servizi al Territorio, ai sensi dell'art. 34 del D.P.R. 380/2001. rif. PEG. 5002 - RPP 0502 -	Garantire il rispetto della normativa urbanistica e del regolamento edilizio provvedendo al ripristino dello stato dei luoghi in caso di violazione e di inottemperanza da parte del privato. (n. 6 verifiche/istruttorie preordinate alla demolizione)
5.26 - Erogazione di finanziamenti pubblici a privati ed enti religiosi; rilascio certificati di idoneità alloggiativa;	Il progetto prevede, inoltre, lo svolgimento di attività di controllo tecnico-amministrativo riguardo le richieste inoltrate da privati per l'accesso al finanziamento pubblico, l'erogazione del contributo per opere di culto e di abbattimento barriere architettoniche e per il rilascio delle certificazioni di idoneità alloggiativa. rif. PEG. 5002 - RPP 0502	Garantire, attraverso finanziamenti mirati, il superamento delle barriere architettoniche da parte dei privati con disabilità e la manutenzione e/o realizzazione di nuove opere/attrezzature di enti religiosi aventi finalità pubbliche. (n. 16 verifiche/istruttorie per richieste di finanziamento; n. 454 verifiche/istruttorie per rilascio certificati di idoneità alloggiativa)
Analisi del risultato al 31 Dicembre 2012		

Nota Bene: Per quanto riguarda le spese dirette relative al costo pro-capite del processo si fa presente che per quanto riguarda l'Ufficio idoneità alloggiativa è stato accorpato nel mese di Aprile 2011 al Servizio OOU2°

tempo medio di istruttoria/verifica ammissibilità finanziamento barriere architettoniche, gg.					
tempo medio sopralluoghi verifica tecnico economica demolizioni d'ufficio, gg.					
tempo medio istruttoria/verifica idoneità alloggiativa, gg.					
Indicatori di Efficienza Economica					
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)					
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	4,88			3,08	
Indicatori di qualità					
risultato indagine di customer satisfaction su privati (% risposte abbast. Molto soddisfatti)				>80%	

OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012					
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI	OBIETTIVI 2012			
5.6 - PROGETTO SPECIALE: Demolizioni d'ufficio abusi edilizi	Il progetto prevede che in caso di inottemperanza dei privati, si proceda alle demolizioni d'ufficio di abusi edilizi oggetto di ordinanza del Dirigente dell'Area Servizi al Territorio, ai sensi dell'art. 34 del D.P.R. 380/2001. rif. PEG. 5002 - RPP 0502 -	Garantire il rispetto della normativa urbanistica e del regolamento edilizio provvedendo al ripristino dello stato dei luoghi in caso di violazione e di inottemperanza da parte del privato. (n. 6 verifiche/istruttorie preordinate alla demolizione)			
5.26 - Erogazione di finanziamenti pubblici a privati ed enti religiosi; rilascio certificati di idoneità alloggiativa;	Il progetto prevede, inoltre, lo svolgimento di attività di controllo tecnico-amministrativo riguardo le richieste inoltrate da privati per l'accesso al finanziamento pubblico, l'erogazione del contributo per opere di culto e di abbattimento barriere architettoniche e per il rilascio delle certificazioni di idoneità alloggiativa. rif. PEG. 5002 - RPP 0502	Garantire, attraverso finanziamenti mirati, il superamento delle barriere architettoniche da parte dei privati con disabilità e la manutenzione e/o realizzazione di nuove opere/attrezzature di enti religiosi aventi finalità pubbliche. (n. 16 verifiche/istruttorie per richieste di finanziamento; n. 454 verifiche/istruttorie per rilascio certificati di idoneità alloggiativa)			
Analisi del risultato al 31 Dicembre 2012					

Nota Bene: Per quanto riguarda le spese dirette relative al costo pro-capite del processo si fa presente che per quanto riguarda l'Ufficio idoneità alloggiativa è stato accorpato nel mese di Aprile 2011 al Servizio OOU2°

			2012
--	--	--	------

Obiettivo di processo				
Area	Unità e Servizi di Staff alla struttura			
Settore	Settore Lavori Pubblici, Patrimonio e Arredo Urbano	Arch. Mauro Papi	Assessore Competente	Assessore
Servizio	OO.UU. 1° - Impianti e Reti Tecnologiche	Arch. Roberto Mario Galli	Sindaco	Che collabora
CdC	0503 - Illuminazione pubblica 0504 - Fognatura 0505 - Servizio idrico integrato 0518 - Rete gas			Altro Tutti

PROCESSO 29

PROGETTARE E GESTIRE LAVORI RIGUARDANTI LE RETI IMPIANTISTICHE STRADALI

Finalità del Processo

Valorizzazione, ottimizzazione ed implementazione delle reti tecnologiche e delle infrastrutture stradali. Impiego razionale del sottosuolo, coordinamento e controllo delle manomissioni del suolo pubblico, organizzazione logica, sostenibile e gestibile del territorio cittadino, nel rispetto della prevenzione dell'inquinamento e della protezione ambientale perseguendo un maggior risparmio energetico e la razionalizzazione dei consumi in relazione alle risorse economiche disponibili.

Missione - Visione dell'Ente

Minimizzare i costi sociali per la cittadinanza attraverso l'uso razionale della risorsa sottosuolo ed il coordinamento dell'operato dei diversi soggetti che operano sul territorio; sviluppare e rendere disponibile per tutti i cittadini e per tutte le aree della città nuovi servizi pubblici quali il teleriscaldamento; assicurare la gestione, la manutenzione e l'implementazione dei servizi esistenti quali rete gas metano, fognatura acquedotto; gestire, mantenere ed implementare l'illuminazione pubblica cittadina nell'ottica del risparmio energetico e della razionalizzazione dell'inquinamento luminoso assicurando sempre e comunque i livelli illuminotecnici di legge; conoscere ed informatizzare le reti dei sottoservizi e gli interventi di manutenzione e riparazione, al fine di una maggior conoscenza del territorio e dei processi che ne modificano la struttura, restituendo informazioni trasparenti ed immediatamente fruibili per gli stakeholders.

Stakeholders

FRUTTORI DI BENI – AMMINISTRATORI DI CONDOMINI – FORZE DELL'ORDINE – AMMINISTRATORI

	Indici					Raggiunto al 31.12.2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
	2009	2010	2011	Media triennio prec.	Atteso nell'anno			
POPOLAZIONE								
N. richieste manomissioni suolo pubblico pervenute	73.659	74.150	74.548	74.119	74.548			
RAPPORTI CON L'UTENZA								
N. concessioni manomissione suolo pubblico istruite	72	125	113	103	102			
N. interventi di pronto intervento (escluso S.I.I.).	76	108	199	128	152			
N. gestioni ed applicazioni PUGSS	1	1	1	1	1			
N. gestioni, applicazioni, aggiornamento Reg. manomissione suolo pp.	1	1	1	1	1			
N. lotti di lavori di TLR da gestire	2	2	2	2	3			
N. estensioni di TLR da gestire	0	0	0	0	1			
N. gestione adempimenti tecnici A.TE.M. Milano 1	0	0	0	0	1			
N. convenzioni gestite/riviste/disdettate (A2a, 2iGas, Smecc)	2	2	2	2	3			

Costo del processo al km di rete fognatura e acquedotto		€ 704,99	€ 806,68	€ 187,60	€ 566,42	€ 267,12	
Km di rete di fognatura		119,15	119,15	120,00	119,43	120,00	
Km di rete di acquedotto		125,46	125,46	126,00	125,64	126,00	
Spesa per manutenzioni fuori convenzione		€ 25.000,00	€ 30.000,00	€ 0,00	€ 18.333,33	€ 41.212,00	
Spesa per adesione all'A.T.O. e altri consorzi		€ 0,00	€ 15.130,50	€ 18.012,50	€ 11.047,67	€ 24.500,00	
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)							
costo del personale				106.087,54	106.087,54	111.604,10	
spesa totale corrente del processo				407.747,07	407.747,07	393.591,00	
Indici di qualità							
RAPPORTI CON L'UTENZA							
N. sopralluoghi e verifiche tecniche eseguite		213	350	600	388	595	
N. Interventi inseriti in SIT (escluso S.I.I.)		157	325	523	335	394	
ILLUMINAZIONE PUBBLICA							
N. interventi di M.O. ordinati e gestiti con esito positivo		322	297	297	305	300	
N. interventi di M.S. realizzati		10	10	11	10	12	
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO							
N. Interventi di M.O. realizzati (rete acquedotto e fognatura)		128	135	308	190	211	
N. Interventi inseriti in SIT (rete acquedotto e fognatura)		0	160	308	156	208	
Collaboratori coinvolti nel Processo							
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo			
Mauro Papi	Dirig.	15%		€ 18.861,20			
Roberto Mario Galli	D3	100%		€ 45.278,09			
Renato Percoco	C4	100%		€ 36.150,24			
Mario Croci	B1	3,67%		€ 991,13			
Carmela Conforti	B5	3,67%		€ 1.145,46			
Gianfranco Proietti	B7	11,12%		€ 3.661,42			
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia							
RAPPORTI CON L'UTENZA							
N. richieste manomissioni suolo pubblico rilasciate o negate con provvedimento motivato (N. richieste manomissioni suolo pubblico pervenute/N. concessioni manomissione suolo pubblico istruite)		100,00%		100,00%			
N. gestioni ed applicazioni PUGSS		1		1			
N. gestioni, applicazioni, aggiornamento Regolamento manomissione suolo pp.		1		1			
N. lotti di lavori di TLR da gestire		2		3			
						ESITO	

N. estensioni di TLR da gestire	0	1	
N. adempimenti A.TE.M. Milano 1 gara rete gas e contenzioso A.E.M.	0	1	
N. convenzioni gestite/riviste/disdettate (A2a, 2iGas, Smecc)	2	3	
Metri lineari polifora comunale realizzati e pagati dal comune	0	1500	
ILLUMINAZIONE PUBBLICA			
Stato di conservazione del patrimonio (N. interventi di M.O. ordinati e gestiti con esito positivo/N. interventi di M.O. segnalati e programmati)	92,99%	99,01%	
Stato di conservazione del patrimonio (N. interventi di M.S. realizzati/N. interventi di M.S. programmati)	81,58%	85,71%	
% ampliamenti/rifacimenti realizzati impianti IP (N. ampliamenti/rifacimenti previsti impianti IP/N. ampliamenti/rifacimenti realizzati impianti IP)	100,00%	100,00%	
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO			
N. contratti di servizio manutenzione pompe di sollevamento gestiti	0,00%	100,00%	
Mantenimento della rete acquedotto e fognatura (N. Interventi di M.O. realizzati reti acquedotto e fognatura/N. Interventi di M.O. ordinati reti acquedotto e fognatura)	95,81%	95,91%	
N. ampliamenti/rifacimenti realizzati rete acquedotto e fognatura	1	2	
N. convenzioni gestite/rinnovate/riviste/disdettate	2	2	
Indicatori di Efficienza Temporale			
RAPPORTI CON L'UTENZA			
Tempo medio istruttoria richieste di manomissione (gg. lavorativi)	8	7	
Tempo medio di sopralluogo (gg. lavorativi)	6	5	
Tempo medio rilascio pareri su P.L. e/o applicazione PUGSS (gg. lavorativi)	15	14	
ILLUMINAZIONE PUBBLICA			
Tempi programmati non rispettati (% di esecuzioni in ritardo) (N° interventi manutenzione ordinaria eseguiti in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)	3,05%	2,64%	
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg. lavorativi)	5	5	
Tempo medio ordinazione	3	3	
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO			
Tempo medio di sopralluogo e segnalazione M.O. (gg. lavorativi)	4	4	
Tempo medio intervento M.O. (gg. lavorativi)	13	12	
Indicatori di Efficienza Economica			
RAPPORTI CON L'UTENZA			
Entrate pro-capite del processo	€ 35,59	€ 36,49	
ILLUMINAZIONE PUBBLICA			
% Risorse utilizzate per la manutenzione ordinaria (Spesa stanziata manutenzioni ordinarie/Valore degli impianti)	4,22%	3,97%	
% Risorse utilizzate per la manutenzione straordinaria (Spesa stanziata per manutenzioni straordinarie/Valore degli impianti)	0,21%	0,17%	

N. estensioni di TLR da gestire	0	1	
N. adempimenti A.TE.M. Milano 1 gara rete gas e contenzioso A.E.M.	0	1	
N. convenzioni gestite/riviste/disdettate (A2a, 2iGas, Smecc)	2	3	
Metri lineari polifora comunale realizzati e pagati dal comune	0	1500	
ILLUMINAZIONE PUBBLICA			
Stato di conservazione del patrimonio (N. interventi di M.O. ordinati e gestiti con esito positivo/N. interventi di M.O. segnalati e programmati)	92,99%	99,01%	
Stato di conservazione del patrimonio (N. interventi di M.S. realizzati/N. interventi di M.S. programmati)	81,58%	85,71%	
% ampliamenti/rifacimenti realizzati impianti IP (N. ampliamenti/rifacimenti previsti impianti IP/N. ampliamenti/rifacimenti realizzati impianti IP)	100,00%	100,00%	
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO			
N. contratti di servizio manutenzione pompe di sollevamento gestiti	0,00%	100,00%	
Mantenimento della rete acquedotto e fognatura (N. Interventi di M.O. realizzati reti acquedotto e fognatura/N. Interventi di M.O. ordinati reti acquedotto e fognatura)	95,81%	95,91%	
N. ampliamenti/rifacimenti realizzati rete acquedotto e fognatura	1	2	
N. convenzioni gestite/rinnovate/riviste/disdettate	2	2	
Indicatori di Efficienza Temporale			
RAPPORTI CON L'UTENZA			
Tempo medio istruttoria richieste di manomissione (gg. lavorativi)	8	7	
Tempo medio di sopralluogo (gg. lavorativi)	6	5	
Tempo medio rilascio pareri su P.L. e/o applicazione PUGSS (gg. lavorativi)	15	14	
ILLUMINAZIONE PUBBLICA			
Tempi programmati non rispettati (% di esecuzioni in ritardo) (N° interventi manutenzione ordinaria eseguiti in ritardo/ n. interventi manutenzione ordinaria programmati)	3,05%	2,64%	
Tempo medio di intervento su segnalazione (gg. lavorativi)	5	5	
Tempo medio ordinazione	3	3	
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO			
Tempo medio di sopralluogo e segnalazione M.O. (gg. lavorativi)	4	4	
Tempo medio intervento M.O. (gg. lavorativi)	13	12	
Indicatori di Efficienza Economica			
RAPPORTI CON L'UTENZA			
Entrate pro-capite del processo	€ 35,59	€ 36,49	
ILLUMINAZIONE PUBBLICA			
% Risorse utilizzate per la manutenzione ordinaria (Spesa stanziata manutenzioni ordinarie/Valore degli impianti)	4,22%	3,97%	
% Risorse utilizzate per la manutenzione straordinaria (Spesa stanziata per manutenzioni straordinarie/Valore degli impianti)	0,21%	0,17%	

Costo a punto luce del processo (Spesa sostenuta per M.O. e M.S./n° punti luce)	€ 47,51	€ 46,31		
Costo pro capite del processo (Spesa sostenuta per M.O. e M.S./popolazione)	€ 4,04	€ 4,04		
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO				
Costo procapite del processo (Spese per manutenzioni fuori convenzione e spese per adesione all'A.T.O. e altri consorzi/popolazione)	€ 0,91	€ 0,88		
Costo del processo al km di rete fognatura e acquedotto (Spese per manutenzioni fuori convenzione e spese per adesione all'A.T.O. e altri consorzi/Km rete acquedotto e fognatura)	€ 566,42	€ 267,12		
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)				
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	6,93	6,78		
Indicatori di Efficacia qualità				
RAPPORTI CON L'UTENZA				
Efficacia del processo: controllo cantieri (N. sopralluoghi e verifiche tecniche eseguite/N. concessioni alla manomissione del suolo pubblico e pronto intervento)	167,82%	234,25%		
Monitoraggio interventi e informatizzazione dati nel sistema informativo territoriale comunale (N. interventi inseriti in SIT in rapporto al n. di richieste di manomissione e pronto intervento)	145,02%	155,12%		
ILLUMINAZIONE PUBBLICA				
% Spesa per conservazione del patrimonio (Spesa annua per M.O. e M.S. sostenuta/Valore complessivo impianti di illuminazione pubblica)	3,54%	3,42%		
Efficacia del processo (% di ritardi nell'esecuzione dei lavori) (N. interventi di M.O. in ritardo/N° interventi M.O. segnalati e programmati)	3,05%	2,64%		
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO				
Efficacia del processo: % degli interventi realizzati (Numero di interventi realizzati in rapporto a quelli ordinati)	95,81%	95,91%		
Monitoraggio interventi e informatizzazione dati nel sistema informativo territoriale comunale (N. interventi inseriti in SIT in rapporto al n. di interventi ordinati)	78,52%	94,55%		
Indicatori di Trasparenza				
RAPPORTI CON L'UTENZA				
Rispetto art. 11 parte D articolo 8 del Regolamento del sottosuolo stradale, manomissione e rottura del suolo pubblico (Delibera di C.C. n° 46 del 31/05/2007) (N. avvisi rilascio concessioni alla manomissione del suolo pubblico inviate agli stakeholders tramite e-mails /N. concessioni istruite)	100,00%	100,00%		
Risultato indagine di customer satisfaction per attività del Servizio OO.UU. 1^ - Impianti Reti Tecnologiche		>60%		
OBBIETTIVI PROGETTI PEG 2012				
PROGETTI PEG			OBBIETTIVI 2012	
DETTAGLI PROGETTI				

<p>5.20 - Manutenzione ordinaria servizio idrico e adeguamenti normativi</p>	<p>Assicurare la funzionalità e l'efficienza della rete infrastrutturale esistente nel rispetto della prevenzione dell'inquinamento e della protezione ambientale con interventi di conservazione e manutenzione che vengono effettuati da Amiacque S.p.a. sia per quanto riguarda la rete fognaria sia per quanto riguarda la rete idrica. (Rif. Peg 5009 – rif. RPP 0505)</p>	<p>Verifica ed ordinazione alle società di erogazione degli interventi di manutenzione ordinaria sulle reti e conseguente supervisione; gestione ed istruttoria pratiche inerenti il rilascio oneroso delle concessioni alla gestione e supervisione tecnica dei cicli relativi all'erogazione dell'acqua potabile, della depurazione e della fognatura (Servizio idrico integrato).</p>
<p>5.21 - Manutenzione straordinaria e nuovi impianti servizio idrico</p>	<p>Assicurare lo sviluppo della rete infrastrutturale esistente, in funzione delle nuove esigenze dell'utenza, in sostituzione dell'utenza, nel rispetto della prevenzione dell'inquinamento e della protezione ambientale, attraverso il coordinamento della gestione e la supervisione degli interventi di manutenzione per quanto riguarda la rete idrica e I.A.NO.MI. S.p.A. (Rif. Peg 5010 – rif. RPP 0504)</p>	<p>Rinnovi contratti e convenzioni (I.A.NO.MI in primo luogo), governo e transizione verso il nuovo sistema che sostituisce l'ATO; gestione servizio di conduzione pompe di sollevamento acque meteoriche sottopassanti cittadini; istruttoria, approvazione, gestione e supervisione interventi di manutenzione straordinaria, estensioni reti di fognatura comunale a seguito dell'individuazione del nuovo gestore del segmento fognatura cittadino.</p>
<p>5.22 - Pubblica Illuminazione</p>	<p>Assicurare la gestione degli impianti di pubblica illuminazione ordinaria e straordinaria e la realizzazione dei nuovi impianti, perseguendo il risparmio energetico e la razionalizzazione dei consumi. (rif. Peg 5014 – rif. RPP 0503)</p>	<p>Gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti esistenti; gestire concretizzare e portare a termine ampliamenti e rifacimenti di impianti perseguendo nel contempo maggior risparmio energetico; esecuzione di interventi di emergenza volti al ripristino della funzionalità degli impianti; gestione convenzione in essere con Enel So.L.E. attraverso le fasi di riscatto ed acquisto degli impianti di loro proprietà e scelta del nuovo modello e del soggetto che gestirà l'illuminazione cittadina.</p>
<p>5.23 - Rapporti con l'utenza, società di servizi e altri enti pubblici</p>	<p>Assicurare il coordinamento di tutti gli interventi di manutenzione di suolo pubblico, richiesti da privati, da parte delle Società erogatrici di servizi pubblici mediante verifiche sui luoghi e conseguente rilascio delle autorizzazioni e l'applicazione delle direttive del PUGSS e del Regolamento di manomissione del suolo pubblico. Gestire e governare al meglio lo sviluppo e l'estensione del nuovo servizio di teleriscaldamento minimizzando i costi sociali per la cittadinanza. (rif. Peg 5017/5018 – rif. RPP 0518)</p>	<p>Gestione ed istruttoria pratiche inerenti il rilascio oneroso delle concessioni alla manomissione del suolo pubblico; informatizzazione dei dati relativi alle reti sottoservizi presenti nel sistema SIT comunale; controllo e cantieri ed informatizzazione dati, gestione rete cunicoli tecnologici e polifore di proprietà comunale; revisione ed aggiornamento regolamento manomissione suolo pubblico. Gestione contenzioso tecnico in merito alla stima ed al riscatto delle reti e alla proprietà della cabina di primo salto di via Fogazzaro, richiesta di corrispettivi per la misura ed il trasporto del gas metano per i Comuni limitrofi gestiti da A2A; gestione e supervisione tecnica sugli interventi di relativi alla rete gas, istruttoria ed approvazione interventi di manutenzione straordinaria attraverso la verifica della congruità degli investimenti sulla rete gas proposti sulla rete gas metano dal gestore nell'ottica di assicurare la sicurezza degli impianti; gestione adempimenti legati alla costituzione dell'ATEM 1 e della relativa prossima indizione della gara gas a livello di ambito territoriale Gestire lo sviluppo della rete esistente di TLR, gestire e governare lo sviluppo della nuova rete Crocetta (1° e 2° Lotto esecutivo), gestire la realizzazione e lo sviluppo parallelo della polifora comunale, proporre l'estensione della rete di teleriscaldamento nella parte centrale della città (implementazione) e conseguentemente promuovere le azioni per la riscossione dei corrispettivi dovuti.</p>
<p>Analisi del risultato al 31 Dicembre 2012</p>		

		Anno		2012				
Obiettivo di processo								
Misurazione della performance								
Settore	<i>Lavori pubblici, Patrimonio e Arredo urbano</i>	Arch. Mauro Papi	Assessore Competente	Dirigente	Assessore			
Servizio	Contratti di quartiere/ Cantiere casa verso l'Agenzia della Casa	Barbara Dal Piaz/Andrea Scacchi	<i>Sindaco/Trezzi</i>	Che collabora				
CdC	1400 - U.O. programmi partecipati di Riqualificazione urbana; 1403 - Contratto di quartiere 1; 1404 - Contratto quartiere 2			Altro	Conti			
PROCESSO 30								
GESTIRE I PROGETTI DI RIQUALIFICAZIONE URBANA								
Finalità del Processo								
Progettare, promuovere e presidiare azioni sperimentali per il miglioramento della qualità dell'abitare al fine di consolidare percorsi di comunità che possano rafforzare la coesione sociale nei quartieri. Riqualificare dal punto di vista sia sociale che fisico i quartieri oggetto degli interventi, progettare e sperimentare progetti di politiche abitative di tipo nuovo.								
Missione - Visione dell'Ente								
presidiare i progetti di rigenerazione urbana e le politiche abitative dell'ente								
Stakeholders								
CITTADINI DEI QUARTIERI CROCETTA, CASATI BROLLO, S.EUSEBIO, INQUILINI DELLE CASE ERP DI S.EUSEBIO - OPERATORI IMMOBILIARI - ALER - COOPERATIVE - SINDACATI - ASSOCIAZIONI - COMITATI - CITTADINI INTERESSATI ALLE AZIONI DELL'ABITARE								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31.12.2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
POPOLAZIONE	73659	74150	74548	74.119	74548			
Inquilini case ERP S.Eusebio oggetto di interventi CDQ 2	1280	1317	1370	1.322	1370			
N. cantieri CDQ 2 presidiati	6	6	4	5	5			
N. partner azioni sociali CDQ2 coinvolti	15	16	16	16	18			
N. complessivo partecipanti laboratori di quartiere CDQ2	26	56	122	68	90			
N. azioni sociali CDQ2 concluse	0	2	4	2	5			
N. azioni sociali correlate con CDQ2	6	6	6	6	8			
N. laboratori caseggiato CDQ 2 effettuati	38	26	27	30	35			
N. laboratori quartiere CDQ2 effettuati	2	2	3	2	2			
N. partecipanti laboratori di caseggiato CDQ 2	300	230	390	307	350			
N. rendiconti CDQ a Regione Lombardia prodotti	2	2	2	2	2			
N. news letters CDQ 2 pubblicate	1	1	2	1	2			
N. incontri tavolo delle regole sicurezza CDQ2	1	2	4	2	2			

N. incontri tavolo sicurezza	2	2		
N. progetti servizio civile presidiati	1	1		
Studio di fattibilità su Agenzia Case (entro Ottobre 2012)	0	1		
Indicatori di Efficacia Temporale				
N. cantieri CDQ 2 in ritardo	3	0		
N. domande per bandi presentate in ritardo	0	0		
Risorse totali rendicontate CDQ 2/ risorse totali di progetto	67,47%	82,67%		
in riferimento al dato 67,47% si evidenzia che è riferito all'anno 2011				
Indicatori di Efficienza Economica				
Costo iniziativa CDQ2/N. Inquilini interessati	€ 84,10	€ 64,95		
SPESE DIRETTE RELATIVE ALL'ATTIVITA' DEL PROCESSO (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)				
Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	3,32	3,04		
Indicatori di qualità				
N. accessi annui sito internet CDQ 2 2012 /2011		≥ 95%		
N. proposte provenienti da Lab. CDQ 2 accolte /presentate		≥ 30%		
Ore dedicate al presidio della rete: 2012/2011		100,00%		
N. controlli effettuati sui cantieri CDQ 2/ N. cantieri presidiati		14		
risultato indagine di customer satisfaction su partecipanti laboratorio di quartiere (% risposte abbast. Molto soddisfatti)				
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012				
PROGETTO PEG	DETTAGLIO PROGETTI		OBIETTIVI 2012	
5.2 - PROGETTO SPECIALE INTERSETTORIALE: Riqualficazione Urbana e "Contratti di Quartiere"	Garantire la continuità delle azioni del CDQ, secondo il cronoprogramma approvato, e garantire l'avvio della progettazione e dell'esecuzione delle attività, di manutenzione e sociali, legate al protocollo sottoscritto con Aler e Regione Lombardia - rif. PEG 0009 - RPP 0505		presidio cantieri cdq 2; presentazione progetti definitivi residui protocollo Aler e Regione Lombardia; presidio azioni sociali cdq e residui; Presidio tavolo di Governance con ALER	
5.3 - PROGETTO SPECIALE INTERSETTORIALE: Politiche abitative, qualità dell'abitare e cantiere casa	Progettazione ed implementazione di politiche abitative di tipo nuovo ed integrato; implementazione di un presidio interno all'A.C. delle politiche abitative nell'ambito del progetto "Cantiere Casa - Agenzia della Casa" -rif. PEG 0009 - RPP 0505		presentazione studio su agenzia casa; presidio azione abitare; presentazione progetto fei azione 4; regolamento commissione ex art 35 LR 27	
Analisi del risultato				

										Anno		2012																																																																																																																															
Obiettivo di processo																																																																																																																																											
Misurazione della performance																																																																																																																																											
Area	Area 2 - Servizi al territorio	Faraci Giuseppe	Assessore Competente		Dirigente	Assessore																																																																																																																																					
U.O.C	U.O.C MOBILITA' - TRASPORTI E VIABILITA'	Ghezzi Matteo	Veronese Davide	Che collabora	Papi Mauro	Rosetta Riboldi																																																																																																																																					
CdC	0605 TRASPORTI 0606 MOBILITA'			Altro	Borzumati Antonino	Veronese Davide																																																																																																																																					
PROCESSO 31																																																																																																																																											
Gestire la mobilità, la viabilità ed i trasporti pubblici locali																																																																																																																																											
Finalità del Processo																																																																																																																																											
<p>Garantire la mobilità sul territorio in condizioni di sicurezza attraverso la progettazione del Piano Urbano del Traffico e la sua gestione - Attività volte al perseguimento di un Servizio di Trasporto Pubblico Locale più efficiente.</p>																																																																																																																																											
Missione - Visione dell'Ente																																																																																																																																											
<i>collegamento con le politiche infrastrutturali dell'area territoriale di riferimento/ottimizzazione e potenziamento dei servizi</i>																																																																																																																																											
Stakeholders																																																																																																																																											
Cittadini / Enti / Automobilisti / Motociclisti / Ciclisti / Pedoni																																																																																																																																											
Indici																																																																																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>media triennio prec.</th> <th>Atteso nell'anno</th> <th>Raggiunto alla data del 31/12/2012</th> <th>Raggiunto nell'anno /Triennio prec.</th> <th>Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="9">Indici di Quantità</td> </tr> <tr> <td>Popolazione</td> <td>73.659</td> <td>74.150</td> <td>74.536</td> <td>74.115</td> <td>73.675</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° linee presenti sul territorio (competenza Comune di Milano)</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>6</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° linee presenti sul territorio (competenza Provincia di Milano)</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° linee presenti sul territorio (competenza Provincia di Monza e Brianza)</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>6</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° linee presenti sul territorio su ferro</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° posti medi complessivi disponibili</td> <td>88</td> <td>88</td> <td>75</td> <td>84</td> <td>84</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° linee TPL potenziate</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° attestazioni cantieri (SS.36)</td> <td>4</td> <td>13</td> <td>4</td> <td>7</td> <td>6</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° mail di coordinamento ANAS spa (SS.36)</td> <td>14</td> <td>24</td> <td>62</td> <td>33</td> <td>30</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° ordinanze ANAS spa e relativo coordinamento (SS.36)</td> <td>39</td> <td>15</td> <td>22</td> <td>25</td> <td>30</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° mail di coordinamento modifiche TPL temporanee</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>15</td> <td>6</td> <td>15</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° richieste pareri pervenuti</td> <td>20</td> <td>22</td> <td>26</td> <td>23</td> <td>30</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>															2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto alla data del 31/12/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	Indici di Quantità									Popolazione	73.659	74.150	74.536	74.115	73.675				N° linee presenti sul territorio (competenza Comune di Milano)	5	5	6	5	6				N° linee presenti sul territorio (competenza Provincia di Milano)	1	1	1	1	1				N° linee presenti sul territorio (competenza Provincia di Monza e Brianza)	8	8	6	7	6				N° linee presenti sul territorio su ferro	1	1	1	1	1				N° posti medi complessivi disponibili	88	88	75	84	84				N° linee TPL potenziate	0	0	0	0	1				N° attestazioni cantieri (SS.36)	4	13	4	7	6				N° mail di coordinamento ANAS spa (SS.36)	14	24	62	33	30				N° ordinanze ANAS spa e relativo coordinamento (SS.36)	39	15	22	25	30				N° mail di coordinamento modifiche TPL temporanee	0	2	15	6	15				N° richieste pareri pervenuti	20	22	26	23	30			
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto alla data del 31/12/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno																																																																																																																																			
Indici di Quantità																																																																																																																																											
Popolazione	73.659	74.150	74.536	74.115	73.675																																																																																																																																						
N° linee presenti sul territorio (competenza Comune di Milano)	5	5	6	5	6																																																																																																																																						
N° linee presenti sul territorio (competenza Provincia di Milano)	1	1	1	1	1																																																																																																																																						
N° linee presenti sul territorio (competenza Provincia di Monza e Brianza)	8	8	6	7	6																																																																																																																																						
N° linee presenti sul territorio su ferro	1	1	1	1	1																																																																																																																																						
N° posti medi complessivi disponibili	88	88	75	84	84																																																																																																																																						
N° linee TPL potenziate	0	0	0	0	1																																																																																																																																						
N° attestazioni cantieri (SS.36)	4	13	4	7	6																																																																																																																																						
N° mail di coordinamento ANAS spa (SS.36)	14	24	62	33	30																																																																																																																																						
N° ordinanze ANAS spa e relativo coordinamento (SS.36)	39	15	22	25	30																																																																																																																																						
N° mail di coordinamento modifiche TPL temporanee	0	2	15	6	15																																																																																																																																						
N° richieste pareri pervenuti	20	22	26	23	30																																																																																																																																						

Palena Lucia	P.O.	26%							
Vazzola Rossella	D	25%							
Sedan Antonia	B	11.30%							
Grillo Vito	B	11.30%							
Cioci Mario	B	11.30%							
Conforti Carmela	B	11.30%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia									
% incidenza del trasporto pubblico locale sul territorio									
(n. linee esistenti/popolazione)									
Frequenza delle corse									
(frequenza media / 24 ore)									
Efficacia del trasporto pubblico locale									
(posti complessivamente disponibili/popolazione)									
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio di attesa alla fermata (minuti)									
10,6667									
Indicatori di Efficienza Economica									
% di copertura del processo									
(proventi di competenza / costo dei servizi di TPL)									
Costo pro capite del processo									
(costo del processo/popolazione)									
11%									
0,00%									
20,3196									
Indicatori di Qualità									
Correttezza della procedura									
(n. ricorsi definiti con esito favorevole/n. ricorsi definiti nell'anno)									
Valutazione da parte degli operatori									
(indagine)									
100%									
0,00%									
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012									
PROGETTI PEG									
Dettaglio Progetti									
OBIETTIVI 2012									

commento al risultato

ESITO

Scot.

Performance realizzata alla data del 31/12/2012

Performance attesa

Media triennio precedente

0,0002

0,02%

0,0049

0,0046

0,0011

0,0011

10,6667

10,0000

11%

0,00%

20,3196

100%

0,00%

OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012

PROGETTI PEG

Dettaglio Progetti

OBIETTIVI 2012

<p>Piano Generale del Traffico Urbano PGTU</p>	<p>Assicurare la programmazione e definizione di massima del sistema di viabilità nell'ambito del territorio comunale e la realizzazione degli interventi atti a migliorare le condizioni viabilistiche. rif. PEG 6007- 6021 rif. RPP 0603.</p>	<p>Assicurare la programmazione e l'attuazione delle previsioni viabilistiche contenute nel nuovo strumento di programmazione PGTU approvato e garantire un coordinamento finalizzato alla realizzazione degli interventi atti a migliorare le condizioni viabilistiche. rif. PEG 6007- 6021 rif. RPP 0603.</p>
<p>Mobilità e viabilità</p>	<p>Studi di fattibilità, riqualificazione delle grandi infrastrutture viarie SS36 – SP5 e interventi urbanistici rif. PEG 6026. rif. RPP 0603.</p>	<p>Assicurare il controllo e il coordinamento con altri Enti coinvolti attinenti la riqualifica SS.36 - SP.5 - Prolungamento M1 - Prolungamento M5 attraverso la redazione di studi di fattibilità e analisi viabilistiche anche a scala sovra comunale, con particolare riferimento alle interrelazioni esistenti con le attività di pianificazione e programmazione del territorio. rif. PEG 6026. rif. RPP 0603.</p>
<p>Trasporti</p>	<p>Assicurare la riqualificazione delle linee di trasporto pubblico esistenti mediante la definizione e sviluppo di nuove linee urbane e la riorganizzazione delle linee esistenti anche attraverso il coordinamento con i diversi Comuni dell'area Nord Milano e gli enti di gestione rif. PEG 6009. rif. RPP 0603.</p>	<p>Assicurare la programmazione dei trasporti pubblici in collaborazione con altri Enti territoriali direttamente competente anche mediante lo studio e la definizione di riorganizzazione delle linee esistenti anche attraverso il coordinamento con i diversi Comuni dell'area Nord Milano rif. PEG 6009. rif. RPP 0603.</p>
<p>Gestione amministrativa</p>	<p>q.p.Garantire il corretto espletamento delle attività amministrative a supporto e coordinamento delle U.O.C e Settore appartenenti all'Area e con i professionisti incaricati di supportare e fornire la consulenza tecnica e legale in materia urbanistico-edilizia, di pianificazione territoriale, riqualificazione urbana e mobilità e trasporti rif. PEG 6021 - RPP 0601 - 0602 - 0603</p>	<p>q.p.Supportare, dal punto di vista amministrativo ed organizzativo, il nuovo assetto funzionale dell'Area, garantendo il necessario coordinamento delle U.O.C e Settore appartenenti alla stessa attraverso, anche, la strutturazione delle attività di segreteria.</p>
<p>Analisi del risultato</p>		

		2012							
		Anno							
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Area	Servizi al Territorio	Faraci Giuseppe	Assessore Competente	Che collabora	Dirigente	Assessore			
U.O.C	U.O.C SVILUPPO DEL TERRITORIO	Russo Roberto	Gasparini Daniela		Papi Mauro				
CdC	0602 PIANIFICAZIONE URBANISTICA 0603 GESTIONE TERRITORIO 0604 SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE			Altro	Lucchini Marina				
PROCESSO 32									
Gestire la pianificazione urbanistica									
Finalità del Processo									
Gestione procedure urbanistiche e pianificazione territoriale									
Missione - Visione dell'Ente									
Attuare le previsioni normative in materia di formazione degli strumenti di pianificazione urbanistica in collegamento con gli indirizzi dell'Amministrazione garantendo la corretta gestione del territorio									
Stakeholders									
Cittadini/Proprietari/ Progettisti / Enti									
Indici									
		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto alla data del 31/12/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione		73.659	74.150	74.548	74.119	74.900			
Mq territorio		12.716.000	12.716.000	12.716.000	12.716.000	12.716.000			
Mq territorio edificato (superficie costruita)		5.967.950	5.974.850	6.029.500	5.990.767	6.029.500			
Mq aree complessive dismesse		103.455	106.355	133.129	114.313	119.742			
Mq aree costruite su aree dismesse		4.600	0	6.806	3.802	0			
Mq nuove edificazioni in piani attuativi e programmi integrati		3.650	6.900	21.801	10.784	4.500			
Mq aree non edificate (superficie non costruita)		6.748.050	6.741.850	6.686.500	6.725.467	6.686.500			
N. piani attuativi e programmi integrati approvati e/o convenzionati		1	5	6	4	1			
N. piani attuativi e programmi integrati in attuazione		14	16	19	16	20			
Superficie territoriale piani attuativi e programmi approvati e/o convenzionati vigenti		27.371	53.203	107.040	62.538	110.000			

N° solleciti pagamenti congruagli CIMEP da effettuare							0	220			
N° solleciti pagamenti congruagli CIMEP effettuati							0	150			
N° unita' immobiliari aderenti alla trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà	46	210	108				121	30			
N° selezione collaudatori da effettuare							0	3			
N° selezione collaudatori effettuati							0	3			
N. certificati urbanistici rilasciati	82	83	75				80	80			
N. certificati urbanistici richiesti	82	83	76				80	80			
N. attestazioni requisiti soggettivi	5	11	12				9	5			
N. frazionamenti verificati	51	27	25				34	25			
N. certificati su barriere architettoniche	6	2	9				6	4			
N° incontri (tecnici-legali-amm.) per Accordo di Programma	0	0	0				0	40			
N° osservazioni pervenute al PGT							0	200			
N° elaborazioni cartografiche richieste	20	30	41				30	50			
N° elaborazioni cartografiche effettuate	20	30	41				30	50			
N° convenzioni urbanistiche da stipulare							0	4			
N° incontri (tecnici-legali-amm.) per PGT							0	60			
Indici di Tempo											
Tempo per la risposta alle osservazioni di PGT - in gg							0	90			
Tempo per rilascio certificazioni urbanistiche - in gg	30	20	20				23	20			
Tempo per la definizione di Piani di attuazione - da richiesta a conclusione procedimento (a netto di sospensione Enti terzi) - in gg	180	180	180				180	180			
Tempo personale coinvolto per attività Cimep (riscossione) - in ore	450	450	175				358	300			
Tempo personale coinvolto per attività del PGT - in ore	200	200	120				173	200			
Indici di Costo											
Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)								€ 409.471,97			
N. dipendenti del processo	13	12	12				12	12			
Valore delle convenzioni stipulate (oneri di urbanizzazione e opere previste)	€ 1.403.718,13	€ 2.376.952,65	€ 8.089.082,00				€ 3.956.584,26	€ 1.000.000,00			
Previsione proventi incassati per congruaglio aree CIMEP							€ -	€ 200.000,00			
Previsione proventi da incassare per congruaglio aree Cimep							€ -	€ 1.000.000,00			
Proventi da esiti favorevoli del contenzioso	€ -	€ -	€ -				€ -	€ -			
Indici di Qualità											

N. ricorsi su urbanistica e P.A. presentati nell'anno							3	2	4	3	3	
N. ricorsi definiti nell'anno							7	4	3	5	2	
N. ricorsi definiti con esito favorevole							7	4	3	5	1	
N. ricorsi definiti con esito sfavorevole							0	0	0	0	1	
Personale coinvolto nel Processo												
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo	Nominativo					
Faraci Giuseppe	Dirigente	48%										
Russo Roberto	P.O.	100%										
Medaglia Stefano	D	100%										
Asmonti Cristina	C	100%										
Campisi Francesco	C	100%										
Pecora Luigi	C	100%										
Spadafino Antonia	C	100%										
Palena Lucia	P.O.	26%										
Vazzola Rossella	D	50%										
Sedan Antonia	B	11.30%										
Grillo Vito	B	11.30%										
Cioci Mario	B	11.30%										
Conforti Carmela	B	11.30%										
INDICATORI DI PERFORMANCE												
Indicatori di contesto e di impatto												
% consumo del territorio (mq edificati/mq territorio)			Media triennio precedente		Performance attesa		Performance realizzata alla data del 31/12/2012	Scost.	ESITO			commento al risultato
		47%		47%								
Densità della popolazione mq/ab (superficie territoriale/popolazione)			171,56	169,77								
Densità pro capite costruita (superficie costruita/popolazione)			80,83	80,50								
Densità pro capite non edificata (superficie non costruita/popolazione)			90,74	89,27								
Impatto aree dismesse (aree costruite su aree dismesse/aree dismesse)			3%	0%								
Impatto del costruito sul territorio (aree costruite in piani attuativi (superficie territoriale)/mq. Territorio)			0,005%	0,009%								
Tasso di non edificabilità (mq non edificati/mq territorio)			52,89%	52,58%								
Indicatori di Efficacia												
% attuazione dei Piani attuativi presentati)		(piani approvati/Piani				5%						
Tasso di recupero dismesse/aree dismesse)		(aree costruite su aree				0%						

N° solleciti pagamenti conguagli CIMEP effettuati / N° solleciti pagamenti conguagli CIMEP da effettuare									
N° certificati rilasciati / N° certificati richiesti	100%								
N° cartografia richiesta / cartografia eseguita	100%								
N° piani convenzionati / N° piani presentati	24%								
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo medio per la risposta alle osservazioni PGT - in gg	0								
Tempo Personale coinvolto per conguagli/n di richieste di pagamento eseguite	2,95								
Tempo personale coinvolto per PGT/n. incontri	3,33								
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo unitario del processo (processo/n. dipendenti)		- €							
Costo pro capite del processo complessivo del processo/popolazione)		- €							
Rapporto conguagli (Previsione proventi incassati per conguaglio aree CIMEP/Previsione proventi da incassare per conguaglio aree Cimep)									
Indicatori di Qualità									
Correttezza della procedura (n. ricorsi definiti con esito favorevole/n. ricorsi definiti nell'anno)	100%								
Qualità del costruito territoriale piani attuativi e programmi approvati e convenzionati/superficie costruita)	1,04%								
Valutazione da parte degli operatori (indagine)									
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012									
PROGETTI PEG					OBIETTIVI 2012				
Dettaglio Progetti									
Piano di Governo del Territorio	Procedere all'attuazione delle previsioni normative in materia di formazione degli strumenti di pianificazione urbanistica rif. PEG 6001 - 6021 rif. RPP 0602								
Varianti al PRG vigente e attuazione dei Piani Urbanistici	Assicurare la corretta gestione del territorio attraverso l'attuazione di piani di lottizzazione, piani di recupero, piani particolareggiati, P.I.I. promossi da operatori privati o dall'A.C. rif. PEG 6002-6021 rif. RPP 0602								
Edilizia Convenzionata - trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà	Assicurare lo svolgimento dell'attività inerente l'edilizia convenzionata ed i procedimenti per la trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà. rif. PEG 6006-6021 rif. RPP 0602								
	Predisposizione degli atti amministrativi e tecnici necessari per procedere all'attuazione delle fasi inerenti all'iter di approvazione del Piano di Governo del Territorio.								
	Attuazione, monitoraggio e modifiche delle convenzioni dei piani attuativi esecutivi nonché il conseguente rilascio degli atti abitativi. Redazione delle varianti urbanistiche richieste con il SUAP.								
	Verifica degli atti amministrativi finalizzati alla trasformazione di tutti i diritti di superficie in essere per i lotti CIMEP. Avvio delle procedure di riscossione dei conguagli di esproprio del lotto CI/2 quater.								

<p>Completamento P.U.P. e regolamentazione parcheggi privati</p>	<p>Procedere all'attuazione del P.U.P. approvato, con particolare riferimento alle sistemazioni superficiali delle aree che saranno di utilizzo pubblico. rif. PEG 6003-6021 rif. RPP 0602.</p>	<p>Attuare le proposte richieste dagli operatori per la realizzazione degli interventi PUP con la stipula degli atti convenzionali, il rilascio dei titoli abilitativi, il controllo dei lavori con il collaudo degli stessi.</p>
<p>Cartografia</p>	<p>Assicurare la gestione della documentazione cartografica, numerica e catastale del territorio comunale, a supporto delle attività proprie dell'Ente. Rif. PEG 6004, rif. RPP 0602.</p>	<p>Gestione della documentazione cartografica con il periodico aggiornamento delle planimetrie catastale nonché l'elaborazione di mappe tematiche richieste dai settori interni o per gli studi pianificatori in atto.</p>
<p>Opere di urbanizzazione a scomputo oneri</p>	<p>Consiste nella istruttoria, verifica, analisi dei progetti presentati da operatori privati per la realizzazione di opere di urbanizzazione, primaria e secondaria, a scomputo oneri di permessi edilizi o di piani attuativi. Il tutto fino al collaudo delle opere e alla presa in carico dei manufatti. Rif. PEG 6024, rif. RPP 0602.</p>	<p>Istruttoria delle pratiche inerenti le opere di urbanizzazione e strategiche dei Piani esecutivi con il rilascio dei vari titoli abilitativi, il controllo dei lavori, la contabilità e il collaudo di tutte le opere previste.</p>
<p>Gestione amministrativa</p>	<p>q.p.Garantire il corretto espletamento delle attività amministrative a supporto e coordinamento delle U.O.C e Settore appartenenti all'Area e con i professionisti incaricati di supportare e fornire la consulenza tecnica e legale in materia urbanistico-edilizia, di pianificazione territoriale, riqualificazione urbana e mobilità e trasporti rif. PEG 6021 - RPP 0601 - 0602 - 0603</p>	<p>q.p.Supportare, dal punto di vista amministrativo ed organizzativo, il nuovo assetto funzionale dell'Area, garantendo il necessario coordinamento delle U.O.C e Settore appartenenti alla stessa attraverso, anche, la strutturazione delle attività di segreteria.</p>
<p style="text-align: center;">Analisi del risultato</p>		

Obiettivo di processo						2012
Misurazione della performance						Anno
Area	Servizi al Territorio	Faraci Giuseppe	Assessore Competente	Dirigente	Assessore	
U.O.C	U.O.C EDILIZIA PRIVATA E CONTROLLO DEL TERRITORIO	Martire Alessandro	Gasparini Daniela	Lucchini Marina	Che collabora	
CdC	0601 EDILIZIA PRIVATA 0609 CONTROLLO DEL TERRITORIO			Papi Mauro	Altro	
PROCESSO 33						
Gestire l'Edilizia Privata e il controllo del territorio						
Finalità del Processo						
Assicurare una corretta attuazione delle trasformazioni del territorio comunale attraverso la gestione delle pratiche edilizie in riferimento al disegno della città dettato dallo strumento urbanistico (PRG-PGT)						
Missione - Visione dell'Ente						
Affiancamento e supporto ai privati cittadini e operatori privati nella definizione e attuazione degli interventi edilizi sul territorio, in un rapporto sinergico pubblico-privato, finalizzato a delinearare percorsi tecnico-amministrativi lineari e trasparenti ottimizzando l'attività d'ufficio						
Stakeholders						
Cittadini/Richiedenti/ Progettisti / Imprese edili / Amministratori/ Enti						
Indici						
		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno Raggiunto nell'anno /Triennio prec.
		73.659	74.150	74.548	73.675	73.675
Popolazione		10.30	10.30	10.30	10.30	10.30
h apertura settimanale		/	/	88	/	80
N. accessi settimanali in orario di apertura		588	617	686	630,33	600
N° richieste accesso atti evase		588	617	686	630,33	600
N° richieste accesso atti ricevute		114	82	87	94,33	80
N. permessi di costruire rilasciati		125	108	106	113,00	100
N. permessi di costruire presentati		406	360	108	291,33	120
N° controlli DIA		406	360	108	291,33	120
N° DIA presentate		0	128	471	199,67	400
N° controlli SCIA-CIA		0	128	471	199,67	400
N° SCIA-CIA presentate		165	207	247	206,33	200
N° richieste integrative/fatti divieto- DIA - SCIA - CIA		0	0	1	0,33	1
N.autorizz. Paesaggistiche rilasciate						

N.autorizz. Paesaggistiche presentate	0	0	1	0,33	1			
N.autorizz. temporanee rilasciate	4	0	0	1,33	1			
N.autorizz. temporanee presentate	4	0	0	1,33	1			
N. istanze edilizie totali evase	524	570	667	587,00	602			
N. istanze edilizie presentate totali	535	596	686	605,67	622			
N. permessi di costruire a sanatoria non definiti ad inizio anno (condoni '85 - '94 - '04)	220	186	122	176,00	59			
N. permessi di costruire a sanatoria rilasciati in corso d'anno (condoni '85 - '94 - '04)	18	56	51	41,67	20			
N. permessi di costruire a sanatoria diniegati/archiviati (condoni '85 - '94 - '04)	16	8	12	12,00	5			
N. domande di agibilità presentate	52	40	40	44,00	40			
N. richieste integrazioni su agibilità presentate	37	29	17	27,67	20			
N. domande agibilità istruite	52	40	40	44,00	40			
N. denunce cementi armati registrate	77	62	49	62,67	65			
N. denunce cementi armati presentate	77	62	49	62,67	65			
N. dichiarazioni di conformità D.M 37/08 presentate	257	229	240	242,00	280			
N. dichiarazioni di conformità D.M 37/08 inviate a CCIAA competenti	257	229	240	242,00	280			
N. certificazioni diverse rilasciate	19	12	12	14,33	15			
N. certificazioni diverse richieste	19	12	12	14,33	15			
N. Commissioni del Paesaggio/Edilizia svolte	22	17	14	17,67	20			
N. P.E. esaminate dalla Commissione del Paesaggio/Edilizia	219	124	71	138,00	65			
N° esposti pervenuti - controlli d'ufficio attivati	105	108	65	92,67	80			
N° abusi contestati con relativo procedimento	85	51	65	67,00	65			
N° ordinanze emesse (pecuniarie e ripristinatorie)	93	89	74	85,33	90			
Indici di Tempo								
Tempo di istruttoria DIA (in gg) a campione	16,23	13,93	14,97	15,04	15			
Tempo di istruttoria SCIA- CIA (in gg) a campione	/	13,93	13,67	13,80	14			
Tempo medio di rilascio del permesso di costruire a campione	79,56	82,9	68,77	77,08	88			
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti (gg)	1	1	0,81	0,94	1			
Indici di Costo								
N° pratiche presentate (PC-DIA-SCIA-CIA)	535	596	686	605,67	622			
Oneri urbanizzazione	€ 3.132.672,70	€ 2.776.246,39	€ 6.483.741,54	€ 4.130.886,88	€ 2.600.000,00			
Proventi da sanzioni (oneri, inizio e fine lavori, agibilità, ordinanze artt. 33-34-37 DPR 380/01 ecc.)	€ 87.928,20	€ 96.268,74	€ 131.733,92	€ 105.310,29	€ 87.000,00			
Costo contenziosi gestiti esternamente riferito all'anno	€ 81.069,68	€ 44.262,75	€ 52.757,32	€ 59.363,25	€ 70.000,00			
Proventi da esiti favorevoli del contenzioso	€ 3.500,00	€ 23.848,36	€ 2.516,80	€ 9.955,05	€ 5.000,00			
Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)					€ 618.412,12			

Indici di Qualità									
n. pratiche di diniego permessi di costruire	17	18	12	15,67	16				
n. DIA-SCIA-CIA archiviate per contrasti normativi	5	3	7	5,00	4				
N. ordinanze totali emesse	93	89	74	85,33	90				
N. ricorsi di edilizia presentati nell'anno	8	6	15	9,67	6				
N. ricorsi su ordinanze e sanzioni presentate nell'anno	11	11	11	11,00	10				
N. ricorsi definiti nell'anno	20	25	19	21,33	10				
N. ricorsi definiti con esito favorevole	17	22	17	18,67	7				
N. ricorsi definiti con esito sfavorevole	3	3	2	2,67	3				

Colaboratori coinvolti nel Processo									
Nome e Cognome	Categoria	N ore % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
Faraci Giuseppe	dirigente	23%							
Martire Alessandro	D4	100%							
Rusconi Mariadonata	C	100%							
Cuttitta Celestino	D	100%							
Penotti Alessandro	D	100%							
Vazzola Gianluca	D	100%							
Cucchi Monica	C	100%							
Zarrillo Vito	C	100%							
Palena Lucia	P.O.	36%							
Vazzola Rossella	D	25%							
Biffi Clara	C	100%							
La Bella Mario	B	100%							
Motisi Vita Beatrice	C	100%							
Vincenzi Simona	C	100%							
Sedan Antonia	B	11.10%							
Grillo Vito	B	11.10%							
Cioci Mario	B	11.10%							
Conforti Carmela	B	11.10%							

INDICATORI DI PERFORMANCE					
Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata alla data del 31/12/2012	Scost.	ESITO	commento al risultato
0.17	0.17				
/	8%				

Indicatori di Efficacia

Tasso di accessibilità
(h. apertura settimanale/36 h)

% di accessi
(n. accessi settimanali in orario di apertura/h. apertura settimanale)

Tasso di accessibilità agli atti (N° richieste accesso atti evase/ricevute)	1								
Grado di controllo DIA (n. controlli DIA / DIA presentate)	1								
Grado di controllo SCIA -CIA (n. controlli SCIA-CIA / SCIA-CIA presentate)	1								
% Pratiche Permessi di costruire (N. permessi di costruire rilasciati/N. permessi di costruire presentati)	83%					80%			
% Pratiche Aut. Paesaggistiche (N. autorizz. Paesaggistiche rilasciate/N. autorizz. Paesaggistiche presentate)	100,00%					100,00%			
% Pratiche DIA-SCIA-CIA (N. CIA-SCIA, CIA controllate/N. istanze presentate totali)	81%					84%			
% controlli sull'abusivismo (n. ordinanze emesse/n° esposti pervenuti-controlli d'ufficio attivati)	92%					113%			
Indicatori di Efficacia temporale									
Tempo di istruttoria DIA (in gg) a campione	15,04					15			
Tempo di istruttoria SCIA-CIA (in gg) a campione	13,80					14			
Tempo medio di rilascio del permesso di costruire a campione	77,08					88			
Tempo medio di risposta alle richieste di accesso agli atti	0,94					1			
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo medio pratica (costo del processo /N. pratiche evase)	€ -					€ 1.027,26			
Provento medio urbanizzazione (Oneri urbanizzazioni/N. titoli abilitativi presentati)	€ 6.820,40					€ 4.180,06			
Proventi da sanzioni (€ sanzioni (oneri, inizio e fine lavori, agibilità, ordinanze art. 33-34-37 DPR 380/01 ecc.) / n. pratiche evase)	€ 179,40					€ 144,52			
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	€ -					€ 8,39			
Costo medio controlli (costo del processo/n. controlli edilizi effettuati)	€ -					€ 7.730,15			
Incidenza patrocinio legale esterno (proventi da esiti favorevoli del contenzioso/costo contenziosi gestiti esternamente)	17%					7%			
Indicatori di Qualità									
% ricorsi di edilizia (n. ricorsi di edilizia/n. pratiche di diniego-fatto divieto)	47%					30%			
% ricorsi su attività di controllo (n. ricorsi su attività di controllo/n. ordinanze)	13%					11%			
Correttezza della procedura (n. ricorsi definiti con esito favorevole/n. ricorsi definiti nell'anno)	88%					70%			
Incidenza attività Commissione del Paesaggio/Edilizia (n. commissioni svolte/n. pratiche esaminate)	13%					30,77%			

Obiettivo di processo						
Area	Area 1 - Servizi al cittadino		Assessore Competente	Dirigente	Assessore	
Settore	1.3 Servizi bibliotecari cultura e sport		Veronese Moreno			
Servizio	Centro ilPertini - Servizi bibliotecari		Fortunio Giulio	Che collabora		
CdC	0701 Biblioteca 0702 Centro Multimediale 1501 Centro di Documentazione Storica		Fasano Luciano	Altro		
PROCESSO 34						
Centro ilPertini - Servizi bibliotecari						
Finalità del Processo						
Consolidamento delle attività istituzionali e promozionali dei servizi bibliotecari rivolti alla popolazione in genere, con particolare riguardo alle nuove generazioni e con finalità di coesione e integrazione sociale rivolte agli stranieri di 1° e 2° generazione.						
Missione - Visione dell'Ente						
<i>Offrire risorse e servizi, con una varietà di mezzi di comunicazione, per soddisfare le esigenze individuali e collettive di istruzione, informazione e sviluppo personale.</i>						
Stakeholders						
Frequentatori e iscritti al servizio biblioteca, associazioni culturali, Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest.						
Indici						
Spese dirette relative alle attività di processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo). Spese di personale + spese per collaboratori + altri impegni e spese correnti relative all'attività	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno #RIFI	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.
Apertura Biblioteca - ore apertura mattina escluso sabato fatto tre più ore apertura pomeridiana serale e sabato - indicatore ufficiale Associazione Italiana biblioteche - riferito a sede centrale Villa Ghirlanda	53,75	53,75	53,75	53,75	53,75	
Prestiti (locali e interbibliotecari) relativi a sede centrale di Villa Ghirlanda e al Centro Multimediale	261.084	250.906	232.827	248.272	174.620	
Iscritti al prestito relativi a sede centrale di Villa Ghirlanda e al Centro Multimediale	9.840	9.756	9.615	9.737	7.211	
Dotazione documentaria servizio Biblioteca - n° documenti posseduti (libri, cd, dvd, periodici)	102.591	106.266	108.956	105.938	106.000	
N° documenti acquistati per Biblioteca (libri, cd, dvd, periodici)	8.524	9.426	8.987	8.979	6.000	
N° partecipanti a iniziative Biblioteca di promozione per ragazzi e adulti	3.998	3.826	4.625	4.150	4.200	

Laboratorio video: n° interventi (collaborazioni, consulenze verso referenti interni ed esterni all'Amministrazione)	37	41	39	39	39	39	
Visite guidate Centro di documentazione storica al patrimonio culturale	13	29	19	20	20	20	
N° aderenti alla Rete giardini storici	9	14	15	13	16	16	
N° partecipanti a iniziative promosse dal Centro di Documentazione Storica	830	543	798	724	900	900	
Tasso medio di raggiungimento obiettivi programmati - il dato del triennio non è pertinente. Il risultato atteso è stabilito a cura del coordinamento d'area "efficienza e qualità"			99,00%		>85%	99,00%	

Personale (unità operative) coinvolto nel Processo

Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Moreno Veronese	DIR	20%			
Giuseppina Banfi	D	100%			
Paolo Benanti	C	100%			
Elena Bortenghi	B3	25%			
Franco Camicella	C	100%			
Miriam Cassano	C	100%			
Laura Castellino	D	100%			
Emanuela Ellero	D	100%			
Giuseppe Finazzo	B3	100%			
Giulio Fortunio	D3 (P.O.)	100%			
Katia Lamberti	C	100%			
Deborah Liebe	C	100%			
Daniela Luci	C	100%			
Stefano Margiotta	C	100%			
Maria Melograna	B3	100%			
Maritta Nisco	D	100%			
Catia Nosari	C	50%			
Laura Pelissetti	D	100%			
Gaspare Panza	D	100%			
Giorgio Puerari	C	100%			
Maria Rignanese	B3	100%			
Stefano Ronchi	C	100%			
Patrizia Rulli	C	100%			
Elena Sacchi	C	100%			
Daniela Teitamanì	C	50%			
Marco Trevisan	D	100%			

Collaboratori coinvolti nel Processo

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO	commento al risultato
Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)			#RIFI				

Indicatore di incremento della dotazione documentaria. Acquisti frutto popolazione espressa in migliaia - Indicatore ufficiale Associazione italiana biblioteche	120,45	120,73		
Indicatore iniziative Biblioteca di promozione per ragazzi e adulti n° partecipanti a iniziative frutto popolazione espressa in migliaia	56,34	56,34		
Indicatore attività laboratorio video. N° interventi (collaborazioni, consulenze verso referenti interni ed esterni all'Amministrazione) frutto popolazione espressa in migliaia	0,52	0,52		
Indicatore iniziative Centro di Documentazione Storica n° partecipanti a iniziative frutto popolazione espressa in migliaia	9,71	12,07		
Indicatore preparazione documenti Biblioteca. Indispensabile per apertura ilPertini. Percentuale rietichettatura data da rietichettatura di 15.000 documenti su un totale di 108.956	0,00	13,77		
Indicatore di soddisfazione - customer satisfaction	0,00	>70%		
Apertura al pubblico de ilPertini. Evento di inaugurazione effettuato/evento inaugurazione atteso	0,00	1,00		
andamento del grado di raggiungimento degli obiettivi rispetto al triennio (tasso medio di raggiungimento del triennio/tasso raggiungimento realizzato)	99,00%	>85%		
PROGETTI PEG				
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012				
Dettaglio Progetti				
<p>Servizi Bibliotecari</p> <p>Direzione e amministrazione - Acquisizione documenti - Servizi al pubblico - Promozione dei servizi bibliotecari (rif PEG n. 7000, 7001, 7002, 7003 – rif. RPP n. 3.7.1)</p>			<p>Proseguimento attività ordinaria come indicato nel Peg.</p> <p>Direzione e amministrazione: Direzione; amministrazione; gestione amministrativa del personale.</p> <p>Acquisizione documenti: incremento del patrimonio librario; incremento del patrimonio multimediale (cd, dvd); incremento e ordinamento periodici; gestione e scarto dei documenti.</p> <p>Servizi bibliotecari al pubblico: organizzazione dei servizi al pubblico; manutenzione e sviluppo dei locali e delle attrezzature; rapporti con il Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest (CSBNO); cura del settore di ingresso (esposizione e promozione dei documenti posseduti); cura rete interna dati CSBNO e hardware CSBNO; Biblioteca digitale e software di gestione bibliotecaria.</p> <p>Promozione dei servizi bibliotecari: Iniziative per il pubblico giovanile; iniziative per il pubblico adulto; promozione servizio biblioteca; aggiornamento professionale</p>	
Servizi multimediali			<p>Proseguimento attività ordinaria come indicato nel Peg.</p> <p>Servizi multimediali; cultura dell'immagine; produzione video.</p>	

Centro di documentazione storica	Arte dei giardini e del paesaggio - Identità e beni culturali - Aree metropolitane contemporanee (rif. PEG 7011 - RPP 3.7.1)	Proseguimento attività ordinaria come indicato nel Peg. Arte dei giardini e del paesaggio - Identità e beni culturali - Aree metropolitane contemporanee
Centro ilPertini	Centro ilPertini (rif. RPP 3.7.1)	Apertura al pubblico del Centro ilPertini
Criticità		
<p>Nel corso dell'anno 2012 è previsto il trasloco dei servizi al Centro ilPertini. Per la prosecuzione delle attività le criticità riguardano:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ottenimento dell'agibilità del Centro ilPertini (collaudo e Vigili del Fuoco). 2) Adeguata dotazione di personale: contratto di servizio con Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest per servizio serale e domenicale, presidio parte primo piano, n° 4 personale comunale aggiuntivo. 		
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012		

Obiettivo di processo						Anno	2012
Area	Area1 - Servizi al cittadino		Assessore Competente		Dirigente	Assessore	
Settore	Moreno Veronese		Fasano Luciano		tutti		
Servizio	Riboldi Maria		Che collabora				
CdC	0704 Scuola civica di musica		Altro				
PROCESSO 35							
Formazione musicale a scopo amatoriale e professionale - Scuola Civica di Musica							
Finalità del Processo							
Garantire la gestione efficace ed efficiente della scuola civica di musica mantenendo costante il livello e la qualità della formazione e della produzione culturale e musicale.							
Missione - Visione dell'Ente							
Stakeholders							
CITTADINI DI CINISELLO BALSAMO E NON ISCRITTI ALLA SCUOLA							
Indicatori							
Indici di Quantità							
Popolazione	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.
numero alunni iscritti	73.659	74.150	74548	74.119	75.000		
numero ritiri	566	593	575	578,00	577		
numero materie teoriche complementari insegnate	46	87	46	60	69		
totale numero ore di insegnamento	9	9	8	8,7	8		
numero iniziative divulgative	13200	13790	13371	13.453,7	13.000		
numero presenze complessive divulgazione	4	6	4	5	6		
alunni corsi complementari/collettivi	700	800	500	667	500		
alunni corsi individuali	170	199	180	183	170		
alunni corsi amatoriali	446	514	500	487	470		
alunni corsi professionali	375	436	426	412	400		
età dai 6 ai 19 anni	71	78	74	74	70		
età dai 20 ai 30 anni	324	328	326	326,00	320		
oltre 31 anni	107	94	98	99,67	90		
	135	171	151	152	150		
orario di apertura al pubblico della scuola	dal lunedì al venerdì, 14,00/22,00 - sabato 9,00/13,00	dal lunedì al venerdì, 14,00/22,00 - sabato 9,00/13,00	dal lunedì al venerdì, 14,00/22,00 - sabato 9,00/13,00	dal lunedì al venerdì, 14,00/22,00 - sabato 9,00/13,00			
orario di apertura segreteria al pubblico	lunedì e martedì 9,00-12,00/15,00-18,00; mercoledì e giovedì 9,00-12,00/15,00-20,00; venerdì 9,00-12,00 e a settimane alterne 14,00-18,00	lunedì e martedì 9,00-12,00/15,00-18,00; mercoledì e giovedì 9,00-12,00/15,00-20,00; venerdì 9,00-12,00 e a settimane alterne 14,00-18,00	lunedì e martedì 9,00-12,00/15,00-18,00; mercoledì e giovedì 9,00-12,00/15,00-20,00; venerdì 9,00-12,00 e a settimane alterne 14,00-18,00	lunedì e martedì 9,00-12,00/15,00-18,00; mercoledì e giovedì 9,00-12,00/15,00-20,00; venerdì 9,00-12,00 e a settimane alterne 14,00-18,00			

Indici di Costo											
totale spese dirette relative alle attività di processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo). Spese di personale + spese per collaboratori + altri impegni e spese correnti relative all'attività dedotte spese per attività divulgative											
costo docenti									562.500,00		
costo attività divulgative									350.000,00		
entrate proventi scuola civica di musica	10.281,34	10.977,51	13.841,00	578.095,00					18.000,00		
	318.515,00	330.029	338.374,43						332.598,00		
Indici di Qualità											
customer satisfaction- questionario annuale - indice di soddisfazione corsi professionali	0,88	0,89	0,87	1	1	0,80					
customer satisfaction- questionario annuale - indice di soddisfazione corsi complementari	0,88	0,93	0,86	1	1	0,85					
customer satisfaction- questionario annuale - indice di soddisfazione corsi collettivi	0,80	0,92	0,83	1	1	0,85					
customer satisfaction -questionario annuale - indice di soddisfazione amatoriali	0,89	0,87	0,88	1	1	0,80					
superamento esami finali presso conservatorio .	95,59	95,45	90	94	94	90,00		-			
Collaboratori coinvolti nel Processo											
Personale (unità operative) coinvolto nel		N ore o % tempo dedicate/o al processo		Costo		Performance attesa		Performance realizzata		ESITO	
Nome e Cognome	Categoria	Nome e Cognome	Categoria	Costo	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.				
Veronese	Moreno	dir	10								
Dalla Valle	Stefania	D	10								
Parente	Gaetana	C	50								
Quaranta	Concetta	B	100								
Mazzarella	Rosa	B	100								
Riboldi	Maria	D	100								
INDICATORI DI PERFORMANCE											
Indicatori di Efficacia											
numero alunni iscritti/Popolazione											
NUMERO RITIRATI/NUMERO ISCRITTI											
ISCRITTI CORSI INDIVIDUALI/ ISCRITTI CORSI											
ISCRITTI AMATORIALI/ISCRITTI CORSI											
ISCRITTI PROFESSIONALI /ISCRITTI CORSI											
Indicatori di Efficienza Economica											
Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)											
COSTO DOCENTI \ NUMERO ISCRITTI											
				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.				
				0,01	0,01	0,77%					
				0,10	0,12						
				0,71	0,69						
				0,13	0,12						
				anno 2011							
				€ 7,75	7,50						
				€ 606,73	€ 606,59						

COSTO ATTIVITA' DIVULGATIVE \ numero di attivita' divulgative		€ 2.507,13	3.000,00		
Indicatori di Qualità					
Questionari annuali \		0,15%	0,15%		
superamento esami annuali \ esami effettuati					
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012					
Dettagli Progetti					
progetti peg				OBIETTIVI 2012	
7012 Scuola civica di Musica	Gestione e sviluppo delle attività didattiche e divulgative della Scuola di Musica - Collaborazione con Orchestra Verdi e Filarmonica Paganelli			Gestione attività didattica e divulgativa per l'educazione e la formazione musicale	

Obiettivo di processo						Anno	2012
Area	Area1 - Servizi al cittadino						
Settore	Servizi bibliotecari, Cultura e Sport	Moreno Veronese	Assessore Competente	Dirigente	Assessore		
Servizio	Centro IPertini Cultura	Marinaccio Giocondo	Fasano Luciano	Che collabora	tutti		
CdC	0703-0705		Altro				
PROCESSO 36							
offrire occasioni di crescita culturale, civile e di intrattenimento							
Finalità del Processo							
<p>Coordinare le linee di intervento culturale organizzate direttamente dal Settore e consolidare e promuovere iniziative culturali e spettacolari (cinema - teatro- musica), promosse direttamente, in collaborazione con soggetti esterni o direttamente da questi ultimi, utilizzando anche gli spazi di Villa Ghirlanda e del suo parco.</p>							
Missione - Visione dell'Ente							
Stakeholders							
settori dell' ente - enti esterni - associazioni - cittadini - operatori economici esterni							
Indici di Qualita'							
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Popolazione	73659	74150	74.536	74115	75000	0,00	0,00
n. incontri	4	5	6	5	4	0,00	0,00
n. mostre	8	3	7	6	4	0,00	0,00
n. concerti	20	25	17	20,67	15	0,00	0,00
n. spettacoli per ragazzi	24	25	23	24	26	0,00	0,00
n. spettacoli stagione teatrale	10	10	10	10	10	0,00	10,00
cabaret	0	0	1	0,33	1	1,00	1,00
n. serate Cinema nel Parco	77	77	77	77	77	0,00	0,00
TOTALE INIZIATIVE	143	145	141	143	137	0,00	0,00
TOTALE PRESENZE ALLE INIZIATIVE	40028	36195	29.233	35152	30000	0,00	0,00
Indici di Costo							
totale spese dirette relative alle attività del processo (spesa di personale, collaboratori, spese correnti)					588000		
spese per la realizzazione delle iniziative	€ 230.935	€ 209.504	€ 172.056	204165	182.250	0,00	0,00
n. utilizzi sale di Villa Ghirlanda per matrimoni	112	70	138	106,67	90	0,00	0,00
n. utilizzi sale di Villa ghirlanda per iniziative	281	324	276	293,67	280	0,00	0,00
TOTALE UTILIZZI SALE DI VILLA GHIRLANDA	393	394	409	398,67	370	0,00	0,00
TOTALE PRESENZE IN VILLA GHIRLANDA	27110	22445	22.429	23994,67	23000	0,00	0,00
n. richiesta di patrocini e contributi	41	38	35	38	20	0,00	0,00
contributi alle associazioni e circoli per iniziative e attività annuale	€ 20.559	€ 21.652	€ 19.640	20617	€ 19.000	0,00	0,00

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo
Moreno Veronese	Dir	20				
Nunzia Colangelo	B	100				
Stefania Crimella	B	50				
Stefania Dalla Valle	D	70				
Mariarita Garozzo	D3	5				
Antonietta Di Muzio	B	100				
Crocefissa Ficarra	B	100				
Giocondo Marinaccio	D	100				
Catia Nosari	C	50				
Rocco Nardoza	B	80				
Memora Rossi	B	100				
Daniela Tettamanti	C	50				
Maria Angela Zanirato	B	100				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
		2009	2010	2011	Media triennio precedente	Performance attesa
indicatori di efficacia						
iniziative previste/iniziative effettuate		143/143	145/145	133/141	144,43/143,00	137/137
patrocinio e contributo richieste arrivate/richieste evase		41/41	38/38	35/34	38,00/37,67	20/20
indicatori di efficienza economica						
spese iniziative/numero presenze		5,77	5,23	4,30	5,10	€ 6
spese iniziative/cittadini		3,14	2,83	2,31	2,76	2,43
spese/numero iniziative		1.614,93	1.444,86	1.220,26	1426,68	1.330,29
Analisi delle iniziative						
Iniziativa			Dettaglio Programmi			
Polo culturale Villa Ghirlanda Progettazione del nuovo assetto degli spazi a seguito del trasloco di Biblioteca e uffici al Centro " Il Pertini " e del trasferimento in Villa della Civica Scuola di Musica			Proporre all'Amministrazione insieme ai Settori interessati nuove possibili soluzioni logistico-gestionali per l'uso degli spazi in Villa : Scuola di Musica, Sale di rappresentanza, espositive, per rinfresco matrimoni.Nel parco: Lodge Chalet, Pista da ballo, Baretto, Nuova Convenzione per Cinema nel Parco. Partecipazione a incontri con Ufficio Tecnico e UTE per individuazione nuova sede.Progettare iniziative di promozione culturale in collaborazione nelle sedi attuali e negli spazi del Centro 'Il Pertini'.			
Attività culturali			Ragazzi a Teatro - Parco Teatro - Cinema nel Parco - Incontri e dibattiti - Collaborazione per manifestazioni - Patrocinii e Contributi - Ricercare soluzioni adeguate al servizio, per far fronte alla riduzione del personale addetto alla custodia della Villa			
Villa e Parco			Collaborazione con i Settori competenti per gli interventi manutentivi e migliorativi che interessano la Villa e il Parco. Visite guidate al complesso storico. Conservazione e Documentazione storica. Rete dei Giardini			
					Scot.	ESITO
						Performance realizzata
						0,25
						0,03
						NOOK
						NOOK
						NOOK
						OK
						OK
Operatività						
			pag 7010			
			pag 7010			
			pag 7011			

		Anno		2012	
Obiettivo di processo					
Misurazione della performance					
Settore	<i>Veronese Moreno</i>	Assessore Competente		Dirigente	Assessore
Servizio	<i>Di Siena Carlo</i>	Calanni Giuseppe		Papi Mauro	
CdC	0706 - 0707		Altro	Polenghi Stefano	
PROCESSO 37					
Sport					
Finalità del Processo					
<p>Promuovere la diffusione di una cultura dello sport legata all'attività sportiva come equilibrio fra pratica formativa di base e valorizzazione delle eccellenze agonistiche. Attivare e sostenere eventi sportivi nazionali e locali. Proseguire la programmazione per la realizzazione di un nuovo impianto natatorio e il miglioramento di strutture sportive già esistenti. Promuovere attività per ampliare l'offerta di sport libero non organizzato.</p>					
Missione - Visione dell'Ente					
<p>Lo sport come occasione di formazione, socializzazione e inclusione, opportunità per migliorare la qualità della vita e il benessere.</p>					
Stakeholders					
<p>Associazioni e società sportive; consulta dello sport; atleti; spettatori; cittadini; giovani; immigrati; scuole; federazioni sportive; media; imprese; sponsor; fornitori; amministratori del Comune; consiglieri comunali; personale dipendente.</p>					
Indici					
	2009	2010	2011	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.
Popolazione residente a Cinisello Balsamo	73.659	74.150	74.548	74.548	
n. ore dedicate all'attività generale dal servizio sport	14.889	13.674	13.956	14.000	
di cui n. ore dedicate all'attività per organizzazione, collaborazioni, patrocini, contributi per manifestazioni ed associazioni	6.173	6.173	5.791	5.800	
					Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno

	8.716	7.450	8.165	8.110	8.200				
di cui n. ore dedicate all'attività di gestione impianti sportivi									
n. associazioni sportive	69	69	69	69	70				
n. discipline sportive praticate a Cinisello B.	32	33	33	32	33				
n. manifestazioni sportive	32	33	30	32	34				
n. giornate complessive annuali in cui si svolgono manifestazioni sportive	83	107	128	106	107				
n. richieste impianti sportivi	52	57	59	56	60				
n. pratiche assegnazione impianti	50	55	59	55	60				
n. giorni di apertura impianti sportivi	275	275	273	274	274				
n. utenti impianti sportivi comunali	9.375	9.562	10.165	9.700	10.200				
n. alunni scuola frequentanti piscine comunali	905	925	1.027	952	1.050				
n. persone con disabilità frequentanti le piscine comunali	58	65	78	67	80				
n. ingressi centri estivi piscine comunali	7.360	7.580	6.610	7.183	6.800				
n. ingressi nuoto libero piscine comunali	22.740	22.340	21.797	22.292	22.000				
Spese dirette relative alle attività di processo	687.267,08	716.474,07	664.508,42	689.416,52	769.611,00				
di cui spesa per la promozione sportiva	69.103,08	76.098,95	64.555,00	69.919,00	86.000,00				
di cui spesa corrispettivi per prestazioni di servizio per gestione e manutenzione impianti sportivi	19.500,00	21.997,12	40.969,80	27.488,97	40.000,00				
di cui spesa corrispettivi per gestione impianti attraverso le associazioni	250.338,00	251.026,00	223.157,00	241.507,00	215.755,00				
di cui spesa contributo ad associazioni sportive per promozione fasce protette	46.326,00	46.326,00	46.800,00	46.484,00	50.000,00				
di cui spesa per personale	302.000,00	321.026,00	289.026,62	304.017,54	377.856,00				
Entrate tariffe comunali per uso impianti	149.226,00	179.306,00	155.283,00	161.271,66	156.000,00				
n. segnalazioni ricevute per disfunzioni, anomalie, guasti									

n. interventi effettuati a seguito di segnalazioni per disfunzioni, anomalie, guasti																		
n. interventi evasi in ritardo a seguito di segnalazioni per disfunzioni, anomalie, guasti																		
Personale coinvolto nel Processo																		
Nome e Cognome		ore	Categoria	Nominativo														
		ore		Costo														
		%		Nominativo														
		tem		Nominativo														
Moreno	Veronese	20	dir															
Carlo	Di Siena	100	D3															
Maria Rita	Garozzo	100	D3															
Maria	Sabatini	100	D															
Antonella	Recalcati	100	B3															
Franca	Bertolotti	100	B3															
Vincenza	Senatore	100	B															
Ezio	Perone	100	B															
Giovanni	De Astis	100	B3															
Giovanni	Graziosi	100	B															
Stefania	Dalla Valle	5	D															
Teresa	De Michele	5	D3															
Stefania	Crimella	50	B															
Indici																		
INDICATORI DI PERFORMANCE																		
ESITO																		

	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno 31/12/2012	Scost.	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno /Atteso nell'anno
Indicatori di efficacia									
Risposta alla domanda di uso impianti sportivi (n. domande accolte/n. domande pervenute)	1,04	1,04	1,00	1,03	1,00				
Intensità manifestazioni (n. giornate manifestazioni annuali/n. giorni in un anno)	0,23	0,29	0,35	0,29	0,29				
Intensità apertura impianti sportivi (n. giornate apertura annuale impianti/n. giorni in un anno)	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75				
Grado di frequentazione impianti sportivi comunali (n. utenti+ingressi/popolazione)	0,55	0,55	0,53	0,54	0,54				
Indicatori di efficienza economica									
Costo medio per residente del servizio sport	9,33	9,66	8,91	9,30	10,32				
Misura dell'economicità (rapporto tra entrate e uscite)	0,22	0,25	0,23	0,23	0,20				
Indicatori di efficacia temporale									
controllo dei tempi (n. segnalazioni evase in ritardo/n. segnalazioni ricevute)									
Indicatori di qualità									
Customer satisfaction interna (indagine) rivolta ai servizi comunali che collaborano con il servizio sport					70%				
Customer satisfaction esterna (indagine) rivolta ad associazioni sportive, consulta dello sport e soggetti terzi, comprensiva dei questionari destinati agli utenti iscritti alle associazioni sportive del territorio di Cinisello Balsamo					70%				
Progetti PEG									
OBIETTIVI PROGETTI PEG					OBIETTIVI				

<p>Progetto strategico pluriennale per sviluppo e completamento impianti sportivi</p>	<p>Definita l'analisi del fabbisogno impiantistico cittadino, si procederà all'approvazione del bando, attraverso lo strumento del project financing, per la realizzazione di una nuova piscina comunale con caratteristiche moderne e di qualità. Si procederà ai lavori di miglioramento di alcuni centri sportivi e si avvierà la progettazione di altri interventi impiantistici.</p>	<p>PEG 7005</p>
<p>Attività progettuale di promozione sportiva</p>	<p>Continuare le attività di educazione sportiva, aventi specifiche finalità di integrazione ed inclusione sociale (Ugualemente Abili, Diversamente Sportivi) e di cultura del tifoso (Io Tifo Positivo), con interventi nelle classi delle scuole e con il coinvolgimento dei genitori degli alunni. Dopo il buon riscontro del progetto "Sport e Benessere 2011", si proporrà l'attivazione di ulteriori moduli di formazione su temi di benessere sportivo, e su temi strettamente legati ad aspetti giuridici e fiscali delle associazioni sportive.</p>	<p>PEG 7006</p>
<p>Attività ed azioni di prevenzione e salute legate allo sport</p>	<p>L'avvio a fine 2011 dello screening muscolo-scheletrico, rivolto agli sportivi over 16 delle associazioni locali, ha coinvolto circa 300 atleti di Cinisello Balsamo. In attesa del report dei dati statistici, per il 2012 il progetto continua con l'affiancamento, presso le associazioni sportive, di uno stagista osteopata durante le attività di allenamento e di preparazione d'inizio attività stagionali. Con l'accentuarsi dei fenomeni che incidono sull'integrità fisica e mentale delle donne, è stato progettato nel 2011 un "Corso di Difesa Personale" gratuito destinato alle donne di Cinisello Balsamo. Il corso iniziato nel febbraio 2012 articolato in 19 lezioni mono-settimanali sia pratiche sia teoriche, si concluderà il 15 giugno con l'intervento conclusivo del Prefetto della Provincia di Sondrio, che venendo a conoscenza di questa iniziativa ci ha manifestato la volontà di incontrare le partecipanti e gli organizzatori.</p>	<p>PEG 7006</p>
<p>Analisi del risultato</p>		

		Anno	2012
Obiettivo di processo			
Area	VERONESE MORENO		
Settore	Area 1 - Area dei Servizi al Cittadino		
	Servizi Sociali ed Educativi	Assessore Competente	Assessore
Servizio	SERVIZI COMUNALI PER LA SCUOLA SERVIZI ALL'INFANZIA "SERVIZIO POLITICHE SOCIALI: MINORI FAMIGLIE"	Magnani Natascia	Trezzi Silia
CdC	OFFERTA EDUCATIVA, TRASPORTI SCOLASTICI, IST.SCOLASTICI, PREVENZIONE MINORI,	Altro	Sindaco
PROCESSO 38			
SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE CON MINORI 3-14 ANNI IN AMBITO SCOLASTICO ED EXTRA-SCOLASTICO			
Finalità del Processo			
supportare l'offerta formativa sostenendo le scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività formative; garantire il diritto allo studio favorendo l'integrazione degli alunni stranieri in ambito scolastico; garantire il funzionamento degli istituti scolastici di base statali e il sostegno di quelli paritari			
Missione - Visione dell'Ente			
Stakeholders			
MINORI 3-14 ANNI E LORO FAMIGLIE, MINORI CON DISABILITA' E LORO FAMIGLIE, ISTITUZIONI SCOLASTICHE PUBBLICHE E PRIVATE, REGIONE E PROVINCIA, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO, ASL, PARROCCHIE E SOGGETTI DEL TERZO SETTORE, UNIVERSITA'			
Indici			
	2009	2010	2011
			media triennio prec.
			Atteso nell'anno
			Raggiunto nell'anno al 31/12/2012
			Raggiunto nell'anno / Triennio prec.
			Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità			
Popolazione	73659	74150	74548
		74.119	74.548

Popolazione in età compresa tra 3 e 14 anni	7730	7932	8081	7.914	8.081		
N° alunni	5827	5869	5841	5.846	5.841		
N. alunni disabili (riferiti al 30/9)	150	138	154	147	154		
N. alunni disabili con trasporto	62	56	50	56	50		
N° domande di iscrizione al Centro Estivo Comunale	894	855	848	866	848		
N° di rinunce al Centro Estivo Comunale	102	99	104	102	104		
N° iscritti al Centro Estivo Comunale	792	756	744	764	744		
n. attivazione servizi online per le famiglie CRE	59	66	71	65	71		
n° settimane di servizio richieste Centro Estivo Comunale	3464	3168	3115	3.249	3.115		
n° settimane di servizio erogate Centro Estivo Comunale	3464	3168	3115	3.249	3.115		
n. classi richiedenti attività formativa	749	415	384	516	346		
n. classi partecipanti attività formativa	637	335	292	421	258		
n. protocollo di intesa per Progetto "Digitalizzazione rete scolastica" tra A.C. , Università Bicocca e Ufficio Scolastico Territoriale (dal 2012) da sottoscrivere	0	0	0	0	1		
n. contratto di servizio per Progetto "Digitalizzazione rete scolastica" tra A.C. , Università Bicocca (dal 2012) da sottoscrivere	0	0	0	0	1		
n. protocollo di intesa per Progetto "Digitalizzazione rete scolastica" con dirigenze scolastiche cittadine (dal 2012) da sottoscrivere	0	0	0	0	1		
N° beneficiari interventi di mediazione linguistico-culturale	375	375	271	340	271		
Indici di Costo							
Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)	0	0	1.359.512,56	1.359.513	1.664.771		
Spesa per funzionamento Istituti Scolastici (trasf.direzioni didattiche, arredi)	212.989,90	177.932,04	197.994,70	196.306	197.995		
Spesa per Centri Estivi Comunali	444.098,45	413.640,88	381.500,00	413.080	381.500		
Spesa per Centri Estivi Comunali- FSR	32.075,09	36.361,00	33.298,49	33.912	33.697		
Spesa per Centri Estivi Parrocchiali	60.000,00	0,00	60.000,00	40.000	60.000		
Proventi Centri Estivi (accertato)	149.217,72	133.371,37	154.921,26	145.837	158.000		
Proventi Centri Estivi (riscosso)	149.072,12	132.874,92	154.921,26	145.623	158.000		
Proventi FSR - CRE	32.075,09	36.361,00	33.697,00	34.044	33.697		
Proventi di competenza trasporto alunni disabili (accertato)	12.500,00	12.500,00	9.021,99	11.341	9.022		
Proventi trasporto alunni disabili (riscosso)	9.820,44	8.355,20	6.504,17	8.227	6.504		
Spesa complessiva Elica	120.000,00	90.000,00	42.000,00	84.000	30.000		
Spesa per interventi di mediazione linguistico-culturale (per il 2010 la spesa è riferita a soli 6 mesi di apertura)	98.000,00	44.000,00	46.006,03	62.669	63.642		
Spesa per diritto allo studio alunni disabili (trasporto)	133.873,82	120.287,44	127.143,72	127.102	127.144		
Indici di Qualità							
Customer satisfaction sui CRE (giudizi positivi)	99,00%	96,50%	99,00%	98%	99%		
Customer satisfaction su Elica (giudizi positivi)	91,00%	95,00%	85,00%	90%	90%		
Personale coinvolto nel Processo							
Collaboratori coinvolti nel Processo							

Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo annuo	Nominativo
Baradel Rosanna	D	100%	appalto per mediazione linguistico culturale	63.642,00	ATI Sviluppo e Integrazione, Mestieri, Spazio Aperto (spesa relativa al solo servizio Integrazione Scuola)
Belardinelli Alessandro	D3	80%	appalto servizio trasporto disabili diritto allo studio	155.052,04	Caronte S.r.l. di Sesto San Giovanni
Vitirano Rita	C	100%	appalto per gestione servizio CRE + servizio di refezione scolastica presso CRE	415.197,00	coop. City Service di Busto Arsizio per servizio CRE
Giaino Angela	C	100%			CIR per servizio ristorazione
Gonzalez Marcelo Ricardo	B	20%			
Mantovani Marialuisa	C	100%			
Grimaz Roberta	C	100%			
Accaria Maria Antonietta	D	40%			
Beretta Nicoletta	D3	15%			
Sessi Ambra	C	40%			
INDICATORI DI PERFORMANCE					
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione della domanda di offerta formativa (elica) (n.classi partecipanti attività formativa/n. classi richiedenti attività formativa)					
grado di realizzazione progetto "Digitalizzazione rete scolastica" (dal 2012) n.protocolli-contratti previsti da sottoscrivere/n.protocolli-contratti effettivamente sottoscritti					
% utilizzo servizio on line per CRE (numero iscrizione on line/totale iscritti CRE)					
Indicatori di Efficienza Economica					
% di copertura del processo (proventi di competenza/spese dirette relative alle attività del processo)					
Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)					
% riscossioni CRE (€ riscossi/ € proventi di competenza)					
Costo pacchetto formativo Elica (costo del servizio/n.classi partecipanti)					
Indicatori di Qualità					
% gradimento cre (da customer satifaction)					
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata al 31/12/2012
			81,65%	74,57%	
				100,00%	
			7,55%	8,37%	
			13,84%	11,91%	
			€ 18,34	€ 22,33	
			99,85%	100,00%	
			€ 199,37	€ 116,28	
			98,17%	99,00%	
					commento al risultato
					commento al risultato
					commento al risultato
					commento al risultato

% gradimento Elica (da customer satisfaction)		90,33%	90,00%			
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012						
PROGETTI PEG	Dettaglio Progetti	OBIETTIVI 2012				
8.1 sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico	<p>INIZIATIVE FORMATIVE ED EDUCATIVE A SUPPORTO DELLE SCUOLE</p> <p>Il Centro Elica porterà a compimento la realizzazione delle attività assegnate alle classi per l'anno scolastico 2011-2012 e ne attuerà la verifica, e progetterà la edizione 2012/13 del Quaderno collocandolo nell'ambito del progetto denominato "Diritti delle bambine e dei bambini".</p> <p>Dopo l'approvazione del Bilancio 2012 diverrà operativo il progetto denominato "Cinisello Distretto Digitale" che vede proprio nel Centro Elica il punto di riferimento tecnico interno all'ente e a cui spetterà il compito di condurre i processi operativi previsti dal progetto coordinando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'Università Bicocca con il Centro Quasi - le Dirigenze Scolastiche aderenti al progetto - l'Ufficio Scolastico <p>Elica dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> - partecipare alle conferenze di servizio presso le scuole del territorio per facilitare l'adesione delle stesse al progetto; - garantire la conduzione del Comitato di Coordinamento presso il Settore Socioeducativo e, in particolare, per mezzo del servizio comunale denominato "Elica" - seguire i percorsi di formazione anche al fine di utilizzare al meglio le risorse - coordinare i lavori del coordinamento tecnico scientifico del progetto (rif. PEG 8103-8105-8110, - RPP 0801, 0803) 	<p>attività formative contenere la riduzione del numero dei destinatari della formazione (elica) in considerazione del forte investimento dell'amministrazione legato al progetto di digitalizzazione rete scolastica</p> <p>attività ricreative aumentare il numero di utenti iscritti on-line e incrementare la qualità percepita e il gradimento dell'utenza dei Centri Ricreativi Estivi comunali</p> <p>supporto alle scuole applicazione del protocollo di intesa tra Comune e scuole di base cittadine attivazione della "consulta della scuola"</p>				
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012						

		Anno	2012						
Obiettivo di processo									
Area	Area 1 -Area dei Servizi al Cittadino	VERONESE MORENO							
Settore	Servizi Sociali ed Educativi	CONTI MARIO	Assessore Competente						
Servizio	SERVIZI COMUNALI PER LA SCUOLA	BELARDINELLI	Magnani Natascia						
CdC	refezione scolastica		Dirigente POLENGHI STEFANO PAPI MAURO CONZI FABIO						
PROCESSO 39									
SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE CON MINORI 3-14 ANNI IN AMBITO SCOLASTICO ED EXTRA-SCOLASTICO (RISTORAZIONE SCOLASTICA)									
Finalità del Processo									
Garantire l'erogazione e il controllo dei servizi di ristorazione scolastica secondo criteri di qualità e di professionalità									
Missione - Visione dell'Ente									
Stakeholders									
MINORI 3-14 ANNI E LORO FAMIGLIE, ISTITUTI SCOLASTICI, ASL AMF, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	raggiunto nell'anno 31/12/2011	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	73659	74150	74548	74.119	74.548				
N° alunni	5918	5869	5841	5.876	5.841				
N° domande accolte (utenti iscritti al 30/6)	4475	4466	4500	4.480	4.500				
n. attivazione servizi online per le famiglie (iscrizione mensa)	n.d.	n.d.	1000	1.000	1.000				
N° pasti totali (compreso CRE, insegnanti)	660343	681279	680008	673.877	680.008				
Indici di Costo									
Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitali per l'anno in corso relativi al processo)	3.536.445,00	3.334.200,00	3.606.491,00	3.492.379	3.264.304				
Proventi di competenza (accettato)	2.127.115,00	2.150.000,00	2.227.528,09	2.168.214	2.227.526				
spesa di competenza del servizio	3.536.445,00	3.334.200,00	3.162.047,00	3.344.231	3.179.698				
€ riscossi (solo scuole)	1.946.875,00	1.989.760,00	2.053.807,21	1.996.814	2.053.807				
€ riscossi presso sede comunale (solo scuola)	573.953,00	544.393,00	442.038,28	520.128	442.038				
€ riscossi presso sedi alternative (solo scuola)	1.220.108,00	1.272.772,00	1.374.151,38	1.289.010	1.374.151				

€ riscossi on line (solo scuola)	152.814,00	172.595,00	203.230,94	176.213	203.231		
€ riscossi tramite RID (solo scuola) dal 2011			24.649,00	24.649	26.000		
€ morosità accertate	180.240,00	160.240,00	173.718,88	171.400	173.719		
€ altri proventi (insegnanti, cre, servizi esterni etcc)	224.987,00	230.000,00	320.949,46	258.645	320.949		
Indici di Qualità							
% gradimento (da customer satisfaction)	0	0	75	75	75		
N° indagini microbiologiche	200	200	1100	500	1.100		
N° indagini microbiologiche con esito conforme	168	170	1030	456	1.030		
N° controlli (verifiche asi)	0	0	2	2	2		
N° controlli asi con esito positivo	0	0	2	2	2		
N° canali di pagamento	12	12	14	13	14		
N° ore accesso settimanale al pubblico per il pagamento del servizio in sede	22	22	0	15	0		
N° ore accesso settimanale al pubblico per il pagamento del servizio fuori sede	608	608	1112	776	1.112		
N° ore accesso settimanale complessivo di apertura al pubblico per il pagamento dei servizi	630	630	1112	791	1.112		
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo annuo				
ANDREA COLOMBO	D	100%	2.946.000,00				
ROBERTO RIGHETTO	B3	100%	56.295,00				
MARCELO GONZALEZ	B	80%	2.722,00				
ALESSANDRO BELARDINELLI	D3	20%	118.060,00				
			17.621,00				
			39.000,00				
Collaboratori coinvolti nel Processo							
			C.I.R. ristorazione				
			Conal				
			Tebesco				
			AMF				
			società "progetti e soluzioni"				
			direzioni didattiche (ATA)				
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia							
% pagamenti effettuati presso la sede comunale (€ riscossi presso sede comunale-amf/€ riscossi)							
			Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata al 31/12/2012	Scot.	ESITO
			26,05%	21,52%			
% pagamenti on line (pagamenti on line/totale riscosso)							
			8,82%	9,90%			
% pagamenti con accredito continuativo (pagamenti RID/totale riscosso)							
			1,23%	1,27%			
Indicatori di Efficienza Economica							
% di copertura del servizio (proventi di competenza/ spesa di competenza del servizio)							
			64,83%	70,05%			
Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)							
			€ 47,12	€ 43,79			
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)							
			€ 5,18	€ 4,68			
Margine unitario di contribuzione dell'Ente (proventi di competenza-costo del processo)/ pasti							
			€ 1,58	€ 0,93			

Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)	€	47,12	€	42,65		
% riscossioni (€ riscossi/ € proventi di competenza)		92%		92,20%		
Indicatori di Qualità						
% indagini microbiologiche conformi (N° indagini microbiologiche con esito conforme/N° indagini microbiologiche)		91,20%		93,64%		
% controlli qualità asl conformi (dal 2011)		100%		100,00%		
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012						
PROGETTI PEG	Dettaglio Progetti					
8.2 sostegno alle famiglie con minori 3-14 anni in ambito scolastico ed extrascolastico - ristorazione scolastica	garantire procedure per affidamento controllo qualità del servizio (rif. PEG 8103 - RPP 0801)					
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012						
	OBIETTIVI 2012					
	migliorare la qualità percepita e a ridurre i costi aumentare i pagamenti on-line					

		Anno	2012
Obiettivo di processo			
Area	Area 1 - Area dei Servizi al Cittadino	VERONESE MORENO	
Settore	Servizi Sociali ed Educativi	CONTI MARIO	
Servizio	SERVIZI ALL'INFANZIA	BERETTA NICOLETTA	Assessore Competente Magnani Natascia
CdC	NIDO RAGGIO DI SOLE, NIDO LA NAVE, NIDO ARCOBALENO, NIDO GIRASOLE, SERVIZI INTEGRATIVI, FUNZIONAMENTO SERV.ALL'INFANZIA, (da istituire) NIDI ACCREDITATI		Che collabora PAPI MAURO Altro POLENGHI STEFANO ROBERTA PAZZI LUCA GHEZZI TREZZI SIRIA
PROCESSO 40			
SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE CON MINORI 0-3 ANNI			
Finalità del Processo			
supportare le famiglie con figli da 3 mesi a 3 anni nel percorso educativo, in un ambiente ludico e socializzante			
Missione - Visione dell'Ente			
Stakeholders			
MINORI 0-3 ANNI E LORO FAMIGLIE, SERVIZI PER L'INFANZIA ACCREDITATI, SERVIZI PER L'INFANZIA PRIVATI AUTORIZZATI, COMUNI DELL'AMBITO			
ASL, PROVINCIA, REGIONE, AMF, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO, TERZO SETTORE, UNIVERSITA'			
Indici			
		2009	2010
		2011	media triennio prec.
		2010	Atteso nell'anno
		2011	Raggiunto nell'anno al 31/12/2012
		2010	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.
		2011	Raggiunto nell'anno/Atteso nell'anno
Popolazione	Indici Quantità		
Bimbi 0-3 anni		73659	74150
N° posti disponibili Centri Prima infanzia comunali (spazio gioco, gioco manon solo)		2622	2696
N° posti nido nel territorio		348	325
N° posti occupati asili nido comunali al 31/12		194	195
N° posti disponibili asili nido comunali		196	196
N° posti disponibili Raggio di Sole (AMF)		52	52
		74548	74.548
		2029	2.029
		76	76
		362	362
		196	196
		196	196
		52	52

N° posti disponibili (finanziati) asili nido accreditati	13	23	80	39	80		
N° posti occupati asili nido accreditati al 31/12	13	17	79	36	79		
N° domande pervenute alla chiusura iscrizioni	464	472	417	451	417		
N° gg apertura servizio (per nido)	226	220	217	221	217		
N° bambini iscritti nidi comunali (media gennaio-maggio)	193	195	196	195	196		
N° bambini frequentanti al giorno nidi comunali (media gennaio-maggio)	141	148	148	146	148		
N° gg apertura servizio (gennaio-maggio)	103	105	105	104	105		
N° medio di presenza educatori giornaliera giornate nidi comunali (gennaio- maggio)	37,32	37,83	39,46	38	39		
Indici Costo							
Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)							
Proventi di competenza (accertato) nidi comunali	461.202,73	434.637,30	431.306,06	442.382	459.306		
Proventi di competenza (accertato) centri prima infanzia comunali	75.898,87	68.831,59	84.837,21	76.523	84.837		
Proventi FSR - asili nido comunali	190.061,71	164.849,50	134.498,50	163.137	134.499		
Proventi FSR - centri prima infanzia comunali	15.000,00	15.000,00	13.239,50	14.413	13.240		
Riscosso nidi comunali	450.487,11	408.079,80	355.662,84	404.743	418.657		
Riscosso Centri prima infanzia	72.657,40	64.466,54	67.592,32	68.239	77.329		
Spesa nidi comunali	2.829.482,00	2.837.088,00	n.d.	#VALORE!	n.d.		
Spesa centri prima infanzia comunali	479.159,00	486.486,00	n.d.	#VALORE!	n.d.		
Spesa nidi accreditati	36.265,00	61.767,00	195.876,00	97.969	104.435		
Spesa per posti nido Raggio di Sole			316.000,00	316.000	316.000		
Indici di Qualità							
Numero questionari somministrati asilo nido "La Nave"	0	72	71	71,50	71,00		
Numero questionari restituiti (compilati) "La Nave"	0	47	61	54,00	61,00		
Numero questionari somministrati asilo nido "Girasole"	0	52	50	51,00	50,00		
Numero questionari restituiti (compilati) "Girasole"	0	51	49	50,00	49,00		
Numero questionari somministrati asilo nido "Arcobaleno" (ex Trottole)	0	71	70	70,50	70,00		
Numero questionari restituiti (compilati) "Arcobaleno" (ex Trottole)	0	65	57	61,00	57,00		
Numero questionari somministrati Centro Prima infanzia comunale	0	70	68	69,00	68,00		
Numero questionari restituiti (compilati) Centro Prima Infanzia comunale	0	59	55	57,00	55,00		
Numero questionari somministrati nidi accreditati	0	52	48	50,00	48,00		
Numero questionari restituiti (compilati) nidi accreditati	0	48	33	40,50	33,00		
Grado di soddisfazione asilo nido "La Nave"	0	3,93	4,26	4,10	4,26		

Grado di soddisfazione asilo nido "Girasole"		0	4,25	4,25	4,25	4,25	4,25		
Gado di soddisfazione asilo nido "Arcobaleno" (ex Trottole)		0	4,34	4,26	4,26	4,30	4,26		
Grado di soddisfazione Centro Prima infanzia comunale		0	4,28	4,29	4,29	4,29	4,29		
Grado di soddisfazione nidi accreditati		0	4,42	4,45	4,45	4,44	4,45		
Personale coinvolto nel Processo		Collaboratori coinvolti nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/lo al	Tipo		Costo annuo		Nominativo		
Arabia Matilde Cinzia	B	100%	appalto per fornitura derrate alimentari nidi Arcobaleno, Girasole e centro prima infanzia Trottole + appalto preparazione pasti nido La Nave		158.000,00		CIR -		
Attianese Consiglia	C	100%	appalto per gestione servizi ausiliari (custodia e pulizia) nido La Nave		105.000,00		COOP. KOINE' DI NOVATE MILANESE FINO AL 26/4/2012 poi EUROTREND ASSISTENZA DI BIELLA		
Barion Daniela	B	100%							
Bega Alessandra	C	100%							
Belotti Antonella	B3	100%							
Bersanetti Lucilla	C	100%							
Bianchini Maria Grazia	C	100%							
Bochicchio Patrizia	C	100%							
Brunato Maria Gabriella	C	100%							
Cannaò Alice	C	100%							
Capuccini Barbara	C	100%							
Carati Susanna Simona	C	100%							
Caspari Laura	C	100%							
Centaro Enza	C	100%							
Chinnici Giovanna	C	100%							
Coacci Silvia	C	100%							
Comelli Laura	C	100%							
Corapi Rita	C	100%							
Corradi Daniela	C	100%							
Crittelli Gelsomina	B	100%							
Danieli Giovanna	B	100%							
De Giorgi Francesca	B	100%							
Dedè Alessandra	C	100%							
Di Biasi Giuseppina	C	100%							
Di Marco Giacomina	C	100%							
Durantini Daniela	C	100%							
Ferrari Nadia Luigia	C	100%							

Franchin Federica	C	100%					
Gallina Valentina	C	100%					
Gerardi Antonietta	B	100%					
Gianotti Maria Bambina	C	100%					
Giussani Morena	C	100%					
Guanci Maria Giovanna	C	100%					
Insito Carmela	B	100%					
Knapp Monica	C	100%					
La Gaipa Simona	C	100%					
Lanteri Lorenza	C	100%					
Longoni Angela	C	100%					
Marando Simona	C	100%					
Mattavelli Maria Cristina	C	100%					
Matteo Maura	B	100%					
Mazzarisi Ada Maria	C	100%					
Mazzi Silvia	C	100%					
Meneghin Catia	C	100%					
Miti Maria Grazia	C	100%					
Panzeri Daniela	C	100%					
Paradiso Rosa	B	100%					
Pileggi Barbara Giovanna	B	100%					
Piscitelli Marielena	C	100%					
Preste Pasqualina	C	100%					
Quattrone Giovanna	B	100%					
Restifo Grazia	C	100%					
Rizzuto Geatana	C	100%					
Rodà Caterina	B	100%					
Sacchetto Cosetta	C	100%					
Soccio Carolina	C	100%					
Spanò Anna Maria	B	100%					
Sparesotto Daniela	C	100%					
Stancari Manuela	C	100%					
Stocola Anna Maria	B3	100%					
Tancredi Antonella	B	100%					
Valle Vallomini Gloria	C	100%					
Vitali Enrica	C	100%					
Volpi Laura	C	100%					
Zambon Silvia	C	100%					
Zardoni Maria Antonella	C	100%					
Accaria Maria Antonietta	D	60%					

Beretta Nicoletta	D3	85%						
Cavallaretto Elena	D	100%						
Cocchi Claudia fino al 31/3/2012	D	100%						
Cremonesi Paola	D	100%						
Ghezzi Lorena	B	100%						
La Spina Giuseppina	B3	100%						
Fontanella Silvia	B3	60%						
Mauri Elisabetta	D	100%						
Pirovano Silvia Angela Costanza	B3	100%						
Sessi Ambra Augusta	C	60%						
Stragapede Enza	D3	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE								
Indicatori di Efficacia								
% di saturazione nidi comunali (posti occupati al 31.12/posti disponibili)								
% di saturazione nidi accreditati (posti occupati-finanziati- al 31.12/posti disponibili)								
educatori utilizzati per nido/bambini (presenza media giornaliera bambini/presenza media giornaliera educatori)								
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del processo (proventi di competenza/ spesa di competenza del processo)								
Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)								
Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione 0-3 anni)								
Costo medio mensile per bambini iscritti (nidi comunali, accreditati, srv.infanzia comunali e accreditati) (spese dirette relative alle attività del processo/ bambini iscritti servizi)								
% riscossioni (€ riscossi/ € proventi di competenza)								
Indicatori di Qualità								
% risposta ai questionari (n. questionari restituiti/n. somministrati)								
Punteggio medio di valutazione della qualità percepita nido (valutazione da 1 a 5 secondo la customer in uso)								
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata al 31/12/2012	Scost.	ESITO			
	99,49%	100,00%						
	93,97%	98,75%						
	3,81	3,75						
	17,08%	16,79%						
	€ 47,83	€ 47,45						
	€ 1.447,59	€ 1.743,49						
	€ 1.032,97	€ 796,02						
	91,15%	91,15%						
	85,49%	87,43%						
	4,27	4,30						

OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012	
PROGETTI PEG	OBIETTIVI 2012
<p>8.3 sostegno alle famiglie con minori 0-3 anni</p> <p>1) Avvio della sperimentazione di una Sezione Primavera presso l'ala de "La Trottole" resasi libera dalla riorganizzazione dei servizi avviata nello scorso anno scolastico (12 posti più overbooking 20%) da rendersi operativa entro il 2012;</p> <p>2) Trasferimento dell'attuale servizio asilo nido "Raggio di Sole" da AMF ad Azienda Consortile "Insieme per il Sociale" con mantenimento dei livelli occupazionali esistenti e con mantenimento degli attuali costi di servizio</p> <p>3) Maturazione del processo di accreditamento dei nidi privati con rinforzo del ruolo del Comune come regista dell'intero sistema e con implementazione (sperimentale) di Carta dei Servizi territoriale e forme di misurazione della qualità percepita (Customer satisfaction) applicata in modo organico sui nidi comunali e su quelli accreditati</p> <p>(rif. PEG 8102 - RPP 0801)</p>	<p>ampliamento della disponibilità di posti nido e di posti a tariffe agevolate sul territorio.</p> <p>Contenimento dei costi relativi alle unità d'offerta gestiti in economia</p> <p>Mantenimento del grado di soddisfazione del servizio da parte dell'utenza, registrato negli ultimi anni</p>
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012	

		Anno	2012
Obiettivo di processo			
Area	VERONESE MORENO		
Settore	Area 1 - Area dei Servizi al Cittadino		
	<i>Servizi Sociali ed Educativi</i>	CONTI MARIO	Assessore
Servizio	"SERVIZIO POLITICHE SOCIALI: MINORI-FAMIGLIE"	BRUSON LAURA	MAGNANI NATASCIA
CdC	PREVENZIONE GIOVANI-TUTELA MINORI	Che collabora	
		Altro	
PROCESSO 41			
PREVENZIONE DEL DISAGIO GIOVANILE, TUTELA E SOSTEGNO ALLE CAPACITA' GENITORIALI			
Finalità del Processo			
Garantire interventi di prevenzione al disagio giovanile			
Garantire tutti gli interventi di accompagnamento per l'uscita dalla fragilità socioeducativa delle famiglie con minori, nonché interventi di tutela minorile in senso stretto			
Missione - Visione dell'Ente			
Stakeholders			
GIOVANI 15 -25 ANNI E LORO FAMIGLIE, ISTITUZIONI SCOLASTICHE, ASL-PROVINCIA, REGIONE, COMUNI DELL'AMBITO, TERZO SETTORE E PARROCCHIE, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO			
MINORI E LORO FAMIGLIE (DI ORIGINE E AFFIDATARIE), TRIBUNALE DEI MINORI, TRIBUNALE ORDINARIO COMUNI DELL'AMBITO			
Indici			
	2009	2010	2011
			media triennio prec.
			Atteso nell'anno
			Raggiunto nell'anno al 31/12/2012
			Raggiunto nell'anno /Triennio prec.
			Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità			
Popolazione	73659	74150	74548
N° popolazione in fascia (0-18 anni)	12.227	12.483	12.072
popolazione in fascia 15-25 anni residenti	7316	7308	6718
popolazione studenti 15-19 residenti	3166	3214	2562
			74.548
			12.072
			6.718
			2.562

N° utenti CAG (iscritti)	120	140	82	114	82	82	
N° settimane di apertura CAG	47	39	47	44	47	47	
N° presenze complessive presso C.A.G. (media delle presenze settimanali nei gg di attività)	205	200	159	188	159	159	
N° presenze complessive CAG	9635	7800	7461	8.299	7.461	7.461	
N° minori (soli) collocati in comunità educative	0	42	32	37	32	32	
N° minori in affido (famiglie o comunità di tipo familiare)	0	18	15	17	15	15	
N° nuclei familiari con richiesta di indagini da parte dell'autorità giudiziaria (escluso penale)	0	61	57	59	57	57	
N. nuclei familiari con minori in carico ai Servizi sociali (tranne penale minorile)	0	294	289	292	289	289	
N. nuclei familiari con minori in penale minorile in carico ai Servizi sociali	0	46	56	51	56	56	
N. totale nuclei familiari in carico ai SS	0	340	345	343	345	345	
N. nuclei familiari con provv. AG in carico	0	124	183	153,50	183	183	
n. nuclei familiari senza provv. In carico	0	170	138	154,00	138	138	
n. nuclei orientati e accompagnati verso rete istituzionale territoriale	0	68	81	75	81	81	
N° nuclei familiari (mamma-bambino) collocati in comunità	0	6	10	8	10	10	
N° minori con interventi educativi individualizzati (adm ecc.)	0	18	19	19	24	24	
N. nuclei familiari con interventi educativi individualizzati (adm pp)	16	16	17	16	18	18	
N° nuclei con minori in comunità diurne educative	1	1	3	2	3	3	
N° minori in comunità diurne educative	0	1	2	2	2	2	
andamento interventi obbligatori disposti dall'AG (nuclei con provvedimento AG/nuclei senza provvedimento)		-27,06%	32,61%	-0,32%	32,61%	32,61%	
N. minori penale minorile assistiti nelle fasi del processo	0	50	43	47	43	43	
n. minori con indagini disposte da AG per penale minorile	0	28	16	22	16	16	
n. minori penale minorile in assistenza educativa (opportunità territorio)	0	4	10	7	10	10	
n. di indagini psicosociali disposte dall'autorità giudiziaria e avviate dal servizio sociale	0	0	57	57	57	57	
n. di indagini psicosociali disposte dall'autorità giudiziaria e concluse dal servizio sociale (con invio di relazione finale all'autorità giudiziaria)	0	0	48	48	48	48	
n. ore di indagini psicosociali effettuate	0	0	2068	2.068	2.068	2.068	
N° famiglie affidatarie selezionate per banca dati servizio affidi	0	7	14	11	14	14	
N° famiglie affidatarie inserite in banca dati servizio affidi	0	3	2	3	2	2	

N° famiglie affidatarie (in banca dati servizio affidi) utilizzate		0	2	0	1	1	1	
Indici di Costo					0			
Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)				1.871.824	1.871.824	2.119.051		
spese gestione CAG (fino a luglio 2010 in gestione diretta)		131.975,00	75.000,00	104.846,00	103.940	104.846		
entrate da circolare 4 per CAG		38.344,00	38.466,00	33.631,50	36.814	33.632		
Proventi di competenza (accettato): FSR, FNPS, Provincia (minori in strutture)		235.136,33	117.441,00	102.803,50	151.794	117.441		
Spesa ricoveri in comunità per minori (fino al 2009 inclusa quota mamma-bambino) - inclusa spesa finanziata da FSR e FNPS		1.085.136,00	982.441,00	979.166,12	1.015.581	1.118.441		
Spesa per ricovero in comunità mamma-bambino (quota adulti) dato rilevabile dal 2010		-	78.565,93	84.038,10	54.201	90.000		
Spesa per contributo affido		67.400,00	47.841,00	35.357,64	50.200	40.000		
Spesa per promozione servizio affidi (dal 2009)		13.840,00	10.000,00	0	7.947	0		
Spesa per interventi educativi individualizzati (ADM+ progetto "percorsi possibili")		75.000,00	58.714,00	35.146,22	56.287	71.536,40		
Spesa per incarichi psicologi su indagini psicosociali				65.257,00	65.257	65.257		
Spesa per in comunità diurne educative (dal 2010)		-	6.576,20	6.096,00	4.224	43.000		
Spesa per spazio neutro		14.000,00	14.000,00	n.d.	#VALORE!	n.d.		
Indici di Qualità								
% questionari customer CAG (da customer satisfaction) dal 2011 (somministrati direttamente agli utenti del servizio)		0	0	87	87	87		
Personale coinvolto nel Processo								
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo		Tipo	Costo annuo	Nominativo		
Bruson Laura	D3	40%		appalto per CAG	104.846,00	ATI LA grande casa, Torpedone		
Capano Massimo	D	25%		incarico psicologi	104.544,00	Marconi Filippo, Testa Daniela, Tosi Nadia, Marco Sneider, Lisa Parmiani		
Odelli Laura	C	10%		contratti con Comunità per minori	1.208.441,00	varie		
Lo Presti Rita Genoeffa	C	50%		appalto servizi educativi individualizzati	71.536,40	ATI coop. La Grande Casa, coop. Torpedone		
Adamo Sara	D	90%						
Barone Alessandra	D	90%						
Bianchin Elena	D	60%						
Campi Silvia	D	90%						
Govi Alessandra	D	70%						
Innocenti Lorena	D	70%						
Fontanella Silvia	B3	10%						
Landoni Mariagrazia	D	25%						
Marinato Beatrice	D	25%						
Campisi Michelangelo	C	25%						
Colombo Daniela	C	25%						
Gatta Mara	C	25%						

Moscheni Marinella	C	25%
Paulicelli Maria	D	25%

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente*	Performance attesa	Performance realizzata al 31/12/2012	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia						
ampliamento dell'offerta a sostegno della genitorialità e permanenza in famiglia (numero minori in servizi diurni e servizi educativi individualizzati-ADM ecc./ n. minori in servizi diurni e servizi educativi individualizzati-ADM ecc anno precedente)/ anno precedente						
% di attivazione di interventi di prevenzione (nuclei in carico senza prov. AG/nuclei con provvedimento AG)						
% utilizzo famiglie affidatarie disponibili (n. famiglie utilizzate/n. famiglie disponibili)						
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)						
Costo pro capite ad utente (minori assistiti) (spese dirette relative alle attività del processo / utenti minori)						
% di copertura del processo (proventi di competenza/ costo del processo)						
% di copertura - spesa ricovero minori (proventi di competenza/ spesa di competenza del servizio)						
spesa per ciascuna famiglia affidataria selezionata (spesa complessiva per campagna affidi/n. famiglie selezionate)						
spesa pro capite per utenti iscritti CAG (spesa del servizio/ utenti iscritti)						
Indicatori di Qualità						
% di gradimento utenza CAG da customer satisfaction questionari somministrati direttamente agli utenti del servizio dal gestore						

OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012	
PROGETTI PEG	OBIETTIVI 2012
<p>8.4 prevenzione del disagio giovanile, tutela e sostegno alle capacità genitoriali</p>	<p>incentivare l'utilizzo di servizi (sperimentazioni, progettazioni) in grado di ampliare il più possibile la gamma di strumenti in possesso del Servizio Minori/Famiglia per far fronte in modo puntuale alla crisi del nucleo familiare e ai bisogni educativi del minori. Si citano, ad esempio, la Comunità Leggera, il Servizio AED, il ricorso all'affido familiare. L'aumento del numero di beneficiari di questi servizio ed il pieno utilizzo delle risorse messe a disposizione sono alcuni degli indicatori che consentiranno una verifica del raggiungimento o meno degli obiettivi indicati</p>
<p>Analisi del risultato al 31 dicembre 2012</p>	

OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012

Dettaglio Progetti

garantire l'attivazione di interventi di **Assistenza Educativa Domiciliare**, centri diurni/comunità leggera ;
 individuare una collocazione idonea atta a garantire la realizzazione del SERVIZIO NEUTRO sul territorio di Cinisello Balsamo
 definire una proposta progettuale di ambito intorno al tema AFFIDO (rif. PEG 8101 - RPP 0801)

8.4 prevenzione del disagio giovanile, tutela e sostegno alle capacità genitoriali

Analisi del risultato al 31 dicembre 2012

				Anno		2012			
Obiettivo di processo									
Area	Area 1 -Area dei Servizi al Cittadino	VERONESE MORENO							
Settore	servizi Sociali ed Educativi	CONTI MARIO		Assessore Competente		Assessore			
Servizio	"SERVIZIO POLITICHE SOCIALI: FRAGILITA'"	MASTROMATTE O CARMELA		Trezzi Silia		Che collabora			
CdC	<i>anziani</i>					Altro			
PROCESSO 44									
ANZIANI									
DOMICILIARITA',RESIDENZIALITA',AGGREGAZIONE									
Finalità del Processo									
<p>mantenimento degli interventi di sostegno alla famiglie e/o all'ANZIANO (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel suo contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare.</p> <p>Assicurare - quale estrema ratio - interventi necessari al perseguimento delle finalità primarie di garanzia della residenzialità di anziani , laddove non siano sostenibili altri interventi di domiciliarità</p>									
Missione - Visione dell'Ente									
Stakeholders									
SOGGETTI IN SITUAZIONE DI FRAGILITA' (ANZIANI E LORO FAMIGLIE), ASSISTENTI FAMILIARI, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO, ASL, AZIENDA OSPEDALIERA, PROVINCIA, REGIONE, TERZO SETTORE, COMUNI DELL'AMBITO, RSA									
Indici									
		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione									
n. popolazione ultra 65 anni		73659	74150	74548	74.119	74.548	74.548		
n. nuclei con SAD anziani		14807	15248	15075	15.043	15.075	15.075		
N.demande attivazione SAD anziani		141	106	107	118	107	107		
N.demande attivazione SAD anziani IN CONTINUITA' anno precedente		0	0	0	0	0	0		
N. attivazioni SAD anziani IN CONTINUITA'		0	0	0	0	0	0		

N. NUOVE domande SAD anziani in corso d'anno-rilevato da 2012	0	0	0	0	0	0	0	30			
N. NUOVE attivazioni SAD anziani (nuove domande soddisfatte)-rilevato da 2012	0	0	0	0	0	0	0	0			
N° domande IN CONTINUITA' di contributo CDI anziani presentate(su contributi attivi al 31/12- dato rilevato da 2012	0	0	0	0	0	0	0	19			
N. contributi CDI anziani in continuità (anno precedente) attivati	0	0	0	0	0	0	0	19			
N° NUOVE domande di contributo CDI anziani presentate nell'anno- dato rilevato da 2012	0	0	0	0	0	0	0	15			
N. NUOVE attivazioni contributo CDI anziani (nuove domande soddisfatte)	0	0	0	0	0	0	0	5			
n. nuclei con buono sociale anziani	37	29	21	29	67	0	29	0			
n. nuclei anziani con trasporto	43	43	42	43	43	43	43	43			
n. complessivo nuclei anziani ultra 65 anni con buoni assistenti familiari (PDZ) dal 2009	32	70	31	44	44	44	44	0			
n. complessivo nuclei con anziani ultra 65 anni con buoni fragilità dal 2011 (PDZ) tutti in carico al SS	0	0	102	102	102	102	102	56			
N° anziani assistiti con contributo ricovero	75	61	66	67	67	67	67	76			
N° domande IN CONTINUITA' di contributo ricovero anziani presentate(su contributi attivi al 31/12- dato rilevato da 2012	0	0	0	0	0	0	0	66			
N. contributi ricovero anziani IN CONTINUITA'	0	0	0	0	0	0	0	66			
N° NUOVE domande di contributo ricovero anziani presentate nell'anno- dato rilevato da 2012	0	0	0	0	0	0	0	40			
N. NUOVE attivazioni di contributo ricovero anziani (nuove domande soddisfatte nell'anno)	0	0	0	0	0	0	0	10			
n.utenti centri anziani organizzati da privato sociale	300	300	450	350	350	350	350	450			
n.partecipanti soggiorni climatici organizzati dal privato sociale	318	223	310	284	284	284	284	310			
n. presenze attività aggregative c/o casa del sole	11	13	11	12	12	12	12	11			
n. utenti lavori socialmente utili (dal 2010)	0	36	29	33	33	33	33	29			
Indici di Costo								0			
Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)			1.556.181	1.556.181	1.556.181	1.556.181	1.556.181	2.041.083			
entrate regionali domiciliarità per buoni (FONDI FINALIZZATI, FNA..) DAL 2009	35.853,00	107.750,00	77.658,00	73.747	73.747	73.747	73.747	77.658			
entrate regionali FNA (buono fragilità 2011)	0	0	264.075,00	264.075	264.075	264.075	264.075	264.075			
entrate da FSR per SAD	185.115,18	168.064,00	126.269,50	159.816	159.816	159.816	159.816	0			
proventi tariffe sad (anziani e disabili)	36.000,00	22.000,00	26.000,00	28.000	28.000	28.000	28.000	26.000			
proventi tariffe sad (anziani)	0	0	19.500,00	19.500,00	19.500,00	19.500,00	19.500,00	19.500			
Spesa SAD anziani	444.067,00	413.970,59	388.829,27	415.622	415.622	415.622	415.622	450.000			
spesa cdi anziani	55.891,00	45.738,99	86.290,61	62.640	62.640	62.640	62.640	86.291			
spesa impegnata x cdi anziani (QUOTA EFFETTO TAR NEL 2010)	0	54.000,00	0,00	27.000	27.000	27.000	27.000	0			

spesa buono sociale anziani	79.498,00	90.088,25	43.241,75	70.943	43.242	
spesa buono fragilità anziani (dal 2011)	0	0	173.800,00	173.800	173.800	
Spesa buono per assistenti familiari anziani Piano di Zona dal 2009	35.833,00	107.750,00	78.286,00	73.956	0	
Spesa per sostegno di attività/servizi promossi dal terzo settore (trasporto anziani e disabili)	32.000,00	32.000,00	28.800,00	30.933	32.000	
spesa ricovero anziani complessiva	€ 608.464,00	€ 597.795,40	607.570,71	604.610	895.600	
di cui spesa ricovero anziani presso strutture del territorio (dato rilevato dal 2010)	0	€ 270.158,03	211.087,55	240.623	211.088	
contributo per soggiorni climatici (dal 2009)	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500	3.500	
contributo centri anziani	49.200,00	49.200,00	42.640,00	47.013	42.640	
contributo progetto "casa del sole" (comunità alloggio)	20.000,00	0,00	6.373,00	8.791	6.373	
contributo lavori socialmente utili (dal 2010)	0	67.000,00	28000	47.500	70.000	

Indici di Qualità

Collaboratori coinvolti nel Processo

Personale coinvolto nel Processo		Indici di Qualità		Collaboratori coinvolti nel Processo	
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo annuo	Nominativo
Mastromatteo Carmela	D3	40%			
Simoni Manuela	C	50%	appalto SAD anziani e disabili	600.000,00	coop. COGESS
Giambelli Stefania	D	40%	accordo di collaborazione per trasporto	32.000,00	associazione Anteas e Auser
Atanasio Marinella	D	50%	accordo di collaborazione per sportello assistenza familiare	65.000	cooperativa Sociale Acil "Famiglie e Dintorni"
Corigliano Amelia	D	45%	ricoveri in strutture x anziani	€ 895.600,00	Residenze Sanitarie Assistite per anziani varie
Ghiurghi Claudia Ersilia	D	45%	accordo di collaborazione per LSU	70.000,00	Auser
Iafanti Marinella	D	50%	accordo di collaborazione per vacanze anziani	3.500,00	Auser e Anteas
Lavizzari Mara	D	50%	accordo di collaborazione -aggregazione anziani	50.000,00	3 associazioni dei centri anziani cittadini (Costa , Bauer, Eriuli)
Lissoni Paola	D	50%			
Ronchi Flavia	D	50%			
Testa Caterina	D	40%			
Uberti Tecla Luana Nevìa	D	50%			
Fontanella Silvia	B3	10%			
Landoni Mariagrazia	D	25%			
Marinaro Beatrice	D	25%			
Campisi Michelangelo	C	25%			
Colombo Daniela	C	25%			
Gatta Mara	C	25%			
Moscheni Marinella	C	25%			
Paulicelli Maria	D	25%			

INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente*	Performance attesa*	Performance realizzata al 31/12/2012	Scost.	ESITO
Indicatore di Efficacia								

		Anno	2012					
Obiettivo di processo								
Area	VERONESE MORENO							
Settore	Area 1 -Area dei Servizi al Cittadino	Assessore Competente	Dirigente	Assessore				
Servizio	Servizi Sociali ed Educativi	Trezi Silia	Che collabora	MAGNANI NATASCIA				
CdC	"SERVIZIO POLITICHE SOCIALI: FRAGILITA' "		Altro					
	<i>anziani</i>							
PROCESSO 44								
ANZIANI								
DOMICILIARITA',RESIDENZIALITA',AGGREGAZIONE								
Finalità del Processo								
mantenimento degli interventi di sostegno alla famiglie e/o all'ANZIANO (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel suo contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare.								
Assicurare - quale estrema ratio - interventi necessari al perseguimento delle finalità primarie di garanzia della residenzialità di anziani , laddove non siano sostenibili altri interventi di domiciliarità								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
SOGGETTI IN SITUAZIONE DI FRAGILITA' (ANZIANI E LORO FAMIGLIE), ASSISTENTI FAMILIARI, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO, ASL, AZIENDA OSPEDALIERA, PROVINCIA, REGIONE, TERZO SETTORE, COMUNI DELL'AMBITO, RSA								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione								
n. popolazione ultra 65 anni	73659	74150	74548	74.119	74.548			
n. nuclei con SAD anziani	14807	15248	15075	15.043	15.075			
N.domande attivazione SAD anziani IN CONTINUITA' anno precedente	141	106	107	118	107			
N. attivazioni SAD anziani IN CONTINUITA'	0	0	0	0	107			
	0	0	0	0	107			

N. NUOVE domande SAD anziani in corso d'anno-rilevato da 2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30								
N. NUOVE attivazioni SAD anziani (nuove domande soddisfatte)-rilevato da 2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								
N° domande IN CONTINUITA' di contributo CDI anziani presentate(su contributi attivi al 31/12- dato rilevato da 2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19								
N. contributi CDI anziani in continuità (anno precedente) attivati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19								
N° NUOVE domande di contributo CDI anziani presentate nell'anno- dato rilevato da 2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15								
N. NUOVE attivazioni contributo CDI anziani (nuove domande soddisfatte)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5								
n. nuclei con buono sociale anziani	37	29	21	29	21	29	29	21	29	21	29	0								
n. nuclei anziani con trasporto	43	43	42	43	42	43	43	42	43	42	43	43								
n. complessivo nuclei anziani ultra 65 anni con buoni assistenti familiari (PDZ) dal 2009	32	70	31	70	31	70	70	31	70	31	70	0								
n. complessivo nuclei con anziani ultra 65 anni con buoni fragilità dal 2011 (PDZ) tutti in carico al SS	0	0	102	0	102	0	0	102	0	102	0	56								
N° anziani assistiti con contributo ricovero	75	61	66	61	66	61	61	66	61	66	61	76								
N° domande IN CONTINUITA' di contributo ricovero anziani presentate(su contributi attivi al 31/12- dato rilevato da 2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66								
N. contributi ricovero anziani IN CONTINUITA'	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66								
N° NUOVE domande di contributo ricovero anziani presentate nell'anno- dato rilevato da 2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40								
N. NUOVE attivazioni di contributo ricovero anziani (nuove domande soddisfatte nell'anno)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10								
n.utenti centri anziani organizzati da privato sociale	300	300	450	300	450	300	300	450	300	450	300	450								
n.partecipanti soggiorni climatici organizzati dal privato sociale	318	223	310	223	310	223	223	310	223	310	223	310								
n. presenze attività aggregative c/o casa del sole	11	13	11	13	11	13	13	11	13	11	13	11								
n. utenti lavori socialmente utili (dal 2010)	0	36	29	36	29	36	36	29	36	29	36	29								
Indici di Costo												0								
Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo												2.041.083								
(budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)												1.556.181								
entrate regionali domiciliarita per buoni (FONDI FINALIZZATI, FNA..) DAL 2009	35.853,00	107.750,00	77.658,00	107.750,00	77.658,00	107.750,00	107.750,00	77.658,00	107.750,00	77.658,00	107.750,00	77.658								
entrate regionali FNA (buono fragilità 2011)	0	0	264.075,00	0	264.075,00	0	0	264.075,00	0	264.075,00	0	264.075								
entrate da FSR per SAD	185.115,18	168.064,00	126.269,50	168.064,00	126.269,50	168.064,00	168.064,00	126.269,50	168.064,00	126.269,50	168.064,00	0								
proventi tariffe sad (anziani e disabili)	36.000,00	22.000,00	26.000,00	22.000,00	26.000,00	22.000,00	22.000,00	26.000,00	22.000,00	26.000,00	22.000,00	26.000								
proventi tariffe sad (anziani)	0	0	19.500,00	0	19.500,00	0	0	19.500,00	0	19.500,00	0	19.500								
Spesa SAD anziani	444.067,00	413.970,59	388.829,27	413.970,59	388.829,27	413.970,59	413.970,59	388.829,27	413.970,59	388.829,27	413.970,59	450.000								
spesa cdi anziani	55.891,00	45.738,99	86.290,61	45.738,99	86.290,61	45.738,99	45.738,99	86.290,61	45.738,99	86.290,61	45.738,99	86.291								
spesa impegnata x cdi anziani (QUOTA EFFETTO TAR NEL 2010)	0	54.000,00	0,00	54.000,00	0,00	54.000,00	54.000,00	0,00	54.000,00	0,00	54.000,00	0								

spesa buono sociale anziani	79.498,00	90.088,25	43.241,75	70.943	43.242	
spesa buono fragilità anziani (dal 2011)	0	0	173.800,00	173.800	173.800	
Spesa buono per assistenti familiari anziani Piano di Zona dal 2009	35.833,00	107.750,00	78.286,00	73.956	0	
Spesa per sostegno di attività/servizi promossi dal terzo settore (trasporto anziani e disabili)	32.000,00	32.000,00	28.800,00	30.933	32.000	
spesa ricovero anziani complessiva	€ 608.464,00	€ 597.795,40	607.570,71	604.610	895.600	
di cui spesa ricovero anziani presso strutture del territorio (dato rilevato dal 2010)	0	€ 270.158,03	211.087,55	240.623	211.088	
contributo per soggiorni climatici (dal 2009)	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500	3.500	
contributo centri anziani	49.200,00	49.200,00	42.640,00	47.013	42.640	
contributo progetto "casa del sole" (comunità alloggio)	20.000,00	0,00	6.373,00	8.791	6.373	
contributo lavori socialmente utili (dal 2010)	0	67.000,00	28000	47.500	70.000	

Indici di Qualità

Collaboratori coinvolti nel Processo

Personale coinvolto nel Processo		Indici di Qualità		Collaboratori coinvolti nel Processo	
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo annuo	Nominativo
Mastromatteo Carmela	D3	40%			
Simoni Manuela	C	50%	appalto SAD anziani e disabili	600.000,00	coop. COGESS
Giambelli Stefania	D	40%	accordo di collaborazione per trasporto	32.000,00	associazione Anteas e Auser
Atanasio Marinella	D	50%	accordo di collaborazione per sportello assistenza familiare	65.000	cooperativa Sociale Acil "Famiglie e Dintorni"
Corigliano Amelia	D	45%	ricoveri in strutture x anziani	€ 895.600,00	Residenze Sanitarie Assistite per anziani varie
Ghiurghi Claudia Ersilia	D	45%	accordo di collaborazione per LSU	70.000,00	Auser
Iafanti Marinella	D	50%	accordo di collaborazione per vacanze anziani	3.500,00	Auser e Anteas
Lavizzari Mara	D	50%	accordo di collaborazione -aggregazione anziani	50.000,00	3 associazioni dei centri anziani cittadini (Costa , Bauer, Eriuli)
Lissoni Paola	D	50%			
Ronchi Flavia	D	50%			
Testa Caterina	D	40%			
Uberti Tecla Luana Nevla	D	50%			
Fontanella Silvia	B3	10%			
Landoni Mariagrazia	D	25%			
Marinaro Beatrice	D	25%			
Campisi Michelangelo	C	25%			
Colombo Daniela	C	25%			
Gatta Mara	C	25%			
Moscheni Marinella	C	25%			
Paulicelli Maria	D	25%			

INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente*	Performance attesa*	Performance realizzata al 31/12/2012	Scost.	ESITO
Indicatori di Efficacia								

andamento interventi a favore della residenzialità anziani rispetto anno precedente* (n. contributi ricovero anziani anno in corso/ n. contributi ricovero anziani anno precedente)	8,20%	15,15%			
andamento risposta sostegno domiciliarità anziani (INCLUSI ULTERIORI INTERVENTI PREVENTIVI) N. nuclei con anziani beneficiari di interventi (sad, buoni assistenti familiari, fragilità e buoni sociali+ TRASPORTI ANZIANI E INSERIMENTO IN COMUNITA' ALLOGGIO "CASA DEL SOLE")/N. nuclei con anziani beneficiari di interventi (sad, buoni assistenti familiari, fragilità e buoni sociali+ TRASPORTI ANZIANI E INSERIMENTO IN COMUNITA' ALLOGGIO "CASA DEL SOLE") * anno precedente	20,31%	-30,89%			
% anziani coinvolti in iniziative aggregative (numero anziani coinvolti in iniziative aggregative/popolazione anziana over 65)	4,43%	5,23%			
% soddisfazione della domanda- servizio assistenza domiciliare -rilevato dal 2012 (n. attivazioni/n. domande complessive -nuove attivazioni+continuità)		78,10%			
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)	€ 21,00	€ 27,38			
Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione over 65 anni)	€ 103,45	€ 135,40			
% di copertura del servizio SAD (anziani) (proventi tariffe da utenti / spesa SAD anziani)	4,69%	4,33%			
spesa annua pro-capite per anziano assistito (ricoveri) (spesa complessiva per ricoveri/tot.anziani ricoverati)	€ 8.979,36	€ 9.200,00			
Costo pro capite delle iniziative aggregative (costo delle iniziative/ utenti-partecipanti)	€ 147,13	€ 147,20			
Indicatori di Qualità					
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012					
PROGETTI PEG	OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012				
	Dettaglio Progetti				
8,6 anziani	<p>residenzialità Il Bilancio 2012 mette a disposizione risorse aggiuntive per questa tipologia di intervento per far fronte alle presumibili richieste. L'erogazione della contribuzione economica è ovviamente vincolata dalla preventiva valutazione tecnica circa l'opportunità del ricorso a forme di residenzialità e ad al rispetto dei criteri previsti dal Regolamento comunale: non significa quindi che le risorse debbano necessariamente essere utilizzate completamente nella misura inizialmente prevista.</p> <p>-Obiettivo del servizio è quello di verificare, entro Agosto 2012, il reale fabbisogno residenzialità e domiciliarità (che invece soffre rispetto alle risorse destinate) e di proporre all'AC eventuali forme correttive circa l'utilizzo delle stesse destinando, se del caso, in tutto o in parte a servizi /attività/prodotti in favore della domiciliarità, in linea quindi con gli obiettivi generali del processo.</p> <p>Strettamente connesso ai temi della residenzialità e della domiciliarità (anche per il processo relativo alla disabilità) sarà quella del supporto tecnico alla proposta per la ridefinizione della regolamentazione (rif. PEG 8104- RPP 0802)</p>				
	<p>residenzialità aumentare il numero di sostegni in favore della residenzialità rispetto all'anno precedente (al 31/12)</p> <p>domiciliarità contenere il decremento dell'offerta di assistenza domiciliare facendo fronte a risorse disponibili limitate, all'incremento della domanda -utilizzo trasporti privato sociale</p>				
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012					

		Anno	2012						
Obiettivo di processo									
Area	Area 1 - Area dei Servizi al Cittadino	VERONESE MORENO							
Settore	Servizi Sociali ed Educativi	Assessore Competente	Assessore						
Servizio	"SERVIZIO POLITICHE SOCIALI: FRAGILITA'"	Trezi Sifa	Che collabora						
CdC	DISABILI SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA - 3-14 anni TRASPORTO DISABILI E INDIVIDUALI		Altro						
PROCESSO 48									
DISABILI									
(disabilità minori scolastica ed extrascolastica, domiciliarietà, residenzialità, sostegno e accompagnamento all'autonomia)									
Finalità del Processo									
<p style="text-align: center;">garantire interventi educativi in ambito extra-scolastico per minori con disabilità medio gravi. garantire il diritto allo studio favorendo l'integrazione degli alunni con disabilità Attivare interventi di sostegno alla famiglie e/o alla persona fragile (assistenza domiciliare, tutelare ed assistenziale) idonei a favorire il permanere della persona disabile parzialmente o totalmente non autosufficiente il più a lungo possibile nel suo contesto socio familiare o comunque in ambiente domiciliare.</p> <p style="text-align: center;">Assicurare - quale estrema ratio - interventi necessari al perseguimento delle finalità primarie di garanzia della residenzialità di disabili, laddove non siano sostenibili altri interventi di domiciliarietà</p> <p style="text-align: center;">Garantire percorsi di inserimento lavorativo e specifiche progettazioni finalizzate all'aumento dell'autonomia delle persone fragili</p>									
Missione - Visione dell'Ente									
Stakeholders									
MINORI e ADULTI CON DISABILITA' E LORO FAMIGLIE, UNITA' DI OFFERTA, PRIVATE ACCREDITATE, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO, ASL, PROVINCIA, REGIONE, TERZO SETTORE, ASSISTENTI FAMILIARI, AZIENDA OSPEDALIERA, COMUNI DELL'AMBITO									
Indici									
		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Popolazione		73659	74150	74548	74.119	74.548			
N. minori con disabilità (appalto)-in CONTINUITA' anno precedente	beneficiari di interventi educativi extrascolastici	20	18	26	21	26			
N. minori con disabilità (appalto) con attivazione aih in corso d'anno (a.s. precedente)	beneficiari di interventi educativi scolastici	70	88	80	79	87			
N. minori con disabilità (appalto)	beneficiari di interventi educativi extrascolastici					80			
N. minori con voucher educativo estivo	beneficiari di interventi educativi scolastici					7			
	beneficiari di interventi educativi scolastici (appalto) con attivazione aih in corso d'anno (a.s. precedente)	20	18	26	21	26			
	beneficiari di interventi educativi extrascolastici (appalto)	9	12	14	12	13			

N. domande assistenza educativa scolastica handicap (giunte entro giugno per programmazione intervento l.a.s. entrante)-rilevato da 2012											115	
N. domande assistenza educativa scolastica handicap soddisfatte (su nuovo a.s., in base a domande giunte per programmazione)-rilevato da 2012											80	
N. domande assistenza educativa scolastica handicap giunte DOPO giugno, ma in corso nuovo a.s. -rilevato da 2012											7	
N. domande ass. ed. scol. H, presentate in corso a.s. e soddisfatte -rilevato da 2012											7	
N. alunni disabili in scuola speciale	1	1	2				1				2	
N. domande di SAD a nuclei con disabili IN CONTINUITA' anno precedente -rilevato da 2012											36	
N. domande di SAD a nuclei con disabili IN CONTINUITA' SODDISFATTE -rilevato da 2012											36	
N. NUOVE domande di SAD a nuclei con disabili presentate nell'anno-rilevato da 2012											10	
N. NUOVE attivazioni di SAD a nuclei con disabili (nuove domande SODDISFATTE)-rilevato da 2012											0	
n. utenti inseriti in cse	30	27	29				29				32	
N° utenti di Cnisello Balsamo inseriti in CDD (in CONTINUITA' anno precedente)	53	54	54				54				54	
n. complessivo nuclei con disabili con buono fragilità dal 2011 (PDZ) tutti in carico al SS	0	0	26				26				26	
n. nuclei disabili con trasporto (con associazioni in collaborazione con l'ente)	30	22	23				25				26	
N. disabili (infra 65enni) assistiti con contributo ricovero	39	30	32				34				37	
N. DOMANDE contributo RESIDENZIALITA' disabili in CONTINUITA' anno precedente-rilevato da 2012											32	
N. DOMANDE SODDISFATTE contributo RESIDENZIALITA' disabili in CONTINUITA' anno precedente-rilevato da 2012											32	
N. NUOVE domande di contributo RESIDENZIALITA' disabili presentate nell'anno-rilevato da 2012											10	
N. NUOVE domande di contributo RESIDENZIALITA' disabili SODDISFATTE nell'anno-rilevato da 2012											5	
N. posti disponibili SISEL (come da nuova convenzione dal 2009)*quota complessiva disabili+adulti	55	55	55				55				55	-100,00%
n. posti utilizzati sisl rilevazione al 1^ novembre (*quota complessiva disabili+adulti)	51	49	55				52				55	-100,00%
N. posti disponibili SISEL (come da nuova convenzione dal 2009)*quota complessiva disabili+CPS											40	#DIV/0!
N. DIMISSIONI SISEL DISABILI (COMUNALI-servizio Fragilità + CPS)											6	
N. AVVIO E INGRESSI SISEL DISABILI (COMUNALI-servizio Fragilità + CPS)											6	
N. NUOVE SEGNALAZIONI SISEL persone disabili, nel corso dell'anno-		14	31				23				31	
N. disabili inseriti in laboratori via verga in continuità anno precedente dal 2012							9				9	
N. inserimenti disabili in laboratori via verga in corso d'anno- dal 2012											1	
N. disabili inseriti in laboratori via verga	10	9	9				9				10	

N. posti disponibili via verga (da 2011)	0	0	12	12	12	12
Indici di Costo						
Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)			2.858.055	2.858.055	3.027.073	
Proventi di competenza (accertato)-FNA residui per accreditamento	9.712,50	15.539,40	18.905,00	14.719	20.000	
spesa per voucher estivi	9.712,50	15.539,40	18.905,00	14.719	20.000	
spesa per AIH parte extrascolastica	30.270,24	34.073,21	34.226,00	32.856	50.000	
spesa per educativa in ambito scolastico	348.135,00	376.385,46	399.470,33	374.664	400.000	
spesa diritto allo studio alunni disabili (solo educativa scolastica)	348.135,00	376.385,46	399.470,33	374.664	400.000	
costo orario appalto educativa scolastica disabili (iva inclusa)	18,72	19,00	19,53	19	20	
Spesa a carico di Cinisello B.mo del servizio CDD	690.116,81	759.205,00	742.419,27	730.580	687.650,00	
spesa diritto allo studio alunni disabili (solo scuola speciale)	11.680,00	8.942,00	18.000,00	12.874	18.000	
proventi tariffe sad (anziani e disabili)	36.000,00	22.000,00	26.000,00	28.000	26.000	
proventi tariffe sad (disabili)			6.500,00	6.500	6.500	
spesa contributi economici per Disabili	25.610,00	11.480,00	5.000,00	14.030	5.000	
spesa buono sociale disabili	172.383,00	147.182,58	76.978,68	132.181	76.979	
spesa per CSE	252.204,90	264.743,85	296.259,44	271.069	302.568	
Spesa SAD disabili (incluso cps)	189.527,00	120.357,76	112.699,33	140.861	150.000	
Spesa buono fragilità disabili (dal 2011)	0	0	74.100,00	24.700	74.100	
Spesa per sostegno di attività/servizi promossi dal terzo settore (trasporto anziani e disabili)	32.000,00	32.000,00	28.800,00	30.933	32.000	
spesa ricovero disabili	€ 472.106,00	€ 512.153,24	634.100,00	539.453	640.000	
Entrate da circolare 4 per SISL- dal 2009	35.223,75	34.269,00	29.246,36	32.913	29.246	
spesa SISL complessiva (inclusi disabili e adulti in difficoltà)	153.368,67	158.855,31	148.155,00	154.078,00	178.695	
spesa SISL solo disabili					129.960	
spesa per sfa e laboratori protetti	35.793,56	45.347,77	60.800,00	47.314	63.938	
spesa per servizio Via Verga	82.000,00	80.585,25	50.000,00	70.862	45.000	
Indici di Qualità						

Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo annuo	Nominativo		
Mastromatteo Carmela	D3	40%	accreditamento educativa estiva	20.000	coop. CODESS		
Simoni Manuela	C	50%	appalto educativa individualizzata disabili	50.000,00	coop. CODESS		
Giambelli Stefania	D	40%	appalto educativa scolastica disabili	400.000,00	coop. CODESS		
Artanasio Marinella	D	50%	contratto per inserimento in scuola speciale disabile	22.000,00	comune di seregno		
Corigliano Amelia	D	45%	appalto SAD anziani e disabili	600.000,00	coop. COGESS		
Chiurghi Claudia Ersilia	D	45%	convenzioni per CSE	302.568,00	coop. Arcipelago-mirabilia dei		
Iafanti Marinella	D	50%	accordo di collaborazione per trasporto	32.000,00	associazione Anteas e Auser		
Lavizzari Mara	D	50%	accordo di collaborazione per sportello assistenza familiare	65.000	cooperativa Sociale Adl "Famiglie e Dintorni"		
Lissoni Paola	D	50%	ricoveri in strutture x disabili	€ 640.000,00	strutture diverse		
Ronchi Flavia	D	50%	appalto servizio SISL (inclusa spesa per disabili e adulti in difficoltà)	178.695,00	AFOL		
Testa Caterina	D	40%	assegnazione struttura e contributo per	45.000,00	strutture diverse		
Uberti Tecla Luana Nevva	D	50%	Accompagnamento Autonomia disabili sopravvenuti convenzioni varie per sia e laboratori protetti disabili	63.938,00	strutture diverse		
Fontanella Silvia	B3	10%	affidamento gestione sovracomunale Centri Diurni Disabili	687.650,00	ASI, Monza e Brianza (affidamento 1°sem.2012)		
Landoni Mariagrazia	D	25%					
Marinaro Beatrice	D	25%					
Campisi Michelangelo	C	25%					
Colombo Daniela	C	25%					
Gatta Mara	C	25%					
Moscheni Marinella	C	25%					
Paulicelli Maria	D	25%					
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia							
% saturazione del servizio SISL (n. posti utilizzati/n. posti disponibili)				Media triennio precedente*	Performance attesa	Performance realizzata al 31/12/2012	ESITO
andamento interventi a favore della residenzialità disabili rispetto anno precedente* (n.contributi ricovero disabili anno in corso/ n.contributi ricovero disabili anno precedente)				93,94%	100,00%		
% soddisfazione della domanda di assistenza educativa scolastica handicap (n.disabili alunni disabili assistiti/totale domande assistenza educativa scolastica)				6,67%	15,63%		
% utilizzo posti via Verga - dal 2011 (n. disabili inseriti/n. posti disponibili per il Comune)				#DIV/0!	71,31%		
andamento offerta ain scolastica rispetto anno precedente* (n.alunni disabili con assistenza educativa scolastica anno in corso/ n.alunni disabili con assistenza educativa scolastica anno precedente)				77,78%	83,33%		
Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)				-9,09%	8,75%		
Indicatori di Efficienza Economica				€ 38,56	€ 40,61		

% di copertura dell'offerta voucher educativa estiva (proventi di competenza/ spesa di competenza del servizio)	100,00%	100,00%			
% di copertura del servizio SAD (disabili) (proventi tariffe da utenti / spesa SAD disabili)	4,61%		4,33%		
spesa pro capite per inserimento in strutture per disabile (spesa complessiva per ricoveri/tot.disabili assistiti)	€ 16.023,36	€ 17.297,30			
% di copertura del servizio SISL (disabili) (proventi di competenza/ spesa di competenza del servizio)	21,36%		16,37%		
Costo pro capite del servizio via Verga (spesa servizio/ utenti)	€ 7.873,53	€ 5.000,00			
Indicatori di Qualità					
PROGETTI PEG					
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012					
Dettaglio Progetti					
<p>residenzialità Il Bilancio 2012 mette a disposizione risorse aggiuntive per questa tipologia di intervento per far fronte alle presumibili richieste. L'erogazione della contribuzione economica è ovviamente vincolata dalla preventiva valutazione tecnica circa l'opportunità del ricorso a forme di residenzialità e ad al rispetto dei criteri previsti dal Regolamento comunale: non significa quindi che le risorse debbano necessariamente essere utilizzate completamente nella misura inizialmente prevista.</p> <p>-Obiettivo del servizio è quello di verificare, entro Agosto 2012, il reale fabbisogno residenzialità e domiciliarità (Che invece soffre rispetto alle risorse destinate) e di proporre all'AC eventuali forme correttive circa l'utilizzo delle stesse destinandole, se del caso, in tutto o in parte a servizi /attività/prodotti in favore della domiciliarità, in linea quindi con gli obiettivi generali del processo.</p> <p>-Per quanto riguarda gli interventi in ambito scolastico per le Scuole Secondarie di secondo grado, in attesa di una definizione normativa che consenta di comprendere con chiarezza le competenze, l'Amministrazione Comunale intende secondo il principio di equità tra i diversi aventi diritto.</p> <p>-Gli Uffici Comunali monitoreranno le domande ammissibili, rendicontando entro</p> <p>Strettamente connesso ai temi della residenzialità e della domiciliarità (anche per sarà quella del supporto tecnico alla proposta per la ridefinizione della regolamer entro settembre 2012, ad Azienda consortile denominata "insieme per il sociale" operativa, anche il comune di Cinisello Balsate (rif. PEG 8104, 8105- RPP 0802)</p>					
<p>residenzialità aumentare il numero di sostegni in favore della residenzialità rispetto all'anno precedente (al 31/12),</p> <p>domiciliarità -incremento utilizzo posti della struttura di Via Verga -contenere il decremento dell'offerta di assistenza domiciliare a fronte delle risorse disponibili limitate (almeno n. attivi al 31/12) educativa scolastica disabili- alla luce dell'incremento domanda e sostanziale blocco dell'offerta (risorse limitate) andrà almeno garantito il mantenimento numeri attuali interventi</p>					
OBIETTIVI 2012					
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012					

		Anno	2012						
Obiettivo di processo									
Area	Area 1 - Area dei Servizi al Cittadino	VERONESE MORENO							
Settore	Servizi Sociali ed Educativi	CONTI MARIO	Assessore Competente						
Servizio	SERVIZI MISURE DI PROTEZIONE GIURIDICA	CONTI MARIO	Trezzi Siria						
CdC	TUTELE INTERDETTI, AMMINISTRAZIONI DI SOSTEGNO		Altro						
PROCESSO 49									
PROTEZIONE GIURIDICA									
Finalità del Processo									
Gestire le misure di protezione in modo corretto secondo le disposizioni del Tribunale									
Missione - Visione dell'Ente									
Stakeholders									
SOGGETTI IN SITUAZIONE DI FRAGILITA' (ANZIANI E DISABILI) E LORO FAMIGLIE (COMUNI DELL'AMBITO), TRIBUNALE (GIUDICE TUTELARE), COMUNI DELL'AMBITO, ASL, AZIENDA OSPEDALIERA, RSA, TERZO SETTORE									
Indici									
		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione				73.659,00	74.150,00	74.548	74.119,00	74.548	
N° tutele complessive				6,00	6,00	8	6,67	9	
N° tutele anziani				1,00	1,00	1	1,00	1	
N° tutele disabili				2,00	2,00	3	2,33	4	
N° tutele psichiatrici				3,00	3,00	4	3,33	4	
N° amministrazioni di sostegno complessive				17,00	24,00	32	24,33	33	
N° amministrazioni di sostegno anziani				9,00	13,00	15	12,33	15	
N° amministrazioni di sostegno disabili				1,00	3,00	4	2,67	4	
N° amministrazioni di sostegno psichiatrici				7,00	8,00	13	9,33	14	
Importo complessivo patrimonio mobiliare gestito				1.962.735,00	2.596.031,00	2.249.566	2.269.744,00	2.249.566	
Numero tutelati con patrimonio immobiliare				4,00	3,00	4	3,67	4	
Numero amministrazioni con patrimonio immobiliare				8,00	6,00	12	8,67	12	
Indici di Costo									

Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)		86.248	86.248,06	125.270		
Indici di Qualità						
Numero rendiconti annuali richiesti dall'autorità giudiziaria		21	17,67	32		
Numero rendiconti annuali effettuati		21	17,67	32		
Personale coinvolto nel Processo						
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Costo annuo		Nominativo	
Antuzzi Giuseppina	D	100%				
De Michele Teresa	D3	50%				
Fiorillo Franca	C	100%				
Pirola Francesco	B3	100%				
INDICATORI DI PERFORMANCE						
Indicatori di Efficacia						
% incremento di misure di protezione attivate anno in corso su anno precedente (numero di protezioni attivate nell'anno (tutele+ amm.di sostegno)/ numero di protezioni attivate (tutele+ amm.di sostegno) *anno precedente)						
			Media triennio precedente*	Performance attesa*	Performance realizzata al 31/12/2011	ESITO
			33%	5,00%		
Indicatori di Efficienza Economica						
Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)						
			€ 1,16	€ 1,68		
Indicatori di Qualità						
% di effettuazione delle rendicontazioni (numero di rendicontazioni dovute all'Autorità Giudiziarica/numero rendicontazioni effettuate)						
			100%	100%		
PROGETTI PEG						
		Dettaglio Progetti		OBIETTIVI 2012		
8.8 protezione giuridica		valutazione e ricorsi al Giudice Tutelare gestione di misure di protezione giuridica (tutele e curatele) (rif. PEG 8101, 8104 – RPP 0801, 0802)		Gestire le misure di protezione in modo corretto secondo le disposizioni del Tribunale;		
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012						

		Anno	2012				
Obiettivo di processo							
Area	VERONESE MORENO						
Settore	Area 1 -Area dei Servizi al Cittadino <i>Servizi Sociali ed Educativi</i>	CONTI MARIO	Assessore Competente				
Servizio	"SERVIZIO POLITICHE SOCIALI: MINORI- BRUSON FAMIGLIE"	LAURA	Trezi Siria				
CdC	SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA- adulti e famiglie SOSTEGNO ALLA SOLIDARIETA' LOCALE		Altro				
PROCESSO 50							
SOSTEGNO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'AUTONOMIA (ADULTI E FAMIGLIE) e CONCILIAZIONE E PARI OPPORTUNITA'							
Finalità del Processo							
<p>Agevolare e supportare i percorsi di autonomia con interventi specifici nel campo dell'abitare e dell'inserimento lavorativo promuovere azioni finalizzate alla realizzazione di pari opportunità all'interno e esterno dell'ente e alla conciliazione dei tempi di vita, di cura e di lavoro.</p>							
Missione - Visione dell'Ente							
Stakeholders							
ADULTI E FAMIGLIE IN DIFFICOLTA', AFOL, ASL, TRIBUNALE, INPS, PARTNERS PUBBLICI E PRIVATI CITTADINI, TERZO SETTORE, REGIONE, PROVINCIA							
Indici							
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno 31/12/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Popolazione							
totale popolazione femminile over 18 residente	73659	74150	74548	74.119	74.548		
	31513	31651	32045	31.736	32.045		
totale popolazione scolastica scuole superiori territorio (DATO AL 30/9)	0,00	0,00	3961	3.961	3.961		
n. ospiti casa giovani paolo II (subentro nuovo gestore- da 1 giugno 2011)	65	60	52	59	52		
n. accessi punto lavoro N. posti disponibili SISL (come da nuova convenzione dal 2009)*quota complessiva disabili+adulti	2393	2393	925	1.904	925		
n. posti utilizzati sisl rilevazione al 1^ novembre (*quota complessiva disabili+adulti)	55	55	55	55	55		
	51	49	55	52	55		
N. NUOVE SEGNALAZIONI SISL persone adulte nel corso dell'anno-	0,00	12	10	7	10		

N. posti disponibili SISL (come da nuova convenzione dal 2009)* quota complessiva ADULTI IN DIFFICOLTA'+NOA e SERT							15				
	N. DIMISSIONI SISL ADULTI (COMUNALI-servizio MINORI E FAMIGLIE + NOA E SERT)						4				
N. AVVIO E INGRESSI SISL ADULTI (COMUNALI-servizio MINORI E FAMIGLIE + NOA E SERT)							4				
	n. posti utilizzati sisl rilevazione al 1^ novembre (*quota adulti)						22	16	22		
n. di ACCESSI alla rete di aiuto (rete "Sandra"; dal 2010)							112	124	112		
	n. studenti partecipanti ai percorsi formativi di contrasto alla violenza contro le donne AS 2012						650	650	650		
n. iscrizioni on-line a servizi socioeducativi (mense, CRE, nidi)							1.081	1.071	1.081		
	n. iscrizioni complessive a servizi socioeducativi (mense, CRE, nidi)						5.244	5.244	5.244		
n. rendicontazioni richieste per progetto campi di coesione sociale							1	0,00	1		
	n. rendicontazioni effettuate per progetto campi di coesione sociale						1	0,00	1		
importo previsto come da piano economico di progetto campi di coesione (periodo dal 3/5/2012 al 2/5/2013)							€ 407.456,00	710.034,00	358.329		
	importo rendicontato progetto campi di coesione						€ 89.388,00	246.876,00	358.329		
n. rendicontazioni richieste per progetto Dar tempo al tempo							1	0,00	1		
	n. rendicontazioni effettuate per progetto Dar tempo al tempo						1	0,00	1		
importo complessivo PREVISTO a rendicontazione per progetto Dar tempo al tempo (periodo 2010-2011-2012)							49.642,00	49.642,00	87.500		
	importo complessivo rendicontato per progetto Dar tempo al tempo (periodo 2010-2011-2012)						49.642,00	49.642,00	87.500		
Indici											
Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)							720.614	720.613,64	737.311		
	spesa casa giovani paolo II						6.300,00	60.933,33	30.000		
spesa punto lavoro (per il 2010 la spesa è riferita a soli 7 mesi di apertura)							35.623,00	57.980,67	49.102		
	spesa SISL (complessiva- incluso disabili e adulti in difficoltà)						148.155,00	154.078,00	#RIFI		
spesa SISL (solo adulti in difficoltà)							#RIFI	#RIFI	#RIFI		
	entrate da circolare 4 per SISL						11.945,69	11.582,13	11.946		
finanziamento PTO progetto dar tempo al tempo (come da finanziamento riconosciuto)							32.000,00	32.000,00	32.000		
	Proventi di competenza a preventivo (finanziamento coesione sociale) dal 2010						213.333,33	213.333,33	213.333		
Spesa di competenza a preventivo (finanziamento coesione sociale) dal 2010							213.333,33	213.333,33	213.333		
	altre entrate derivanti da finanziamenti, contributi etc						0,00	0,00	0		

Indici									
Personale coinvolto nel Processo					Collaboratori coinvolti nel Processo				
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo annuo	Nominativo	Performance realizzata al 31/12/2012	Scost.	Performance attesa	ESITO
Bruson Laura	D3	40%		49.102,00	ATI Sviluppo e integrazione, Mestieri, Spazio Aperto per mediazione linguistico culturale (spesa relativa al solo servizio Punto Lavoro)				
Capano Massimo	D	25%	appalto	#RIFI	servizio SISL (disabili e adulti in difficoltà) con AFOL				
Odelli Laura	C	70%	appalto		NORDMILANO				
Santoro Angela Patrizia	C	100%							
Lo Presti Rita Genoeffa	C	50%							
Adamo Sara	D	10%							
Barone Alessandra	D	10%							
Bianchini Elena	D	20%							
Campi Silvia	D	10%							
Govi Alessandra	D	10%							
Innocenti Lorena	D	10%							
Fontanella Silvia	B3	10%							
Landoni Mariagrazia	D	25%							
Marinaro Beatrice	D	25%							
Campisi Michelangelo	C	25%							
Colombo Daniela	C	25%							
Gatta Mara	C	25%							
Moschioni Marinella	C	25%							
Paulicelli Maria	D	25%							
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia									
% saturazione del servizio SISL (n. posti utilizzati/n. posti disponibili)									
% utilizzo iscrizioni on line n. iscrizioni on line a servizi socioeducativi (mense, CRE, nidi)/numero iscrizioni totali dei servizi socioeducativi (NIDI, CRE, MENSE)									
% di realizzazione dei progetti previsti (coesione sociale) (quota rendicontata /quota prevista a rendicontazione)									
sensibilizzazione contrasto alla violenza n. studenti partecipanti ai percorsi formativi di contrasto alla violenza contro le donne/minori popolazione scolastica scuole superiori del territorio									
Indicatori di Efficienza Economica									
Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)									
% di copertura del processo (proventi di competenza/ costo del processo)									
costo per ospite presso struttura Casa Giovanni Paolo II (costo casa giovanni paolo II/numero ospiti)									
Indicatori di Qualità									

OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012					
PROGETTI PEG		Dettaglio Progetti		OBIETTIVI 2012	
8.5 sostegno e accompagnamento all'autonomia (adulti e famiglie) e conciliazione e pari opportunità		avviare nuove possibilità di attivazione di servizi online (iscrizioni, pagamenti) (rif. PEG 8105, 8109 - RPP 0803)		incentivare l'utilizzo dei servizi socioeducativi online esistenti realizzare, in collaborazione con il servizio politiche sociali-area fragilità famiglie, il pieno utilizzo dei posti sisi	
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012					

										Anno		2012	
Obiettivo di processo													
Misurazione della performance													
Area	Area 1 – SERVIZI AL CITTADINO	Moreno Veronese	Daniela Gasparini			Dirigente							Assessore
Settore		Moreno Veronese	Daniela Gasparini	Che collabora		tutti							tutti
Unità Operativa	U.O. Politiche Giovanili	CAPANO MASSIMO						Altro					
CdC	Politiche per i giovani												
PROCESSO 51													
POLITICHE DI PROMOZIONE DELLA IMPRENDITIVITA' E IMPRENDITORIA GIOVANILE - GIOVANI 16 -35 ANNI													
Finalità del Processo													
Garantire interventi di PROMOZIONE DELL'IMPRENDITIVITA' giovanile													
Missione - Visione dell'Ente													
Stakeholders													
GIOVANI 16 -35 ANNI E LORO FAMIGLIE, ISTITUZIONI SCOLASTICHE, PROVINCIA, REGIONE, COMUNI DELL'AMBITO, TERZO SETTORE, ASSOCIAZIONISMO GIOVANILE													
Indici													
		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno Al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno				
Popolazione	Indici di Quantità												
popolazione in fascia 16-35 anni residenti		73659	74150	74548	74.119	74.119	0	-100,00%	-100,00%				
popolazione studenti 15-19 residenti		16745	16397	16135	16.426	16426	0	-100,00%	-100,00%				
		3166	3214	2562	3.176	3176	0	-100,00%	-100,00%				
N° VOLONTARI INSERITI NEL SERVIZIO CIVILE		25	17	10	17	8	0	-100,00%	-100,00%				
N° VOLONTARI IN DOTE COMUNE INSERITI		0	0	0	0	4	0	#DIV/0!	-100,00%				
n° GIOVANI INVATI AGLI SCAMBI INTERNAZIONALI		16	25	30	24	24	0	-100,00%	-100,00%				
N. DI GIOVANI INVIATI IN PROGETTI DI VOLONTARIATO EUROPEO		0	0	0	0	2	0	#DIV/0!	-100,00%				
n. attività internazionali avviate con la rete locale		5	6	7	6	6	0	-100,00%	-100,00%				

N. GIOVANI IMPIEGATI NEI PROGETTI A COFINANZIAMENTO										0	3	5	3	13	0	-100,00%	-100,00%	
N. DI REALTA' TERRITORIALI COINVOLTE NEI PROCESSI PARTECIPATI (TAVOLO GIOVANI e PIANO TERRITORIALE GIOVANI dgr 2805/2011)										10	10	16	12	12	0	-100,00%	-100,00%	
Indici di Costo																		
Costo del processo (personale coinvolto+spesa riga 31)										0,00	0,00	0,00	0,00	49.650,00		#DIV/0!	#RIFI!	
spesa per iniziative di aggregazione e prevenzioni										30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	20.000,00		-100,00%	-100,00%	
spesa finanziata per iniziative di aggregazione e prevenzione										0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	
Entrate derivanti da finanziamenti esterni Progetto HubOut (prima rata)										0,00	0,00	0,00	0,00	30.000,00	0,00	#DIV/0!	-100,00%	
Prevista entrata derivanti da finanziamenti Europei (Programma Europeo LLP) in attesa di esito										0,00	0,00	0,00	0,00	20.000,00	0,00	#DIV/0!	-100,00%	
Indici di Qualità																#DIV/0!	#DIV/0!	
% questionari valutazione di processo organizzazioni coinvolte										0	0	0	0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
% questionari customer giovani coinvolti										0	0	0	0,00					
Collaboratori coinvolti nel Processo																		
Personale coinvolto nel Processo																		
Nome e Cognome		Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo annuo		Nominativo										
Capano Massimo		D	50%															
Veronese Moreno		Dir	10%															
De Michele Teresa		D3	25%															
INDICATORI DI PERFORMANCE																		
Indicatori di Efficacia																		
% coinvolgimento giovani/mobilità internazionale (numero invii/ popolazione potenziale 16-35 residenti)											0,00%	0,19%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficienza Economica																		
% di copertura del processo (proventi di competenza/ costo del processo)											# RIFI!	100,70%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
spesa pro capite per iniziative europee (spesa delle iniziative/partecipanti)										€	1.139,24	€	540,54	€	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
costo pro capite per iniziative progettuali (spesa progetto/partecipanti)										€	1.139,24	€	531,08	€	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	

Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)						
Analisi delle iniziative						
Iniziativa	Dettaglio Programmi					Operatività
Consegna proposta Piano di Lavoro Territoriale per le Politiche Giovanili	Presentazione di piani di lavoro annuali per le politiche giovanili, inseriti in strumenti di programmazione locale e aventi dimensioni sovracomunali – Avviso della Regione Lombardia D.d.U.O 29/03/2012 2675). (rif. Peg - RPP Rif. PDO AREA1 Ob.)	0	0,669868725	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012						

		Anno	2012						
Obiettivo di processo									
VERONESE MORENO									
Area	Area 1 - Area dei Servizi al Cittadino								
Settore	Servizi Sociali ed Educativi	Conti Mario	Assessore Competente						
Servizio	"SERVIZIO POLITICHE SOCIALI: MINORI-FAMIGLIE" "SERVIZIO POLITICHE SOCIALI: FRAGILITÀ" SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA - informazione e orientamento ATTIVITA' GENERALI DEL SETTORE SOCIOEDUCATIVO	MASTROMAT TEO CARMELA-BRUSON LAURA	Trezzi Siria Che collabora Altro						
CdC									
PROCESSO 52									
INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E SEGRETARIATO SOCIALE									
Finalità del Processo									
Orientare all'utilizzo corretto dei servizi e delle risorse del territorio, attraverso una lettura professionale del bisogno espresso e/o latente									
Missione - Visione dell'Ente									
Stakeholders									
CITTADINI, TERZO SETTORE, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO									
Indici									
		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno al 31/12/2012	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione		73659	74150	74548	74.119	74.548			
popolazione straniera residente		8682	9612	11491	9.928	11.491			
n. eventi di formazione e informazione di "educazione alla salute" rivolti alla cittadinanza (dato rilevato dal 2010)		0	7	21	14	28			
n. accessi al segretariato sociale		890	881	939	903	939			
n. inviti da Segretariato sociale a servizio sociale zonale per presa in carico -rilevato dal 2010		0	210	282	246	282			
n. secondi accessi al segretariato sociale per medesimo bisogno		0	70	98	84	98			
n. orientamenti da Segretariato sociale ad altri servizi del territorio		0	66	190	128	190			
n. accessi a Spazio Aperto (su Cinisello b.)		720	720	336	592	336			

n. secondi accessi a Spazio Aperto	240	360	99	233	99	99							
n. accessi ai servizi del settore gestiti mediante appuntamento dall'uscato (dote scuola, ISEE- rilevato dal 2011)	0	0	1.450	1.450	1.450	1.450							
Indici di Costo													
Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)			447.854	447.854,08	356.354								
spesa per eventi di formazione e informazione di "educazione alla salute" rivolti alla cittadinanza (dato rilevato dal 2010)	0	9.254,00	20.000,00	14.627,00	25.000								
costo appalto spazio Aperto (q.p. Cimisello B.) - per il 2010 la spesa è riferita a soli 7 mesi di apertura	44.000,00	22.000,00	13.446,36	26.482,12	31.973								
Indici di Qualità													
%gradimento servizio spazio aperto dal 2011(customer)	0	0	n.d.	0	70								
Collaboratori coinvolti nel Processo													
Personale coinvolto nel Processo	Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo annuo	Performance realizzata al 31/12/2012	Scost.	ESITO					
	Blanchin Elena	D	20%	appalto per mediazione linguistico culturale (spazio aperto)	31.973,00								
	Govi Alessandra	D	20%										
	Brunson Laura	d3	20%										
	Mastromatteo Carmela	d3	20%										
	Corigliano Amelia	D	10%										
	Innocenti Lorena	D	20%										
	Ghiugli Claudia	D	10%										
	Giambelli Stefania	D	20%										
	Testa Caterina	D	20%										
	Odelli Laura	C	20%										
	Campanelli Angela	D	100%										
	Parisi Argela	C	100%										
	Falla Gerlando	B	100%										
	Grossi Monica	B	100%										
	Zizzo Gioconda	B	100%										
	Tramontana Giuseppe	B	100%										
INDICATORI DI PERFORMANCE													
Indicatori di Efficacia													
% dei secondi (o ulteriori) accessi a Spazio Aperto													
n. secondi accessi/n. totale accessi a Spazio Aperto					39,36%	29,46%							
% dei secondi (o ulteriori) accessi a Segretariato sociale													
n. secondi accessi/n. totale accessi a segretariato sociale					9,30%	10,44%							
andamento accessi ai servizi del settore gestiti mediante appuntamento dall'uscato rispetto anno precedente*													
(n.accessi su appuntamento anno in corso/ n.accessi su appuntamento anno precedente)					0,00%	0,00%							

Indicatori di Efficienza Economica			
Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)	€ 6,04	€ 4,78	
spesa media per evento di formazione e informazione di "educazione alla salute" rivolti alla cittadinanza (spesa annua per eventi di formazione e informazione di "educazione alla salute" / n. eventi nell'anno)	€ 1.044,79	€ 892,86	
Indicatori di Qualità			
% risposte positive questionari gradimento Spazio Aperto dal 2012 (questionari somministrati direttamente agli utenti del servizio dal gestore)	0	60,00%	
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012			
PROGETTI PEG	OBIETTIVI 2012		
8.9 Informazione orientamento e segretariato sociale	<p>elaborazione di una proposta progettuale per la definizione del segretariato sociale (rif. PEG 8105, 8109 – RPP 0801, 0802, 0803)</p>		
	<p>ri- definizione metodologica ed organizzativa del Segretariato Sociale sulla base di una proposta tecnica elaborata da un gruppo di lavoro composto da tecnici (Assistenti sociali, educatori, responsabili di servizio) .</p> <p>La proposta di riorganizzazione potrà comportare una modifica della natura stessa del servizio e quindi, eventualmente, una modifica degli obiettivi con conseguente ridefinizione dei PEG e degli indicatori.</p> <p>La proposta di riorganizzazione rappresenta ad oggi essa stessa un obiettivo, affinché l'impostazione metodologica del Segretariato possa apparire coerente con l'impostazione stessa dei due nuovi servizi (Politiche Sociali Minori/Famiglia e Politiche Sociali Fragilità/Famiglia) .</p> <p>progetto salute sensibilizzazione della popolazione sul tema "tutela salute" mediante l'incremento delle iniziative di prevenzione su temi specifici (alimentazione, attività fisica, lotta al tabagismo)</p>		
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012			

Costo pro capite del processo (costo del processo/ popolazione)						
Analisi delle iniziative						
Iniziativa	Dettaglio Programmi					Operatività
Consegna proposta Piano di Lavoro Territoriale per le Politiche Giovanili	Presentazione di piani di lavoro annuali per le politiche giovanili, inseriti in strumenti di programmazione locale e aventi dimensioni sovracomunali – Avviso della Regione Lombardia D.d.U.O 29/03/2012 2675). (rif. Peg - RPP Rif. PDO AREA1 Ob.)	0	0,669868725	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012						

		Anno	2012
Obiettivo di processo			
Area	VERONESE MORENO		
Settore	Area 1 -Area dei Servizi al Cittadino		
	<i>Servizi Sociali ed Educativi</i>	Conti Mario	
		Assessore Competente	
Servizio	"SERVIZIO POLITICHE SOCIALI: MINORI-FAMIGLIE" "SERVIZIO POLITICHE SOCIALI: FRAGILITÀ" <i>SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA - informazione e orientamento ATTIVITA' GENERALI DEL SETTORE SOCIOEDUCATIVO</i>	MASTROMAT TEO CARMELA-BRUSON LAURA	Trezzi Siria
CdC		Che collabora	Assessore
		Altro	CALANNI GIUSEPPE
PROCESSO 52			
INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E SEGRETARIATO SOCIALE			
Finalità del Processo			
Orientare all'utilizzo corretto dei servizi e delle risorse del territorio, attraverso una lettura professionale del bisogno espresso e/o latente			
Missione - Visione dell'Ente			
Stakeholders			
CITTADINI, TERZO SETTORE, OPERATORI ECONOMICI EROGATORI DEL SERVIZIO			
Indici			
		2009	2010
		2011	2012
		media triennio prec.	Atteso nell'anno
			Raggiunto nell'anno /Triennio prec.
			Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità			
Popolazione		73659	74150
popolazione straniera residente		8682	9612
n.eventi di formazione e informazione di "educazione alla salute" rivolti alla cittadinanza (dato rilevato dal 2010)		0	7
n. accessi al segretariato sociale		890	881
n. inviti da Segretariato sociale a servizio sociale zonale per presa in carico -rilevato dal 2010		0	210
n. secondi accessi al segretariato sociale per medesimo bisogno		0	70
n. orientamenti da Segretariato sociale ad altri servizi del territorio		0	66
n. accessi a Spazio Aperto (su Cinisello b.)		720	720
		336	336
		592	336
		282	282
		98	98
		190	190
		939	939
		28	28
		14	14
		903	903
		246	246
		84	84
		11.491	11.491
		74.548	74.548

n. secondi accessi a Spazio Aperto	240	360	99	233	99				
n. accessi ai servizi del settore gestiti mediante appuntamento dall'uscato (dote scuola, ISEE- rilevato dal 2011)	0	0	1.450	1.450	1.450				
Indici di Costo									
Costo del processo: spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)			447.854	447.854,08	356.354				
spesa per eventi di formazione e informazione di "educazione alla salute" rivolti alla cittadinanza (dato rilevato dal 2010)	0	9.254,00	20.000,00	14.627,00	25.000				
costo appalto spazio Aperto (q.p. Cimisello B.) - per il 2010 la spesa è riferita a soli 7 mesi di apertura	44.000,00	22.000,00	13.446,36	26.482,12	31.973				
Indici di Qualità									
%gradimento servizio spazio aperto dal 2011(customer)	0	0	n.d.	0	70				
Collaboratori coinvolti nel Processo									
Personale coinvolto nel Processo	Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo annuo	Performance realizzata al 31/12/2012	Scost.	Performance attesa	ESITO
	Blanchin Elena	D	20%	appalto per mediazione linguistico culturale (spazio aperto)	31.973,00				
	Govi Alessandra	D	20%						
	Bruson Laura	d3	20%						
	Mastromatteo Carmela	d3	20%						
	Corigliano Amelia	D	10%						
	Innocenti Lorena	D	20%						
	Ghiugli Claudia	D	10%						
	Giambelli Stefania	D	20%						
	Testa Caterina	D	20%						
	Odelli Laura	C	20%						
	Campanelli Angela	D	100%						
	Parisi Argela	C	100%						
	Falla Gerlando	B	100%						
	Grossi Monica	B	100%						
	Zizzo Gioconda	B	100%						
	Tramontana Giuseppe	B	100%						
INDICATORI DI PERFORMANCE									
Indicatori di Efficacia									
% dei secondi (o ulteriori) accessi a Spazio Aperto									
n. secondi accessi/n. totale accessi a Spazio Aperto					39,36%			29,46%	
% dei secondi (o ulteriori) accessi a Segretariato sociale									
n. secondi accessi/n. totale accessi a segretariato sociale					9,30%			10,44%	
andamento accessi ai servizi del settore gestiti mediante appuntamento dall'uscato rispetto anno precedente*									
(n.accessi su appuntamento anno in corso/ n.accessi su appuntamento anno precedente)					0,00%			0,00%	

Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (spese dirette relative alle attività del processo / popolazione)		€ 6,04	€ 4,78		
spesa media per evento di formazione e informazione di "educazione alla salute" rivolti alla cittadinanza (spesa annua per eventi di formazione e informazione di "educazione alla salute" / n. eventi nell'anno)		€ 1.044,79	€ 892,86		
Indicatori di Qualità					
% risposte positive questionari gradimento Spazio Aperto dal 2012) (questionari somministrati direttamente agli utenti del servizio dal gestore)		0	60,00%		
PROGETTI PEG					
OBIETTIVI PROGETTI PEG 2012					
Dettaglio Progetti					
8.9 Informazione orientamento e segretariato sociale	elaborazione di una proposta progettuale per la definizione del segretariato sociale (rif. PEG 8105, 8109 – RPP 0801, 0802, 0803)				<p>ri- definizione metodologica ed organizzativa del Segretariato Sociale sulla base di una proposta tecnica elaborata da un gruppo di lavoro composto da tecnici (Assistenti sociali, educatori, responsabili di servizio) .</p> <p>La proposta di riorganizzazione potrà comportare una modifica della natura stessa del servizio e quindi, eventualmente, una modifica degli obiettivi con conseguente ridefinizione dei PEG e degli indicatori.</p> <p>La proposta di riorganizzazione rappresenta ad oggi essa stessa un obiettivo, affinché l'impostazione metodologica del Segretariato possa apparire coerente con l'impostazione stessa dei due nuovi servizi (Politiche Sociali Minori/Famiglia e Politiche Sociali Fragilità/Famiglia) .</p> <p>progetto salute sensibilizzazione della popolazione sul tema "tutela salute" mediante l'incremento delle iniziative di prevenzione su temi specifici (alimentazione, attività fisica, lotta al tabagismo)</p>
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012					

		ANNO	2012
Obiettivo di processo			
Area	4- Settore - Polizia Locale e Protezione Civile		
Settore	<i>Polizia Locale e Protezione Civile</i>	<i>Borzumati Antonino</i>	Assessore Competente
Servizio	<i>Pronto intervento e infortunistica stradale</i>	<i>Crippa Fabio</i>	Veronese Davide
Servizio	<i>Polizia Amministrativa</i>	<i>Sala Carlo</i>	
Servizio	<i>Servizio Amministrativo-Informativo e Investigativo fiscale</i>	<i>Roveto Aniello</i>	
Servizio	<i>Amministrazione del Settore, gestione del personale e Protezione Civile</i>	<i>Seghezzi Claudio</i>	
CdC	<i>0902-0903-0904-0905</i>		
PROCESSO 54			
Sicurezza Urbana			
Finalità del Processo			
Operare all'interno della città allo scopo di realizzare con continuità servizi finalizzati al raggiungimento di un più elevato livello di sicurezza urbana mediante azioni sinergiche e coordinate nei molteplici campi di operatività delle materie di competenza della polizia locale sia nell'ambito dell'ordine e sicurezza pubblica, sia in quello della polizia amministrativa			
Missione - Visione dell'Ente			
<i>Una Città migliore, dove vivere, lavorare, divertirsi</i>			
Stakeholders			
Cittadini, Amministratori, Automobilisti, Motociclisti, Ciclisti, Pedoni, Imprese, Attività produttive e commerciali, Autorità Giudiziaria, Assicurazioni, Uffici dell'Amministrazione			
Indici			
	2009	2010	2011
			media triennio prec
			Atteso nell'anno
			Raggiunto nell'anno /Triennio prec
			Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità			
Popolazione	73.659	74.150	74.547
Km strade (escluso autostrade)	119	119	119
N. ore attività complessive pm	120.141	111.680	101.675
N. complessivo personale settore	77,72	76,86	67,60
N. complessivo personale di P.L.	64	64	60
N. controlli effettuati dal settore	17.225	15.869	16.807
			74.199
			119
			111.165
			74,06
			63
			16.634
			75.584
			119
			102.000
			66,06
			60,5
			17.500

		ANNO	2012
Obiettivo di processo			
Area	4- Settore - Polizia Locale e Protezione Civile		
Settore	<i>Polizia Locale e Protezione Civile</i>	<i>Borzumati Antonino</i>	Assessore Competente
Dirigente			Assessore
Servizio	<i>Pronto intervento e infortunistica stradale</i>	<i>Crippa Fabio</i>	Veronese Davide
Servizio	<i>Polizia Amministrativa</i>	<i>Sala Carlo</i>	
Servizio	<i>Servizio Amministrativo-Informativo e Investigativo fiscale</i>	<i>Roveto Aniello</i>	
Servizio	<i>Amministrazione del Settore, gestione del personale e Protezione Civile</i>	<i>Seghezzi Claudio</i>	
CdC	<i>0902-0903-0904-0905</i>		
PROCESSO 54			
Sicurezza Urbana			
Finalità del Processo			
Operare all'interno della città allo scopo di realizzare con continuità servizi finalizzati al raggiungimento di un più elevato livello di sicurezza urbana mediante azioni sinergiche e coordinate nei molteplici campi di operatività delle materie di competenza della polizia locale sia nell'ambito dell'ordine e sicurezza pubblica, sia in quello della polizia amministrativa			
Missione - Visione dell'Ente			
<i>Una Città migliore, dove vivere, lavorare, divertirsi</i>			
Stakeholders			
Cittadini, Amministratori, Automobilisti, Motociclisti, Ciclisti, Pedoni, Imprese, Attività produttive e commerciali, Autorità Giudiziaria, Assicurazioni, Uffici dell'Amministrazione			
Indici			
	2009	2010	2011
			media triennio prec
			Atteso nell'anno
			Raggiunto nell'anno /Triennio prec
			Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità			
Popolazione	73.659	74.150	74.547
Km strade (escluso autostrade)	119	119	119
N. ore attività complessive pm	120.141	111.680	101.675
N. complessivo personale settore	77,72	76,86	67,60
N. complessivo personale di P.L.	64	64	60
N. controlli effettuati dal settore	17.225	15.869	16.807
			74.199
			119
			111.165
			74,06
			63
			16.634
			75.584
			119
			102.000
			66,06
			60,5
			17.500

N. servizi di controllo prevenzione guida in stato di ebbrezza	22	26	30	26	35		
N. test preliminari per verifica guida in stato di ebbrezza	700	700	800	733	1.000		
N. servizi di controllo per prevenzione eccesso di velocità	10	10	10	10	15		
N. infrazioni rilevate art. 142 CDS (escluse postazioni fisse)	151	143	62	119	200		
N. sanzioni totali Cds	31.273	33.578	21.527	28.793	29.000		
N. sanzioni emesse NON Cds	541	391	317	416	350		
N. totale di sinistri rilevati sul territorio comunale	778	748	679	735	700		
N. di sinistri con feriti rilevati sul territorio comunale	396	354	317	356	330		
N. reati accertati	180	81	161	141	150		
N. di ricorsi GDP accolti	38	50	21	21	21		
N. di ricorsi GDP presentati	361	233	94	94	95		
N. parchi cittadini	6	6	6	6	6		
N. controlli parchi cittadini	252	260	275	262	280		
N. atti autorizzatori gestiti	2296	2314	2623	2411	2.600		
N. presidi nelle aree a rischio (prevenzione violenza donne)		65	138	101,5	140		
N. aree a rischio violenza sulle donne		4	6	5	6		
Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)					3.212.076,02		
Indici finanziari							
Importo totale infrazioni accertate	€ 4.248.905,89	€ 3.819.210,33	€ 3.825.006,00	€ 3.964.374,07	€ 4.350.000,00		
Riscosso totale da infrazioni accertate	€ 2.730.227,15	€ 2.528.310,30	€ 1.957.930,63	€ 2.405.489,36	€ 2.639.800,00		
Indici di Qualità							
% gradimento (indagine percezione sicurezza urbana in relazione attività Polizia Locale)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%		

Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo		
Cognome	Nome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
BORZUMATI	ANTONINO	Dirigente	100,00%		129.180,42	
ADAMOLI	VELASCO	002/CV/C1/C1/	98,50%		37.980,88	
AUTUNNO	ANTONIO	002/CV/C1/C3/	100,00%		44.724,44	
BANNINO	GIACOMO	002/CV/C1/C2/	99,00%		41.316,99	
BARBATO	ANNA	002/CV/C1/C4/	100,00%		41.321,80	
BELLO	MARIA LUISA	002/CV/C1/C4/	100,00%		41.213,29	
BOIOCCHI	GIAMPAOLO	002/CV/C1/C5/	100,00%		41.213,55	
BOSCHINI	ANDREINO	002/CV/C1/C5/	100,00%		43.611,68	
BRUNINI	MASSIMILIANO	002/CV/C1/C5/	100,00%		41.201,56	
CACCIALANZA	CHRISTIAN	002/CV/C1/C1/	100,00%		38.559,27	
CAMPANA	VINCENZO	002/CV/C1/C5/	100,00%		42.808,62	
CARIANI	ADELE	002/CV/C1/C5/	63,75%		26.271,77	
CERUTI	MARCO	002/CV/C1/C1/	100,00%		41.215,95	
CIRILLO	GAETANO	002/CV/C1/C1/	100,00%		39.875,93	
COLDEBELLA	ALBERTO	002/CV/C1/C4/	100,00%		44.399,42	
CONTA	MASSIMO	002/CV/C1/C5/	100,00%		47.779,42	
CRIPPA	FABIO MASSIMO	002/DV/D3/D4/	99,50%		49.188,49	
DI NARDO	MICHELE F.	002/DV/D1/D3/	100,00%		52.495,81	
DICIOLLA	MICHELE	002/CV/C1/C5/	100,00%		46.909,74	
FEDELE	RICCARDO	002/CV/C1/C1/	100,00%		41.105,05	
FILIPPELLI	ROCCO NICOLA	002/DV/D1/D3/	100,00%		51.280,98	
FURCI	FRANCESCO	002/CV/C1/C3/	100,00%		44.641,93	
GALLINO	GIACOMO	002/CV/C1/C1/	98,50%		39.209,31	
GALLO	CALOGERO	002/CV/C1/C4/	100,00%		45.160,89	
GARBIN	MARCO	002/CV/C1/C5/	98,00%		44.720,35	
GATTI	DANIELE	002/CV/C1/C5/	100,00%		44.849,34	
GATTUSO	GIOVANNI	002/CV/C1/C4/	100,00%		43.483,94	
GIGANTE	NICOLA	002/CV/C1/C5/	100,00%		44.754,99	
GRIMOLDI	GIORGIO GIOVANNI	002/CV/C1/C2/	100,00%		42.089,62	
IOVINO	ANIELLO	002/CV/C1/C5/	100,00%		46.267,75	
IUDICA	LUCA	002/CV/C1/C1/	98,50%		39.364,18	
LAGANA'	MAURIZIO	002/DV/D1/D3/	100,00%		50.416,96	
LOMBARDO	MARIAROSA	002/CV/C1/C1/	100,00%		39.745,01	
MARCHESI	IVAN	002/CV/C1/C3/	98,80%		44.754,32	
MARRA	GIANFRANCO	002/DV/D1/D3/	100,00%		55.877,65	

MARZORATI	MARCO	002/CV/C1/C2/	100,00%		40.643,77	
MELLERATO	MARCO	002/CV/C1/C3/	98,80%		43.020,62	
MONTEDORO	AGOSTINA MARILENA	002/CV/C1/C4/	63,75%		27.697,19	
MORETTI	MONICA	002/DV/D1/D3/	66,00%		33.525,21	
MOROSINI	MAURO	002/CV/C1/C1/	100,00%		37.818,75	
NAPOLITANO	SALVATORE	002/CV/C1/C3/	100,00%		44.208,26	
NARDIN	WALTER	002/DV/D1/D1/	100,00%		45.766,82	
PACCHETTI	FABRIZIO	002/DV/D1/D3/	100,00%		50.886,72	
POZZATI	SANDRA	002/CV/C1/C5/	100,00%		43.496,88	
PUZZOLANTE	ANTONIO	002/CV/C1/C5/	63,75%		30.336,21	
QUATELA	PIERLUIGI	002/CV/C1/C5/	100,00%		45.815,87	
ROVETO	ANIELLO	002/DV/D3/D4/	100,00%		50.254,43	
RUBINO	ANTONIO	002/CV/C1/C5/	100,00%		46.601,84	
SALA	CARLO	002/DV/D3/D4/	100,00%		52.253,57	
SCOTTI	PAOLO	002/CV/C1/C3/	100,00%		42.149,32	
SEGHEZZI	CLAUDIO	002/DV/D3/D3/	99,50%		46.542,00	
SOLDANO	GIUSEPPE ANTONIO	002/DV/D1/D4/	99,50%		53.967,16	
TESTORI	ROBERTO	002/CV/C1/C5/	100,00%		44.962,55	
TUMINI	CHRISTIAN ANTONIO	002/CV/C1/C1/	100,00%		40.963,11	
VEZIO	ANTONIO	002/CV/C1/C5/	100,00%		44.238,14	
VIGANO'	PAOLO	002/CV/C1/C4/	100,00%		42.721,34	
VILLA	ELENA	002/CV/C1/C5/	100,00%		42.195,48	
VINCI	MAURIZIO	002/CV/C1/C2/	99,00%		41.257,58	
VIZZO	LUCIANO	002/CV/C1/C4/	100,00%		42.618,14	
ZEMA	DOMENICO	002/CV/C1/C1/	100,00%		42.880,35	
BANDI	GIUSEPPINA	002/B/B3/B7/V	100,00%		41.327,67	
CARLOTTO	ISOLINA ANNA	002/B/B3/B7/V	100,00%		41.328,92	
NICASTRO	ROSALIA LOREDANA	002/B/B3/B4/	63,50%		20.646,05	
PESCE	PAOLA EMANUELA	002/B/B3/B6/V	100,00%		21.745,09	
VENA	LUIGIA RITA	002/B/B1/B4/	100,00%		31.997,68	
VICINI	FAUSTA MARIA	002/B/B3/B6/V	63,50%		21.098,71	
ZANI	NADIA	002/C1/C1/C5/	100,00%		31.319,26	

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia						
Rapporto popolazione/agenti (popolazione/personale P.L.)						
		1184,0	1249,32			
Ore di presenza media annuale (ore di attività complessive P.L./N. complessivo personale settore)						
		1501,02	1544,05			
Attività di controllo del territorio (n. controlli effettuati dal settore/n. complessivo personale di P.L.)						
		265	289			
Media controlli ambientali nei parchi (n. parchi sul territorio/n. controlli nei parchi)						
		43,72	46,67			
Efficacia attività prevenzione guida in stato di ebbrezza (n. test preliminari per guida in stato di ebbrezza/n. controlli prevenzione guida in stato di ebbrezza)						
		28,21	28,57			
Efficacia attività controllo velocità con contestazione immediata (N. infrazioni rilevate art. 142 CDS escluse postazioni fisse/N. servizi di controllo per prevenzione eccesso di velocità)						
		12	13			
Efficacia presidio aree a rischio violenza sulle donne (n. presidi aree a rischio/n. aree a rischio)						
		20,30	23,33			
Tasso illecito amministrativo (sanzioni non CDS emesse/popolazione)						
		0,006	0,005			
Indice di sinistrosità stradale (n. sinistri/ Km strade territorio)						
		6,18	5,88			
Indice infortuni stradali (n. incidenti con feriti/ n. incidenti stradali totali)						
		0,48	0,47			
Indice di sicurezza urbana PL (reati accertati/popolazione)						
		0,002	0,002			
Indice attività autorizzata (n. autorizzazioni rilasciate/popolazione)						
		0,032	0,034			
Grado di recupero sanzioni amministrative (Riscosso totale da infrazioni accertate/Importo totale infrazioni accertate)						
		60,68%	60,69%			
Costo pro-capite del processo - (costo processo/ popolazione) (Spese dirette relative alle attività del processo / n. abitanti)						
			42,50			
Indicatori di Efficienza Economica						
Valore medio sanzioni (Importo totale infrazioni accertate/(n. sanzioni totali cds+n. sanzioni emesse NON Cds)						
		€ 135,72	€ 148,21			
Indicatori di Qualità						
% gradimento (indagine percezione sicurezza urbana in relazione attività Polizia Locale)						
		0,00%	60,00%			
% accoglimento risorsi G.d.P. (n. ricorsi G.d.P. accolti/ n. ricorsi G.d.P. presentati)						
		22,34%	22,11%			

OBBIETTIVI PROGETTI PEG 2012**Progetti PEG****Dettaglio Progetti****Obiettivi 2012**

4.1 Sicurezza urbana

Aumentare il livello di sicurezza percepita dal cittadino mediante:

- a. prevenzione e controllo della sicurezza stradale e i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione
- b. pieno recupero delle sanzioni amministrative
- c. corretto svolgimento delle attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti nonché i mercati civici
- d. servizi di vigilanza sull'attività edilizia e produttiva
- e. attività di Polizia Giudiziaria
- f. gestione amministrativa dell'infornistica stradale
- g. gestire il protocollo e l'attività amministrativo/gestionale del settore
- h. presidio dell'attività dell'ufficio prevenzione violenza sulle donne
- i. attività di supporto investigativo/informativo al servizio tributi e fiscale dell'ente

1. garantire un'adeguata percezione del livello di sicurezza sul territorio da parte del cittadino, in modo particolare in relazione alla sicurezza stradale

2. garantire un'efficace controllo delle attività commerciali, del territorio e dell'ambiente

3. migliorare l'efficienza economica dei procedimenti sanzionatori focalizzando l'attenzione alle norme comportamentali più gravi relative alla sicurezza stradale e al controllo dell'attività di autotrasporto

		Anno	2012
Obiettivo di processo			
Area	4- Settore - Polizia Locale e Protezione Civile		
Settore	<i>Polizia Locale e Protezione Civile</i>	Assessore Competente	Dirigente
Servizio	<i>Amministrazione del Settore, gestione del personale e Protezione Civile</i>	Veronese Davide	Assessore
CdC	0901	Che collabora	
PROCESSO 55			
Educazione stradale			
Finalità del Processo			
Organizzare percorsi formativi all'uso cosciente della strada			
Missione - Visione dell'Ente			
<i>Far comprendere alle nuove generazioni le regole che disciplinano la circolazione stradale non solo come obbligo normativo, ma come un'occasione importante per contribuire a sostenere la cultura della sicurezza stradale attraverso l'impegno quotidiano di tutti gli utenti della strada. Promuovere attività che responsabilizzano le nuove generazioni a vivere la mobilità del tempo libero in condizioni di maggiore sicurezza prevenendo i rischi connessi alla guida in qualsiasi stato di alterazione psico-fisica</i>			
Stakeholders			
Studenti degli Istituti scolastici di ogni ordine e grado futuri automobilisti/motociclisti			
	2009	2010	2011
		media triennio prec	Raggiunto nell'anno /Triennio prec
			Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità			
Popolazione	73.659	74.150	74.199
n. di incontri complessivi di educazione stradale richiesti dalle scuole	60	64	57
n. di incontri realizzati	57	62	55
n. di ore di lezione	120	124	112
n. ore di lavoro dedicate alla progettazione (organizzazione, preparazione della lezione, formazione del personale)	90	90	82
Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli del corso relativi al processo)			7.840,03
Indici di qualità			
% gradimento (indagine sull'attività nelle scuole)		90,00%	90,00%

Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo			
Cognome	Nome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
CRIPPA	FABIO	002/DV/D3/D4/	0,5%		247,18		
SEGHEZZI	CLAUDIO	002/DV/D3/D3/	0,5%		233,88		
SOLDANO	GIUSEPPE	002/DV/D1/D4/	0,5%		271,19		
GARBIN	MARCO	002/CV/C1/C5/	2,0%		912,66		
GALLINO	GIACOMO	002/CV/C1/C1/	1,5%		597,10		
ADAMOLI	VELASCO	002/CV/C1/C1/	1,5%		578,39		
IUDICA	LUCA	002/CV/C1/C1/	1,5%		599,45		
MARCHESI	IVAN	002/CV/C1/C3/	1,2%		543,57		
MELLERATO	MARCO	002/CV/C1/C3/	1,2%		522,52		
VINCI	MAURIZIO	002/CV/C1/C2/	1,0%		416,74		
BANNINO	GIACOMO	002/CV/C1/C2/	1,0%		417,34		
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia							
% di realizzazione degli incontri richiesti (n. di incontri realizzati/n. di incontri complessivi di educazione stradale richiesti dalle scuole)							
Indice di efficacia organizzativa (n. ore di lavoro dedicato alla progettazione (organizzazione, preparazione della lezione, formazione del personale)/n. di ore di lezione)							
% gradimento (indagine sull'attività nelle scuole)							
Costo pro-capite del processo - (costo processo / popolazione) (Spese dirette relative alle attività del processo / n. abitanti)							
				Analisi delle iniziative			
Iniziativa				Dettaglio Programmi			
4.2 Educazione Stradale				Organizzare e gestire percorsi formativi all'uso cosciente della strada da parte dei giovani			
				Operatività			
				Aumentare le "penetrazioni" scolastica mantenendo invariate le risorse organizzative			
				ESITO			
				Performance attesa			
				Performance realizzata			
				Scost			
				Media triennio precedente			
				97,06%			
				100,00%			
				0,73			
				0,54			
				90,00			
				90,00%			
				0,10			

Obiettivo di processo Misurazione della performance						
Area	Servizi al Territorio	Assessore Competente	Che collabora	dirigente	assessore	
Servizio	<i>ambiente ecologia, risorse energetiche e attività produttive</i>	Marrone Lorena		Papi		
CdC	<i>igiene urbana</i>		Altro	Borzumati	Veronese	
CdC	<i>raccolte differenziate</i>					
CdC	<i>gestione del verde</i>					
CdC	<i>tutela animali</i>					
CdC	<i>disinfestazione</i>					
CdC	<i>educazione ambientale informazione e comunicazione</i>					
PROCESSO 58						
gestione dell'ambiente urbano: manutenzione del verde pubblico, servizi al territorio per l'igiene e il decoro cittadino						
Finalità del Processo						
manutenzione del verde urbano, gestione e sviluppo dei parchi sovracomunali, servizio integrato di igiene urbana e disinfestazione, tutela degli animali, attività di sensibilizzazione ed educazione ambientale.						
Missione - Visione dell'Ente						
Stakeholders						
cittadini residenti e attività presenti sul territorio, ASL, provincia di Milano ed Enti sovraordinati, associazioni del territorio, dipendenti dell'amministrazione comunale, scuole di ogni ordine e grado, Nord Milano Ambiente spa, ditte appaltatrici dei servizi resi sul territorio e negli edifici pubblici.						
Indici						
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.
popolazione	73.659	74.150	74548	74.119	75.548	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.
chilogrammi di rifiuti raccolti annualmente	37.493.427	35.661.124	33.678.199	37.740.045	33.000.000	
chilogrammi di rifiuti raccolti in maniera differenziata annualmente	19.294.000	17.829.000	17.766,35	18.899.000	17.000.000	

Km sottoposti a pulizia meccanizzata	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115		
N° utenze partecipanti al compostaggio domestico	125	130	130	130	130	125	125	130	130	130		
n° utenze domestiche servizio igiene urbana (dati gestiti e trasmessi da NMA)	46.386	56.979	32828	32828	32828	45.014	45.014	32.828	32.828	32.828		
n° utenze non domestiche servizio igiene urbana (dati gestiti e trasmessi da NMA)	3.156	10.034	3088	3088	3088	7.250	7.250	3088	3088	3088		
N° siti sottoposti a disinfestazione (derattizzazione e deblattizzazione)	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41		
N° siti sottoposti a disinfestazione (deanzarizzazione adulticida))	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62		
N° siti sottoposti a disinfestazione (deanzarizzazione larvicida))	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108		
mq. parchi e giardini sottoposti a pulizia	400.000	421.000	421.000	421.000	421.000	407.000	407.000	421.000	421.000	421.000		
numero cani entrati nel canile convenzionato	28	24	25	25	25	27	27	30	30	30		
numero cani ri-affidati dal canile convenzionato	27	23	24	24	24	26	26	24	24	24		
numero campagne per la tutela degli animali	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
numero laboratori scolastici attivi sul tema degli animali realizzati attraverso la sponsorizzazione della Clinica Veterinaria di Cinisello Balsamo	10	15	12	12	12	13	13	10	10	10		
superficie a verde tagliate mq.	933.067	946.793	933.735 *	933.735 *	933.735 *	915.048	915.048	933.735	933.735	933.735		
numero domande di autorizzazione abbattimenti e potature evase ai sensi regolamento del verde	112	112	115	115	115	113	113	115	115	115		
numero tagli erba annuo	8,00	8,00	8	8	8	8	8	8	8	8		
indici di costo												
costo servizio di igiene urbana (ciclo integrato rifiuto) dati da Piano Finanziario di NMA, per l'anno 2012 sono previste modifiche normative pertanto è piuttosto difficile fare una proiezione attendibile sull'importo della tariffa - introiti e spese sono gestite direttamente dall'azienda in house.	€ 9.578.918,00	€ 10.010.003,00	€ 10.010.003,00	€ 10.010.003,00	€ 10.010.003,00	€ 9.699.574,00	€ 9.699.574,00	10.010.003,00	10.010.003,00	10.010.003,00		
costo del servizio di disinfestazione (per il 2013 è prevista la nuova gara pluriennale con implementazione di servizi)	€ 19.578,00	€ 27.788,00	€ 27.353,00	€ 27.353,00	€ 27.353,00	€ 30.105,00	€ 30.105,00	€ 35.000,00	€ 35.000,00	€ 35.000,00		
costo campagne tutela animali realizzate in economia dall'ufficio tutela animali	€ 176,00	€ 569,00	€ 300,00	€ 300,00	€ 300,00	€ 248,00	€ 248,00	€ 300,00	€ 300,00	€ 300,00		
costo annuo convenzione per il servizio di custodia, mantenimento e cura	€ 30.000,00	€ 33.000,00	€ 35.000,00	€ 35.000,00	€ 35.000,00	€ 31.000,00	€ 31.000,00	€ 43.000,00	€ 43.000,00	€ 43.000,00		
costo servizio di taglio dell'erba	€ 447.872,16	€ 454.460,64	€ 454.460,64	€ 454.460,64	€ 454.460,64	€ 439.223,04	€ 439.223,04	€ 454.460,64	€ 454.460,64	€ 454.460,64		
trasferimenti Ente Parco Nord Milano somme dovute in base ai millesimali posseduti e regolata da convenzione con il consorzio. trasferimenti consorzio Parco Grugnotoro le somme sono determinate in base alla percentuale di partecipazione ed allo statuto dell'ente.	€ 420.912,00	€ 452.090,00	€ 467.680,00	€ 467.680,00	€ 467.680,00	€ 378.912,00	€ 378.912,00	€ 467.680,00	€ 467.680,00	€ 467.680,00		
costo manutenzione parco Grugnotoro area boscata	€ 41.145,00	€ 41.145,00	€ 41.145,00	€ 41.145,00	€ 41.145,00	€ 41.145,00	€ 41.145,00	€ 41.145,00	€ 41.145,00	€ 41.145,00		
costo gestione aree fruibili del parco convenzioni con associazioni (Legambiente ed Anteas dal 2012) attività di educazione ambientale	€ 9.400,00	€ 9.400,00	€ 9.400,00	€ 9.400,00	€ 9.400,00	€ 9.400,00	€ 9.400,00	€ 9.400,00	€ 9.400,00	€ 9.400,00		
	€ 15.000,00	€ 15.830,00	€ 14.000,00	€ 14.000,00	€ 14.000,00	€ 14.000,00	€ 14.000,00	€ 19.000,00	€ 19.000,00	€ 19.000,00		

costo manutenzione aree gioco subordinato al finanziamento dei capitoli posti in bilancio		€	29.861,36	€	59.000,00		€	30.000,00	
spese dirette relative alle attività del processo (spesa corrente da budget di settore più spesa del personale e collaboratori)							€	1.509.358,31	
numero di contratti di sponsorizzazione del verde stipulati	1		11			1		3	
attività di educazione ambientale, eventi pubblici, laboratori sponsorizzati direttamente da privati (senza contratto)			2		0.00	2		2	
mq. di verde gestiti direttamente nel parco del Grugnotorto	118.500		99.000		118.500		118.500	118.500	
n° convenzioni gestite dal settore (parco del Grugnotorto e servizio di cura e custodia cani accalappiati sul territorio)	3		2,5		3		3	3	
n° orti urbani parco del Grugnotorto	120		120		120		120	120	
n° classi che partecipano ai laboratori di bio-diversità parco del Grugnotorto	24		24		24		24	24	
n° eventi parco del Grugnotorto	5		5,5		5		5	5	
numero laboratori scolastici attivi sul tema degli animali realizzati attraverso la sponsorizzazione della Clinica Veterinaria di Cinisello Balsamo	10		15		12		13	10	
indici di qualità									
frequenza di raccolta sul territorio cittadino	bisettimanale		bisettimanale		bisettimanale		bisettimanale	bisettimanale	
n° di tipologia di rifiuti raccolti a domicilio	6		6		6		6	6	
n° laboratori scolastici realizzati annualmente	10		10		10		10	10	
N° di tipologia di rifiuti consegnabili in piattaforma ecologica	14		14		14		14	14	
n° mezzi di servizio elettrici - ape car parchi (in uso vestsolidale)	6		6		6		6	6	
n° di cicli di derattizzazione e deblattizzazione	4		5		4		4,5	5	
n° cicli di dezanarizzazione adulticida	3		7		3		4,5	7	
lotta biologica zanzare, numero postazioni per pipistrelli bat-box	0		10		0		10	10	
n° cicli di dezanarizzazione larvicida	7		7		7		7	7	
indici di efficienza									
n° cicli di dezanarizzazione adulticida aggiuntivi	0		1		1		1	1	
n° cicli di dezanarizzazione larvicida aggiuntivi	0		1		1		1	1	
tempo massimo di attivazione dei controlli d'ufficio	24h		24h		24h		24h	24h	
tempo massimo di attivazione degli interventi igiene urbana su segnalazione	48h		48h		48h		48h	48h	
tempo massimo di attivazione degli interventi di disinfezione su segnalazione	48h		48h		48h		48h	48h	

tempo medio che intercorre tra la denuncia di cane randagio e l'intervento di acciappamento		24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore	24 ore
indice di risparmio								
introiti derivanti dalla cessione di materiale valorizzabile e servizi a privati (dati NMA) si prevede un aumento per l'applicazione degli indici Istat e aumento costi carburanti e materiale di consumo.		€ 878.790,00	€ 913.000,00	€ 1.000.000,00	€ 836.938,00	€ 700.000,00		
somme derivanti dai contratti di sponsorizzazione del verde		€ 8.422,00	€ -	€ 26.157,92	€ 24.457,00	€ 13.987,80		
importo pagato direttamente da sponsor per attività, eventi e laboratori didattici in campo ambientale			€ 15.000,00	€ 15.000,00	€ 15.000,00	€ 5.000,00		
indice amministrativo								
n° corsi per accedere al compostaggio domestico tenuti in economia		1	1	1	1	1		
n° controlli compostaggio domestico		2	2	2	2	2		
n° incontri tecnico-organizzativi con Nord Milano Ambiente, fornitori e ditte appaltatrici, di natura programmatica ed organizzativa		6	9	10	7,5	30		
numero delibere e determine			45	46	39	40		
numero ordinanze		20		30	25	20		
numero fatture / stati di avanzamenti gestiti		35	40	35	35	35		
numeri altri atti e provvedimenti diversi		28	32	35	30	30		
registrazioni ed inserimenti obbligatori osservatori e rilevazioni obbligatorie/anno		24	24	24	24	24		
numero incontri tecnico operativi con società appaltatrici, altri enti sovraordinati con finalità organizzative e pianificatorie nonché istituzionali		30	35	35	33	35		
personale coinvolto nel processo								
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	costo	tipo	costo	nominativo		
Faraci Giuseppe	capo area	2%		incarico direzione lavori appalti verde pubblico	€ 31.700,00	Roberta Lutman		
Marina Lucchini	Dirigente	35%						
Palena Lucia	P.O	4%						
Scansani Sonia	D	50%						
Todino Carmen	D	100%						
Franchin Ilaria	C	50%						
Federico Nicola	B	100%						
Emiliano Abbati	C	100%						
Francesco Donofrio	D	100%						
Federico Francesco	B	100%						
Rossella Valletti	C	100%						
Carbonella Raffaele	B	100%						
Rocco Biscotti	B	100%						

indicatore di economicità							
percentuale di tariffa rifiuti coperta da introiti derivanti da cessione di materiali valorizzabili (attività gestita da	8,60%	6,5%	#DIV/0!				
indicatore di costo							
costo procapite del processo (costo del processo/popolazione)		19,98 €					
costo del ciclo integrato del rifiuto ad abitante anno	€ 132,90	€ 135,90	#DIV/0!				
costo servizio disinfezione ad abitante anno	€ 0,37	€ 0,40	#DIV/0!				
costo servizio di cura e custodia cani accalappiati sul territorio ad abitante anno	€ 0,40	€ 0,40	#DIV/0!				
costo gestione parchi sovracomunali, consorzio Parco Nord Milano ed ente Parco del Grugnotorto ad abitante anno	€ 5,72	€ 6,93	#DIV/0!				
costo medio servizio di taglio dell'erba ad abitante anno	€ 5,98	€ 6,19	#DIV/0!				
indicatore di qualità							
produzione procapite rifiuti totali in kg/abitante	514	450	#DIV/0!				
percentuale raccolta differenziata in kg/abitante	257	257	#DIV/0!				
numero tagli erba anno	8	8	#DIV/0!				
numero aree sponsorizzate rispetto al numero di aree a verde sponsorizzabili	10,00%	10,00%	#DIV/0!				
numero totale alberi messi a dimora	20000	20000	#DIV/0!				
percentuale di parchi e giardini attrezzati con aree gioco	27/27	28/28	#DIV/0!				
Analisi delle iniziative							
iniziativa				operatività			
manutenzione e tutela del verde pubblico				<p>manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio a verde pubblico</p> <p>referimento pag 10.1, RPP 1001, PDO area 2. taglio erba e potature patrimonio arboreo e a verde pubblico, manutenzione delle aree attrezzate a gioco.</p>			

<p>gestione e sviluppo parchi sovracomunali e ville storiche e RE.gis</p>	<p>gestione e tutela e sviluppo parchi sovracomunali e ville storiche</p>	<p>riferimento peg 10.7 RPP 1001 PDO area 2 e PDO area 1 sponsor. Individuazione sponsor per il verde pubblico, manutenzione e cura Villa Ghiralda Silva ed altri parchi storici, gestione e sviluppo convenzioni con consorzio Parco Nord Milano e ente Parco del Grugnotoroto villoresi. gestione convenzioni con associazione che svolgono attività di presidio e fruizione nel parco del Grugnotoroto.</p>	
<p>igiene ambientale</p>	<p>ciclo integrato del rifiuto e disinfezione pubblica</p>	<p>riferimento PEG 10.3 RPP 1001 pdo area 1. verifica tecnica delle attività rese da Nord Milano Ambiente spa in materia di servizio di igiene urbana e gestione tariffa ambientale, adeguamento contrattuale alle nuove indicazioni di legge in materia di società in house. servizio di disinfezione pubblica, attività per la promozione del decoro cittadino.</p>	
<p>informazione e sensibilizzazione sui temi ambientali</p>	<p>attività di comunicazione, sportello ambiente, percorsi didattici, attività di sensibilizzazione ambientale</p>	<p>attività informative di sportello, on line, realizzazione di campagne periodiche. Realizzazione laboratori scolastici. Realizzazione eventi cittadini quali le domeniche</p>	

tutela animali	attività di tutela degli animali di affezione e selvatici sul territorio	RIF. Peg 10.5 RPP 1001. servizio di custodia e cura cani accalappiati sul territorio, attività consulta animali, verifica ed autorizzazioni per eventi sul territorio che prevedono la presenza di animali . Campagne ed eventi di sensibilizzazione sul tema della tutela degli animali.		
----------------	--	--	--	--

		Anno		2012					
Obiettivo di processo									
Area	Servizi al Territorio	Lucchini Marina	Assessore Competente	Dirigente	Assessore				
Servizio	ambiente ecologia, risorse energetiche e ambiente e prevenzione inquinamento	Lucchina Marina	Marrone Lorena	Che collabora	Papi Mauro				
CdC		1001		Altro	Borzumati Antonino Veronese Davide				
PROCESSO 60									
prevenzione inquinamenti, tutela del territorio e risorse energetiche									
Finalità del Processo									
attività di prevenzione degli inquinamenti del territorio, controlli sulle attività produttive, commerciali ed eventi che si svolgono sul territorio, monitoraggio amianto, campagne obbligatorie di autocertificazione e controllo degli impianti termici, attivazione azioni PAES e buon uso risorse energetiche									
Missione - Visione dell'Ente									
Stakeholders									
Indici									
		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto alla data del 31/12/2012	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
popolazione		73.659	74.150	74548	74.119	75.548			
n ° controllo impianti termici > 35KW (biennali)		4250	4250	4250		4250			
n° controlli impianti termici <35Kw (biennali)		475	475	475		475			
numero totale controlli impianti termici inf. 35KW gratuiti e a pagamento		650	650	650		650			
numero totale controlli impianti termici sup. 35KW gratuiti e a pagamento		350	350	350		350			
n° tecnici verificatori caldaie		0	5	0	4,5	6			
n° ditte installatrici aderenti al gruppo di acquisto di pannelli fotovoltaici prima edizione		0	0	0	0	13			
n° di gruppi di acquisto di pannelli fotovoltaici di cui il settore agevola la formazione		0	0	0	0	1			
n° impianti termici censiti		-	-	-	-	10000			
n° certificazioni classe energetica subordinatamente alla normativa di settore che non obbliga più la comunicazione al comune		500	1000	1000	830	3300			

n° istruttoria amianto (su istanza di cittadini o enti) si prevede un trend in diminuzione dopo il picco del 2010 per l'adeguamento progressivo dei privati alle normative sull'amianto.	0	40	40	26,6	20				
n° istruttoria indagini salubrità del suolo e bonifiche (su istanza di privati o enti)	0	10	10	10,6	6				
n° istruttoria per autorizzazioni emissioni in atmosfera ditte (su istanza di privati o enti)	30	37	22	13	8				
n° istruttoria clima / impatto acustico (su istanza di cittadini o enti)	4	15	18	12,33	3				
n° istruttoria requisiti acustici passivi (su istanza di cittadini o enti)	6	20	24	16,6	4				
n° controlli emissioni in atmosfera forno crematorio	3	6	4	3	3				
numero tavoli di crisi realizzati ogni anno per imprese in difficoltà	3	3	2	2	1				
numero progetti speciali attivati ogni anno a sostegno delle crisi aziendali ed occupazionali	2	2	11	10	10				
gestione patrimoniale edificio di via Gorki in affitto ad AFOL numero di atti correlati e gestiti	10	9	11	10	10				
indici di costo									
spese dirette relative alle attività del processo (spesa del personale, spesa collaboratori, spesa corrente da budget di settore)					€ 269.944,88				
costo campagna di autocertificazione impianti termici, l'aumento dei costi è determinata dall'implementazione del servizio legato agli impianti termici per mutate norme di settore ed all'aumento dei prezzi di mercato.	€ 37.000,00	€ 42.000,00	€ 46.000,00	€ 42.000,00	€ 45.000,00				
costo verificatori impianti termici	€ 18.000,00	€ 12.000,00	€ 16.000,00	€ 16.000,00	€ 16.000,00				
costi efficiente gestione ambientale forno crematorio (controlli emissioni forno crematorio e smaltimento scorie)	€ 20.200,00	€ 20.000,00	€ 16.900,00	€ 22.000,00	€ 20.000,00				
costo per l'attuazione ed aggiornamento piano energetico comunale, per il 2011 redazione del PAES, per il 2012 per attuazione delle azioni sul territorio	€ -	€ 5.400,00	€ 14.000,00	€ 9.960,00	€ 10.000,00				
indice di ricavo									
entrata derivante dai pagamenti dei bollettini per le autocertificazioni	€ 60.000,00	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 70.000,00				
indice amministrativo									
n. VIA /VAS/SCJA	1	5	2,6	2	2				
n. AIA (attive)	4	4	3,6	4	4				
n° istruttoria pratiche pareri edilizi	30	30	33	33	41				
n° istruttoria pratiche urbanistiche	35	35	11	35,5	6				

n° sopralluoghi ditte	0	0	5	5	5		
n° autorizzazioni acustiche per attività temporanee cantieri	1	1	0	1	1		
n° autorizzazioni acustiche per attività temporanee manifestazioni	46	46	41	40,6	38		
indice di tempo							
n° ore apertura sportello energia	543	544	545	546	543		
ore/giorno dedicate all'informazione al di fuori dello sportello (telefono, mail,altra forma di comunicazione)	2	2	2	3	3,3		
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	costo	tipo	costo	Nominativo	
Faraci Giuseppe	capo area	2,0%					
Lucchini Marina	dirigente	35,0%					
Palena Lucia	p.o	4,0%					
Ronchi Cesare	D	100,0%					
Scansani Sonia	D	50,0%					
Catale Paola	D	100,0%					
Franchin Ilaria	C	50,0%					
Grillo Vito	B	11,3%					
Sedan Antonia	B	11,3%					
Cioci Mario	B	11,3%					
Conforti carmela	B	11,3%					
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia							
rapporto tra n° irregolarità rilevate e controlli a campione effettuati sugli impianti termici rispetto alla campagna precedente (%)							
rapporto tra n. irregolarità rilevate e n. autocertificazioni pervenute rispetto alla campagna precedente (%)							
percentuale di ritorno di autocertificazioni							
N° istanze procedimenti amianto pervenute/pareri e o autorizzazioni rilasciate annualmente. Rileviamo la percentuale di progressiva diminuzione dei procedimenti rispetto l'anno precedente frutto di campagne informative ed interventi del tecnico del settore per la rimozione dell'amianto dalle proprietà private. la diminuzione progressiva delle pratiche è un elemento positivo (anno di inizio dell'attività 2009)							
n° richieste di impianti da mettere a norma/ n° di impianti messi a norma anno							
Indicatori di Efficacia temporale							
		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata alla data del 31/12/2012	Scost.	ESITO	COMMENTO AL RISULTATO
		10,0%	10,0%	#DIV/0!			
		10,0%	10,0%	#DIV/0!			
		80,0%	80,0%	#DIV/0!			
		20,0%	10,0%				
		100,0%	100,0%	#DIV/0!			

rapporto tra tempo medio effettivo per il rilascio di pareri e o autorizzazioni su tempo massimo previsto per legge (30gg)		16/30	15/30	#DIV/0!			
percentuale di rilascio pareri obbligatori di competenza del settore entro i tempi previsti dalla normativa e dai regolamenti.		100%	100%	#DIV/0!			
Indicatori di Efficacia Economica							
costo preoccupate del processo (costo del processo/popolazione)			€ 3,57				
costo per l'efficienza e sicurezza forno: costo annuo per verifica fumi e asportazione scorie del forno crematorio ad abitante		€ 0,27	€ 0,27	#DIV/0!			
percentuale di copertura del servizio di controllo impianti termici ed autocertificazione derivante dal rapporto dell'entrata dal versamento dei bollettini pagati/costo del servizio anno		90,0%	85,0%	#DIV/0!			
Analisi delle iniziative							
Iniziativa	Dettaglio Programmi	Operatività					
prevenzione inquinamenti, tutela del territorio	controllo attività produttive, aziende a rischio di incidente rilevante, reflui industriali, emissioni in atmosfera, protezione civile, VIA VAS AIA SCIA rumori vibrazioni: tutela del suolo, verifica e supporto informativo adempimenti di legge per il privato in materia di amianto	rif. Peg 10,5 rif. RPP 1001 rafforzamento del controllo sulle attività produttive finalizzato alla prevenzione degli inquinamenti e alla tutela della sicurezza in collaborazione con la polizia locale e lo sportello unico attività produttive. Supporto informativo e verifica adempimenti in caso di amianto sulle strutture private. attivazione e controllo procedure di bonifiche suolo e sottosuolo. Rilascio pareri obbligatori su pratiche edilizie e urbanistiche.					
politiche energetiche e risparmio energetico	risparmio energetico, PAES, illuminazione pubblica, controllo impianti termici	rif. Peg 10.5 rif. RPP 1001 PDO area 2 e PDO are 1 risparmio energetico. realizzazione delle azioni private dal PAES, creazione del primo gruppo di acquisto di pannelli fotovoltaici cittadino, sportello energia, campagna biennale di autocertificazione e controllo impianti termici.					
Analisi del risultato							

			2012						
Obiettivo di processo									
Misurazione della performance									
Settore	Risorse Informatiche e Tecnologiche- sviluppo I.C.T. e sistemi Back Office	Assessore Competente	Assessore						
Servizio	SERVIZIO I.C.T.	Ghezzi Luca	Che collabora						
CdC	Gestione sistemi ICT	Morelli	Altro						
PROCESSO 64									
Gestire i sistemi ICT garantendo la disponibilità continua dei servizi (business continuity)									
Finalità del Processo									
Migliorare il livello di servizio reso all'utenza, sia interna che esterna, assicurando la continuità di funzionamento della strumentazione informatica mediante una gestione efficace ed efficiente dei sistemi ICT									
Missione - Visione dell'Ente									
Stakeholders									
L'utenza interna (settori comunali)									
L'utenza esterna attraverso i servizi degli sportelli tradizionali che fanno uso di strumentazione informatica, attraverso la consultazione delle pagine del sito Internet comunale, attraverso l'accesso ai servizi on-line del Portale									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	31-lug	31-dic	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità									
Popolazione	73.659	74.150	74.548	74.119	74.548				
N. postazioni client (PC)	460	480	472	471	490				
N. punti rete fonia e dati	N.D.	N.D.	1.195		1.220				
n. di trattative private gestite nell'anno									
N. dipendenti del processo	18,00	18,00	18,00	18,00	20				
N. dipendenti amministrativi del processo	4,00	3,00	3,00	3,67	19				
N. dipendenti	557	543	543	548	540				
N. fornitori software	14	14	15	14	15				
N. fornitori hardware (client e server)	10	12	7	10	7				
N. fornitori hardware (rete fonia e dati)	2	2	3	2	2				
Spesa per acquisti di beni e servizi tramite procedure on-line	N.D.	N.D.	257.703	N.D.	75.000,00				
Spesa per acquisti beni e servizi tramite procedure tradizionali	N.D.	N.D.	72.223,16	N.D.	100,00				

Indici di Tempo										
Tempo medio per l'invio dei report sulle assenze/presenze ai responsabili dalla chiusura del mese					N.D.	N.D.	N.D.	5		
ore dedicate alla gestione delle trattative private					N.D.	N.D.	8,00	72		
Indici di Costo										
N. applicativi software					17	19	19	18	20	
Totale costo canonici manutenzione software					130.010,58	162.557,73	138.733,76	143.767,36	158,00	
Totale costo canonici manutenzione hardware (client e server)					64.814,00	80.152,38	30.710,33	58.558,90	35.000,00	
Totale costo canonici manutenzione hardware (rete dati e voce)					27.256,00	28.557,84	30.210,40	28.674,75	30.000,00	
Spesa corrente					0		5.000		6.000	
Totale costo dipendenti del processo (nelle percentuali dedicate)					295.485,45	260.386,56	260.386,56	272.086,19	195.646,29	
"Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)"					295.485,45	260.386,56	265.386,56	273.752,86	201.646,29	
Personale coinvolto nel Processo										
Nome e Cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo					
Caminaida Giuseppe	D3	2,5%								
Morelli Claudia	D2	100%								
Cuozzo Clelia	B3 pt	20%								
Riu Sergio	C1	100%								
Giniero Valeria	D3	22,50%								
Ardemagni Roberta	C	22,50%								
Garofalo Maria Sebastiana	B3	22,50%								
Mura Daniela	B3 pt 30h	22,50%								
Torcasso Rita	c pt 30h	22,50%								
Iannelli Renato	B	18,00%								
De Salvo Maria Francesca	B	18,00%								
Federico Giuseppe	B	18,00%								
Lego Matilde Fulvia	B	2,00%								
Lo Bianco Rosario	B	18,00%								
Lusi Concetta	B	2,00%								
Perego Angela	B	2,00%								
Taglietti Sergio Gabriele	B pt 20 h	2,00%								
Terracciano MariaGrazia	B	18,00%								
Verderame Antonia Maria	B	2,00%								
Savani Lucilla	B	100%								
Petroccione Annamaria	B	18,00%								
INDICATORI DI PERFORMANCE										
Indicatori di Efficacia										
% personale dedicato (num. dipendenti dedicati al processo / num. totale dipendenti)					0,033			0,037		#DIV/0!
Efficacia amministrativa di settore (n. totale fornitori / n. dipendenti amministrativi di settore)					7,084			1,263		#DIV/0!
Efficacia acquisti di beni e servizi tramite procedure on-line (valore acquisti on-line / valore complessivo acquisti on-line e tradizionali)					N.D.			N.D.		#DIV/0!
					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata al 31/7	Performance realizzata al 31/12	Scost.	ESITO

Indicatori di Efficacia temporale									
Elaborazione controlli su assenze, presenze, ferie, permessi, malattie (tempo medio di per la trasmissione dei report ai responsabili e amministratori dopo la chiusura del mese)									
	N.D.	5,000							
Tempo medio di gestione di una trattativa privata (ore dedicate alla gestione delle trattative private/n. di trattative private gestite nell'anno)									
	N.D.	72,000							
Raggiungimento obiettivi progetto 11.5 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)									
	N.D.	N.D.							
Indicatori di Efficienza economica									
Costo pro capite cittadino del processo (costo complessivo processo/ popolazione)									
	3,69	2,70	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni sw (totale costo canoni manutenzione software/ n. applicativi software)									
	7.841,86	8.421,05	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo canoni di manutenzioni sistemi hw (totale costo canoni manutenzione hardware/ n. postazioni totali)									
	0,79	151,23	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI
Costo canoni di manutenzioni infrastruttura di rete voce e dati (totale costo canoni manutenzione rete/ n. punti rete fonia e dati)									
	40,96	24,59	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI	#RIFI
Analisi delle iniziative									
Iniziativa	Dettaglio Programmi								
11.5 REALIZZAZIONE DI NUOVI PROGETTI PER MIGLIORARE LA GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL SETTORE	Realizzare nuovi progetti con lo scopo di razionalizzare alcune attività dell'ufficio amministrativo								
Analisi del risultato									

Obiettivo di processo					2012					
Misurazione della performance					Anno					
Risorse Informatiche e Tecnologiche- sviluppo I.C.T. e sistemi Back Office	Assessore Competente	Dirigente	Assessore							
Servizio	Caminada Giuseppe	Ghezzi Luca	Che collabora							
CdC	D'Amico – Nicolino – Seccia	Altro								
PROCESSO 65										
Sviluppo ICT in ambito Hardware										
Finalità del Processo										
Fare innovazione con le tecnologie dell' ICT, con la progettazione e realizzazione di sistemi in ambito hardware che assicurino l'adeguamento ai bisogni interni, e l'allineamento agli standard di mercato										
Missione - Visione dell'Ente										
Stakeholders										
Settori comunali										
Indici										
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/7	Raggiunto al 31/12	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	Note
Indici di Quantità										
Popolazione	73.659	74.150	74548	74.119	74.548					
N. postazioni client (PC)	460	180	472	371	490					
Num postazioni client sostituite (PC fissi e portatili)	17,00	3,00	100	40,00	50					
Num. dipendenti	557	543	543	548	540					
Num. dipendenti del processo	11,00	10,00	9	10,00	13					
Num. Dei progetti di miglioramento					3					
Num. Progetti completati					2					
Indici di Costo										
Totale costo canoni manutenzione hardware (client e server)	64.814,00	80.152,38	30.710,33	58.558,90	35.000,00					
Spesa corrente	0		62.000,00		48.500,00					

Totale costo dipendenti del processo (nelle percentuali dedicate)		50.359,53	50417.63	55.875,55	50.359,53	193.681,93		
"Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)"				117.875,55		242.181,93		
Somma costi preventivati		n.d.	n.d.	n.d.	#VALOREI	n.d.		
Somma costi sostenuti		n.d.	n.d.	n.d.	#VALOREI	n.d.		
Indici di Tempo								
Termine lavori progetto 11.4.1		N.D.	N.D.	31/12/11	N.D.	30/09/2011		
Termine lavori progetto 11.4.2		N.D.	N.D.	31/12/11	N.D.	31/12/2011		
Termine lavori progetto 11.4.3		N.D.	N.D.	31/12/11	N.D.	Rif.to PEG 11.10		
Collaboratori coinvolti nel Processo								
Personale coinvolto nel Processo		% tempo dedicato al processo		Tipo		Costo		Nominativo
Nome e Cognome	Categoria							
Caminada Giuseppe	D3	25%						
Baldi Simone	C1 pt	100%						
Cavaliere Massimo	C1	30%						
D'Amico Sara	D1	10%						
Marotta Domenico	B	10%						
Milingi Antonello	C	20%						
Nicolino Enzo	D1	80%						
Seccia Ruggero	D1	90%						
Scandola Walter	C1	90%						
Cerpelloni Luca	C1	30%						
Tavella Sandro	C1 pt	20%						
Weisz Diego	D1	10%						
Dania Pietro	C1 td	80%						
INDICATORI DI PERFORMANCE						Performance attesa	Performance realizzata	Performance realizzata
				Media triennio precedente				Scost. ESITO
Indicatori di Efficacia								

Tasso sviluppo (n. postazioni hardware client / n. dipendenti)	0,677	0,907	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Aggiornamento postazioni – num. PC (fissi e portatili)	40,00	50,00	0,00	100,00	50,00	ok	
% personale dedicato (num. dipendenti dedicati al processo / num. totale dipendenti)	0,02	0,02	#DIV/0!	0,02	-0,01	nook	
% progetti realizzati (num. Progetti di miglioramento/numero progetti realizzati)	1,50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!			
Indicatori di Efficienza economica							
Costo pro capite cittadino del processo (costo complessivo processo/ popolazione)	0,00	3,25	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Costo pro capite dipendente del processo (costo complessivo processo/ num dipendenti del processo)	0,00	18.629,38	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indice di risparmio (somma costo preventivato-costo sostenuto)/costo preventivato *100)	#VALORE!	#VALORE!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
Indicatori di Efficacia temporale							
Raggiungimento obiettivi progetto 11.4.1 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI	N.D.				
Raggiungimento obiettivi progetto 11.4.2 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI	N.D.				
Raggiungimento obiettivi progetto 11.4.3 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI	N.D.				
Obiettivi Progetti Peg 2012							
Iniziativa	Dettaglio Programmi						
Sviluppo ICT in ambito Hardware: 11.4.1 - PROGETTAZIONE DI UN SISTEMA DI DISASTER RECOVERY 11.4.2- ESTENSIONE DEL SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA COMUNALE 11.4.3 - RAZIONALIZZAZIONE DEL PARCO PC, STAMPANTI, RICAMBI E CONSUMABILI E SUPPORTO HARDWARE A NUOVI PROGETTI	Progettazione di un sistema di disaster recovery Ripresa del progetto di estensione del sistema di videosorveglianza comunale e supporto tecnico alla realizzazione di una nuova infrastruttura che consenta di ampliare il sistema esistente. Progettazione e realizzazione di progetti aventi lo scopo di razionalizzazione le postazioni informatiche dell' Ente, quali ad esempio le postazioni dello sportello polifunzionale. Sviluppo e						
Operatività							
Analisi del risultato al 31 dicembre 2012							

				Anno		2012				
Obiettivo di processo										
Misurazione della performance										
Settore	Risorse Informatiche e Tecnologiche- sviluppo I.C.T. e sistemi Back Office	Caminada Giuseppe	Assessore Competente	Dirigente	Assessore					
Servizio	SERVIZIO I.C.T.		Ghezzi Luca	Che collabora						
CdC	Sviluppo sistemi ICT – rete	D'Amico – Nicolino – Scandola F.		Altro						
PROCESSO 66										
Sviluppo ICT in ambito Rete Fonia e Trasmissione Dati										
Finalità del Processo										
Fare innovazione con le tecnologie dell' ICT, con la progettazione e realizzazione di soluzioni infrastrutturali che assicurino l'adeguamento della rete fonia e dati ai fabbisogni dell'Ente										
Missione - Visione dell'Ente										
Stakeholders										
Settori comunali – Provincia di Milano – Rete Civica Milanese										
Indici										
		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/12	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	Note
Indici di Quantità										
Popolazione		73.659	74.150	74.648	73.905	74.548,00				
N. dipendenti del processo		11	11	10	11	7,00				
N. punti rete fonia e dati		750	800	1195	775	1.220,00				
N. dipendenti		557	543	543	550	540,00				
Num. Dei progetti di miglioramento						2,00				
Num. Progetti completati						2,00				
Indici di Costo										
Spesa per acquisto beni (rete e videosorveglianza) tramite procedure on-line		0,00	0,00	144.172,55	48.057,52	0,00				

Spesa per acquisto beni (rete e videosorveglianza) tramite procedure tradizionali	5.832,00	37.980,00	62.779,53	35.530,51	50.000,00		
Costo dipendenti del processo (nelle percentuali dedicate)	50.064,76	53.358,61	58.958,92	54.127,43	65.146,38		
Spesa corrente	0						
"Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)"			58.958,92		65.146,38		
Costo complessivo processo	#VALORE!	0,00	58.958,92	0,00	65.146,38		
Somma costi preventivati	n.d.	n.d.	n.d.	#VALORE!	n.d.		
Somma costi sostenuti	n.d.	n.d.	n.d.	#VALORE!	n.d.		
Indici di Tempo							
Termine lavori progetto 11.2.1	N.D.	N.D.	31/12/11	N.D.			
Termine lavori progetto 11.2.2	N.D.	N.D.	31/12/11	N.D.			
Personale coinvolto nel Processo							
Nome e Cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo		
Caminada Giuseppe	D3	25%					
Cerpelloni Luca	C1	50%					
D'Amico Sara	D1	40%					
Dania Pietro	C1 td	10%					
Scandola Fabio	D1	10%					
Tavella Sandro	C1 pt	30%					
Weisz Diego	D1	20%					
INDICATORI DI PERFORMANCE							
Indicatori di Efficacia							
% personale dedicato (n. dipendenti dedicati al processo / n. totale dipendenti)							
Sviluppo rete fonia e dati rapportato ai dipendenti del processo (n. punti rete fonia e dati / n. dipendenti del processo)							
Sviluppo rete fonia e dati rapportato ai dipendenti (n. punti rete fonia e dati / n. dipendenti)							
Efficacia amministrativa di settore (Spesa per acquisto beni (rete e videosorveglianza) tramite procedure on-line/Spesa per acquisto beni (rete e videosorveglianza) tramite procedure tradizionali)							
	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata al 31/7	Performance realizzata al 31/12	Scost.	ESITO	
	0,02	0,01	#DIV/0!	0,02	0,01	ok	
	70,45	174,29	#DIV/0!	119,50	-54,79	nook	
	1,41	2,26	#DIV/0!	2,20	-0,06	nook	
	1,35	0,00	#DIV/0!	2,30	2,30	ok	

% progetti realizzati (num. Progetti di miglioramento/ numero progetti realizzati)							
Indicatori di Efficienza economica							
Costo pro capite dipendente del processo	(costo complessivo processo/ n. dipendenti del processo)	0,00	9.306,63	#DIV/0!	5.895,89	-3.410,73	ok
Costo pro capite cittadino del processo	(costo complessivo processo/ popolazione)	0,00	0,87	#DIV/0!	0,79	-0,08	ok
Indice di risparmio	(somma costo preventivato-costo sostenuto)/costo preventivato *100)	#VALORE!	#VALORE!				
Indicatori di Efficacia temporale							
Raggiungimento obiettivi progetto 11.2.1 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)							
Raggiungimento obiettivi progetto 11.2.2 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)							
Analisi delle iniziative							
Iniziativa	Dettaglio Programmi	Operatività					
Sviluppo ICT in ambito Rete Fonia e Trasmissione Dati: 11.2.1 - REALIZZAZIONE DI RETE WIRELESS SUL TERRITORIO CITTADINO 11.2.2 – PROGETTO E IMPLEMENTAZIONI DI NUOVE PROPOSTE NELLA GESTIONE DELLA POSTA, NEI SISTEMA DI AUTENTICAZIONE E SUI SISTEMA DI SUCUREZZA	Co-progettazione e supporto tecnico alla realizzazione di una rete senza fili (WIRELESS), e sviluppo di un progetto definito come "progetto partecipato" che ha lo scopo di fornire gratuitamente ai cittadini connettività wireless in alcune aree del nostro territorio. Attivare la sostituzione di modalità ormai obsolete nei sistemi di gestione della posta, dei sistemi di sicurezza e nel sistema di autenticazione degli utenti della rete comunale						
Analisi del risultato							

				Anno		2012					
Obiettivo di processo											
Misurazione della performance											
Settore	Risorse Informatiche e Tecnologiche- sviluppo I.C.T. e sistemi Back Office	Conzi Fabio	Assessore Competente	Dirigente	Assessore						
Servizio	SERVIZIO I.C.T.	Caminada Giuseppe	Ghezzi Luca	Che collabora							
CdC	Sviluppo sistemi ICT – software S.I.T. (SISTEMA INFORMATICO TERRITORIALE) PROGETTO SISCOTEL	Caminada – Scandola F. - Sireci – Weisz		Altro							
PROCESSO 67											
Sviluppo ICT in ambito Software											
Finalità del Processo											
Fare innovazione con le tecnologie dell' ICT, con la progettazione e realizzazione di soluzioni applicative in ambito software che soddisfino da una parte le richieste di automatizzazione dei lavori d'ufficio, dall'altra i bisogni dell'utenza esterna di servizi on-line (sito, portale, etc.)											
Missione - Visione dell'Ente											
Stakeholders											
Settori comunali – Rete Civica Milanese											
Indici											
		2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto al 31/7	Raggiunto al 31/12	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	Note
Indici di Quantità											
Popolazione		73.659	74.150	74548	74.119	74.548,00					
N. dipendenti		557	543	543	548	540,00					
N. dipendenti del processo		11,00	10,00	10	10,33	14,00					
N. nuovi certificati di firma digitali acquistati		0	25	46	24						
Num. dei progetti di miglioramento						8,00					
Num. Progetti completati						7,00					
Num. Questionari on-line		N.D.	1	7							
num. Persone contattate tramite questionari on-line		N.D.	377	2456							
Num. Risposte ottenute ai questionari on-line			377	493							
Num. Access point installati						10,00					

Num. Access point attesi																					
Num. richieste sviluppo di software																					
Num. richieste soddisfatte																					
Indici di Tempo																					
Termine lavori progetto 11.3.1		N.D.	N.D.																		
Termine lavori progetto 11.3.2		N.D.	N.D.																		
Termine lavori progetto 11.3.3		N.D.	N.D.																		
Termine lavori progetto 11.3.4		N.D.	N.D.																		
Termine lavori progetto 11.3.5		N.D.	N.D.																		
Termine lavori progetto 11.3.6		N.D.	N.D.																		
Indici di Costo																					
Spesa complessiva per acquisto software		55.412,40	46.314,00	57.071,55	52.932,65	90.000,00															
Totale costo dipendenti del processo (nelle percentuali dedicate)		84.405,03	81.695,58	91.156,03	85.752,21	230.345,09															
Costo complessivo processo		139.817,43	128.009,58	148.227,58	138.684,86	320.345,09															
Spesa corrente		0		95.000,00		159.000,00															
"Spese dirette relative alle attività del processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo)"				243.227,58		479.345,09															
somma costi preventivati		n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.															
somma costi sostenuti		n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.															
Indici di Qualità																					
Indagine qualità del servizio ICT – rilevazioni di gradimento		N.D.	N.D.	89,53%	N.D.	>80															
Indagine qualità del servizio ICT – rilevazioni di scarso gradimento		N.D.	N.D.	7,20	N.D.	>20															
visite sito Internet		442.851	425.206	489.442,00	452.500	430.000,00															
Personale coinvolto nel Processo																					
Nome e Cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo		Costo		Nominativo														
Caminada Giuseppe	D3	25%																			
Cavaliere Massimo	C1	70%																			
Cerpelloni Luca	C1	40%																			
D'Amico Sara	D1	30%																			

Raggiungimento obiettivi progetto 11.3.3 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI	N.D.	OK
Raggiungimento obiettivi progetto 11.3.4 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI	N.D.	OK
Raggiungimento obiettivi progetto 11.3.5 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI	N.D.	OK
Raggiungimento obiettivi progetto 11.3.6 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI	N.D.	OK
Raggiungimento obiettivi progetto 11.3.7 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI	N.D.	#RIFI
Raggiungimento obiettivi progetto 11.3.8 rispetto alla tempistica indicata nelle corrispondenti schede di PEG descrittivo (SI/NO)	N.D.	SI	N.D.	#RIFI
Analisi delle iniziative				
Iniziativa	Dettaglio Programmi			
11.3.1- SUPPORTO ALLA IMPLEMENTAZIONE DEL CONTROLLO DI GESTIONE ORIENTATO ALLA PERFORMANCE	Supporto al settore Finanziario per la configurazione e il mantenimento del nuovo sistema del controllo di gestione.			
11.3.2 – INDIVIDUAZIONE DEL SOFTWARE NECESSARIO ALLA GESTIONE DELLO SPORTELLO SUAP	Individuazione di un software che permetta la gestione dello sportello unico della attività produttive (SUAP)			
11.3.3 - DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI E DEI FLUSSI DOCUMENTALI, CON ADEGUAMENTO / SOSTITUZIONE DELLE PROCEDURE GESTIONALI E INTEGRAZIONE CON UN SISTEMA DOTATO DI MOTORE DI WORKFLOW	Prosegue il progetto che prevede la messa a regime di nuovi ambienti applicativi che, a partire dalla re-ingegnerizzazione dei processi, soddisfino le richieste di maggior efficienza e qualità delle prestazioni lavorative.			
11.3.4 - MIGRAZIONE AL SOFTWARE OPEN SOURCE DEI PROGRAMMI APPLICATIVI E DEL SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE, CON PUBBLICAZIONE DI QUEST'ULTIMO SU INTERNET	Analisi dei programmi esistenti che sono stati sviluppati internamente all'Ente e adeguamento alle nuove esigenze in termini di compatibilità con i sistemi oggi in uso, e di eventuali nuove funzionalità da parte degli uffici.			
11.3.5- COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE ATTRAVERSO MONITOR TV E TOTEM CHE VERRANNO DISLOCATI NELL'AREA DESTINATA ALLO SPORTELLO POLIFUNZIONALE	Ricerca ed analisi di software adeguato tale che attraverso internet possa garantire le certificazioni anagrafiche al cittadino			
11.3.6- SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI INTRANET	Prosegue in continuità con gli anni precedenti il percorso di migrazione al software Open Source, ovvero a codice sorgente aperto, per conseguire una serie di benefici tecnici ed economici, e al contempo minimizzare l'impatto organizzativo del cambiamento.			
11.3.7 – PROGETTAZIONE DI UN NUOVO SISTEMA DI WEB-TV	Nella stessa logica verrà riprogettato il SIT comunale, con la sua pubblicazione su il sito internet e gestione software dei monitor TV e allestimento e configurazione di nuovi monitor TV.			
11.3.8 - CREAZIONE DI UN SITO PER IL NUOVO CENTRO CULTURALE IL PERTINI	Manutenzione e supporto tecnico alla realizzazione di strumenti innovativi di progettazione e realizzazione di progetti aventi lo scopo di aumentare i servizi offerti dal sito internet ad hoc per nuovo Centro Culturale Il Pertini			
Analisi del risultato				

