

Comune di Cinisello Balsamo

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE 2011

Centro di Responsabilità n. 2

**Risorse Umane e Organizzazione**  
**Attività Produttive Secondarie e Terziarie**

Responsabile  
***Moreno Veronese***

# INDICE

<b>QUADRO SINOTTICO: PROGETTI STRATEGICI E ATTIVITA' STRUTTURALI ..</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Relazioni sindacali e contrattazione collettiva .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Gestione giuridica ed economica delle risorse umane .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 - Formazione del personale .....</b>	<b>20</b>
<b>2.4 - Innovazione organizzativa.....</b>	<b>23</b>
<b>2.5- Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso gli strumenti urbanistici, il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia.....</b>	<b>25</b>
<b>2.6- Promozione e marketing territoriale a sostegno del commercio locale .....</b>	<b>29</b>
<b>2.7 Istituire nel territorio del Comune il Distretto del Commercio che tenga conte di tutte le tipologie di realtà commerciali presenti (vicinato medie e grandi strutture).....</b>	<b>31</b>
<b>2.8 - Agevolare le comunicazioni tra le imprese e la P.A., allo scopo di rendere i procedimenti, tra tutti gli operatori e gli Enti interessati, più efficienti, chiari e meno costosi. Accreditemento al sito del MISE per la gestione delle pratiche in modalità telematica. Maggiore fruibilità delle informazioni attraverso la pubblicazione di pagine web per eliminare inutili code agli sportelli.....</b>	<b>32</b>
<b>2.9- Sostegno alle crisi aziendali e al lavoro .....</b>	<b>33</b>
<b>2.10 - Supporto amministrativo .....</b>	<b>35</b>

## QUADRO SINOTTICO: PROGETTI STRATEGICI E ATTIVITA' STRUTTURALI

INIZIATIVA	DETTAGLIO DEI PROGRAMMI
<b>2.1 Relazioni sindacali e contrattazione</b> Scheda processo n. 12	Garantire il supporto alla delegazione di parte pubblica nella <b>contrattazione decentrata</b> e nella concertazione e dare attività di supporto ai settori dell'ente per la gestione delle problematiche legate all'applicazione degli accordi e dei verbali di concertazione sottoscritti, <b>ampliando la comunicazione dell'amministrazione</b> nei confronti dei dipendenti tramite l'individuazione di appositi strumenti (rif PEG n. 2004, 2006, 2018 – rif. RPP n. 0202, 0203)
<b>2.2 Gestione giuridica ed economica delle risorse umane</b> Scheda processo n. 12	Efficientamento dei servizi di gestione delle RU tramite integrazione dei software di gestione giuridica, economica e previdenziale del personale ( <b>ob.vo A1, A2 e B3, PDO Area 1</b> ): Progettazione e gestione della dotazione organica verso la riduzione della spesa di personale e per supportare l'analisi per la ricerca di una <b>nuova sede comunale</b> rif. PEG 2001, 2003, 2006, 2018 - rif. RPP n. 0201, 0203; <b>ob.vo A2, indicatori 1 e 3, PDO Area 1</b> ; efficientamento delle procedure di reclutamento delle risorse umane rif. PEG 2001 - rif. RPP n. 0201; Snellimento dei procedimenti di amministrazione del personale rif. PEG 2002 - rif. RPP n. 0201; <b>ob.vo A1, indicatore 3, PDO Area 1</b> ; Accertamenti sanitari a favore dei dipendenti rif. PEG 2007 - rif. RPP 0202; efficientamento della gestione presenze e del controllo dati su orario di lavoro, ferie, permessi, ecc. rif. PEG 2008 - rif RPP 0202; <b>ob.vo A1, indicatore 5, PDO Area 1</b> ; Efficientamento della gestione economica, previdenziale e contributiva e delle pratiche di estinzione del rapporto di lavoro Rif.PEG 2014 e 2005 – rif. RPP 0202; <b>ob.vo B3 del PDO Area 1</b>
<b>2.3 Formazione del personale</b> Scheda processo n. 12	Formazione del personale: 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)
<b>2.4 Innovazione organizzativa - nuovo sistema di valutazione</b> Scheda processo n. 11	Attività di supporto al Nucleo di Valutazione per la gestione di metodologie di controllo interno, di supporto all'organizzazione e per la gestione di <b>sistemi di valutazione dei dirigenti, dei quadri e dei dipendenti</b> . (rif. PEG 2018 - rif. RPP 0203; obiettivo H2 del Piano degli Obiettivi dell'Area 2)
<b>2.5 Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia.</b> Scheda processo n. 13	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) in particolare per i progetti di ampliamento del Centro commerciale "Gigante" (legato alla procedura di approvazione del PGT) e all'Accordo di Programma di Immobiliare Europea per l'area di via Bettola: approvazione in conseguenza dell'adozione del PGT del regolamento sul commercio in sede fissa e ambulante . In seguito all'approvazione del PGT si darà attuazione alle politiche di razionalizzazione e pianificazione della rete degli impianti sul territorio comunale evidenziando le eventuali scelte aventi rilevanza sovracomunale. La priorità sarà data all'insediamento di impianti GPL e metano Previsione dell'istituzione di un mercato (in una prima fase, a titolo sperimentale) in zona Crocetta. Occorre verificare se l'attuale organizzazione dei mercati sia corretta- risolvere problemi aperti di convivenza di queste realtà con i residenti (via Spluga)- Distretti: Si tratta di attivare nuove sinergia con le grandi e medie strutture presenti per

	ottenere finanziamenti ad iniziative di incentivo alla rete commerciale, in particolare per la promozione degli esercizi di vicinato. (rif. Peg 2021).
<b>2.6 Promozione e marketing territoriale a sostegno del commercio locale</b> Scheda processo n. 13	Promozione del territorio e delle attività economiche. Miglioramento della vivibilità di Cinisello Balsamo mediante l'organizzazione ed il patrocinio di eventi tematici a carattere di quartiere o di via, con l'aggiunta di un evento internazionale (Mercato Europeo) al fine di creare sinergie con il commercio di vicinato (rif. PEG 2021)
<b>2.7 Distretti del Commercio: istituire nel territorio del Comune il distretto del commercio che tenga conte di tutte le tipologie di realtà commerciali presenti (vicinato medie e grandi strutture)</b> Scheda processo n. 13	Accordo con unione del commercio. Sinergia con le grandi e medie strutture presenti per ottenere finanziamenti ad iniziative di incentivo alla rete commerciale. Si tratta di una forma di finanziamento a fondo perduto per interventi di ammodernamento e miglioria degli esercizi commerciali, con una partecipazione massima del 50% del costo complessivo sostenuto da parte di Regione Lombardia. La costituzione del Distretto del Commercio sarà, quindi, una grande opportunità di crescita per gli esercizi commerciali cinisellesi, visto che, oltre alla possibilità per ciascun esercente di accedere a finanziamenti specifici, si potranno avviare azioni puntualmente dirette al supporto del Commercio di prossimità. (rif. Peg 2021).
<b>2.8 Agevolare le comunicazioni tra le imprese e la P.A., allo scopo di rendere i procedimenti, tra tutti gli operatori e gli Enti interessati, più efficienti, chiari e meno costosi. Accredito al sito del MISE per la gestione delle pratiche in modalità telematica. Maggiore fruibilità delle informazioni attraverso la pubblicazione di pagine web per eliminare inutili code agli sportelli.</b> Scheda processo n. 14	Accreditamento del SUAP telematico presso il Ministero dello Sviluppo Economico. Attivazione dei servizi on line per attività soggette a DIAP e SCIA entro marzo 2011 (procedimento automatico) e del procedimento on line per le attività soggette ad autorizzazione (procedimento ordinario) entro settembre 2011. Gli obiettivi 2011 sono la creazione del sito web del SUAP telematico, l'informatizzazione della gestione delle pratiche trattate, e quindi, la progressiva smaterializzazione documentale. Valorizzazione del servizio regionale MUTA che consente agli operatori di presentare le pratiche soggette a SCIA on line attraverso maschere di autocompilazione guidata. Si prevede la creazione di sinergie con le altre Pubbliche Amministrazioni anche mediante la stipulazione di convenzioni ad hoc. (rif. Peg 2021).
<b>2.9 Sostegno alle crisi aziendali e al lavoro</b> Scheda processo n. 14	Con AFOL e Bic La Fucina si realizza una rete di informazioni alle imprese per ricerca di finanziamenti e opportunità. Con fondazione italia cina elaborazione di questionario alle imprese e serie di incontri a tema dopo la sigla del protocollo d'intesa. definito protocollo d'intesa con la Fondazione Italia da sottoscrivere e "virtualmente" apertura di uno sportello Cina. per attività formative viene coinvolta università bicocca (aspetti linguistici e culturali) e afol (aspetti welfare sociale). Progetto vestisolidale per l'utilizzo di persone con problemi di lavoro in attività socialmente utili. per situazioni di crisi conclamate e di sviluppo di nuove iniziative coordinamento delle relazioni con soggetti interessati. (rif. peg 2024)
<b>2.10 supporto amministrativo</b> Scheda processo n. 12	Assicurare al Settore le necessarie attività di supporto amministrativo e di formazione del personale. (rif. PEG 2009 - RPP 0201)

## 2.1 Relazioni sindacali e contrattazione collettiva

(rif PEG n. 2004, 2006, 2018 - rif. RPP n. 0202, 0203)

Scheda processo n.12

### OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il progetto consiste sinteticamente in:

1. 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**;
2. presidio diretto nella **gestione degli istituti contrattuali** derivanti dalla contrattazione nazionale e decentrata;
3. attività di **consulenza interna** rivolta ai Settori per la gestione quotidiana degli istituti contrattuali;

### "SERVIZI EROGATI" e OBIETTIVI DI GESTIONE

Il Settore risorse umane e organizzazione è il primo referente dell'attività negoziale per il personale dei livelli, con la presidenza della delegazione trattante di parte pubblica.

Il compito primario della delegazione trattante è quello di avviare il lavoro di verifica degli atti negoziali sottoscritti negli ultimi dieci anni per arrivare, nei tempi previsti dal Decreto Legislativo 27/10/2009 n. 150, cosiddetto decreto Brunetta, ad una nuova impostazione ad adeguare gli ambiti e gli strumenti dell'attività negoziale alle disposizioni dettate dal novellato Decreto Legislativo 30/3/2001 n. 165 in materia di contrattazione nazionale e decentrata.

### CRITICITA'

Su tutta l'attività farà sentire il proprio l'obbligo del rispetto del patto di stabilità e del vincolo di legge di mantenere l'andamento di progressiva riduzione delle spese di personale, che – in caso di difficoltà – deve andare a rilevare in particolare sulle risorse decentrate destinate al trattamento accessorio. Ne derivano scarsi margini negoziali per la delegazione trattante.

### TEMPI e SCADENZE

Dal punto di vista del "volume" delle attività che ricadono sul Settore si evidenziano alcuni indicatori che, ovviamente, da soli non sono in grado di dare il senso della qualità dell'azione, ma forniscono una idea dell'"impegno" richiesto.

Per quanto riguarda i tempi, l'attività negoziale è fortemente **condizionata dall'andamento delle relazioni sindacali**. Non ci sono margini di previsioni in tal senso.

Sono aperte per il 2011 le seguenti questioni principali:

### OBIETTIVO INSERITO NEL PIANO DELLA PERFORMANCE

#### AREA DIPENDENTI

- la costituzione del "fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività" - di cui all'art. 15 del ccnl 1.4.1999 come modificato dagli artt. 31 e 32 del ccnl 22.1.2004 – per l'anno 2011;

- sottoscrizione del contratto collettivo decentrato integrativo per l'utilizzo del fondo per la produttività per il 2011 alla luce del nuovo modello di incentivazione e valorizzazione del merito introdotto dal D.lgs 150/2009.
- Collegamento del nuovo sistema di valutazione ai sistemi di incentivazione

L'attività negoziale per l'area dirigenti è integrata nel progetto 2.9 Innovazione Organizzativa.

## INDICI

	2007	2008	2009	2010	2011
n. protocolli, accordi, verbali sottoscritti	9	10	13	11	Nd

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## 2.2 Gestione giuridica ed economica delle risorse umane

### 2.2.1 - Efficientamento degli standard di prestazione dei servizi di gestione e sviluppo delle risorse umane

(ob.vo A1, A2 e B3, PDO Area 1)

Scheda processo n. 12

## DESCRIZIONE

Il 2011 vede andare a regime l'attività di riorganizzazione degli servizi afferenti alla gestione delle risorse umane a seguito dell'introduzione della nuova procedura informatizzata.

Anche grazie all'introduzione della procedura nuova, che consente di accelerare alcune lavorazioni, **per il triennio 2010-2012 ci siamo posti alcuni obiettivi sia di rilevanza interna al settore e di impatto sugli obiettivi strategici assegnatici dagli atti di programmazione (RPP e Piano degli Obiettivi).**

- 1) Monitorare l'andamento della spesa del personale in tempo reale per raggiungere l'obiettivo di riduzione di **160.000 Euro** indicato nella Relazione Previsionale e Programmatica per l'anno 2011.
- 2) Sperimentare il nuovo sistema di gestione della flessibilità oraria in vigore da febbraio 2011 e proseguire l'analisi delle tipologie di orario presenti, anche in vista dell'implementazione dello sportello polifunzionale di accesso per i cittadini;

- 3) Migliorare e rendere più efficienti le prestazioni del nostro Settore. L'efficientamento viene monitorato sulla base degli indicatori inseriti nella scheda di **processo n. 5** del piano della performance, nonché di quelli indicati ai progetti PEG successivi.
- 4) Riduzione di 1 unità del numero degli addetti alla gestione e sviluppo delle risorse umane.

#### OBIETTIVO INSERITO NEL PIANO DELLA PERFORMANCE

- Riduzione del costo del processo di gestione e sviluppo delle risorse umane rispetto alla popolazione
- Riduzione del costo del processo di gestione e sviluppo delle risorse umane rispetto al totale della spesa del personale (rapportata al numero dei dipendenti).

#### OBIETTIVO INSERITO NEL PIANO DELLA PERFORMANCE

Tra le attività completamente nuove affidate al settore dal 2011 si segnala l'introduzione di **un sistema stabile di comunicazione** dell'Amministrazione Comunale con i dipendenti sulle questioni di principale interesse per la vita organizzativa dell'ente. Verrà implementata una newsletter sui principali argomenti di organizzazione interna.

Il settore si coordinerà con l'assessore al personale e l'ufficio comunicazione per impostare la pubblicazione per la quale si ha come **obiettivo del 2011 di uscire con 2 numeri**, con il contributo del settore anche di tipo redazionale.

#### OBIETTIVO INSERITO NEL PIANO DELLA PERFORMANCE

Nel 2011 partiranno anche le attività legate all'azione del Piano territoriali degli orari riferite **all'introduzione in via sperimentale del Telelavoro**.

Si prevede che a partire dalla prossima primavera inizierà il lavoro di avvio operativo delle azioni: coinvolgimento del personale, raccolta delle adesioni per la partecipazione al progetto di telelavoro, la selezione del personale, la modifica del rapporto di lavoro con i dipendenti interessati e l'avvio dell'attività professionale resa in telelavoro entro la fine dell'anno.

In tali attività il servizio organizzazione e sviluppo sarà coinvolto in prima persona.

Le scadenze ed i tempi sono definiti all'interno del progetto di PTO, di competenza del settore Socioeducativo e approvato dalla Regione Lombardia, che lo ha ammesso al finanziamento regionale.

	Previsione 2011
n. incontri per il telelavoro	8
n. dipendenti interessati/selezionati	25
n. dipendenti inseriti in progetti di telelavoro.	10

#### RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

#### INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## 2.2.2 - Progettazione e gestione della dotazione organica

(rif. PEG 2001, 2003, 2006, 2018 - rif. RPP n. 0201, 0203; obiettivo A2, indicatori 1 e 3, del piano degli Obiettivi Area 1)

Scheda processo n. 12

### DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Gli obiettivi generali del progetto sono:

- **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.
- **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.

### "SERVIZI EROGATI" e OBIETTIVI DI GESTIONE

Negli ultimi 6 anni si è avuta una progressiva riduzione del personale in servizio. In questo periodo il numero dei dipendenti di ruolo ha visto un solo aumento, in virtù dei processi di stabilizzazione, compensato dalla conseguente riduzione del personale a tempo determinato. In generale si è avuta una riduzione, anche molto sensibile, del personale impiegato nell'ente.

**L'obiettivo 2011 è ottenere una ulteriore riduzione del saldo finale del personale in servizio soprattutto per rispettare gli obiettivi programmatici di riduzione della spesa del personale.**

Nel 2011 si procederà ad una nuova rivisitazione, dopo quella dell'ottobre 2010, della dotazione organica teorica, sia per avvicinare il più possibile il numero del personale in servizio a quello del fabbisogno, e quindi la dotazione teorica, sia per aderire alle necessità di individuazione delle nuove professionalità necessarie a supportare le modifiche organizzativa che si prevedono di introdurre nell'ente.

Verrà nuovamente avviata un'analisi che coinvolga tutti i dirigenti, (ai sensi dell'art. 6, comma 4bis, del D.lgs 165/2001, così come novellato dall'art. 35 del D.lgs 150/2009) che hanno oggi la responsabilità di proporre l'individuazione delle risorse e dei profili professionali necessari allo svolgimento dei compiti della struttura cui sono preposti, individuazione che deve essere propedeutica all'adozione degli atti di programmazione del fabbisogno triennale e di definizione delle dotazioni organiche.

Questo l'andamento delle risorse umane impiegate negli scorsi anni:

		2005	2006	2007	2008	2009	2010
A	Operatore tecnico	1	0				
A Totale		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Esecutore amministrativo	2	0	0	0	0	
B	Esecutore servizi generali	61	61	59	56	55	53
	Esecutore tecnico	11	14	13	13	10	9
	Esecutore tecnico necroforo	10	9	9	9	12	9
B Totale		<b>84</b>	<b>84</b>	<b>81</b>	<b>78</b>	<b>77</b>	<b>71</b>
B3	Collaboratore amministrativo	72	74	77	73	65	62
	Collaboratore tecnico professionale	30	26	24	23	24	22
	Collaboratore tecnico di biblioteca	0	0	0	5	5	3
	Collaboratore tecnico informatico	0	0	1	1	0	

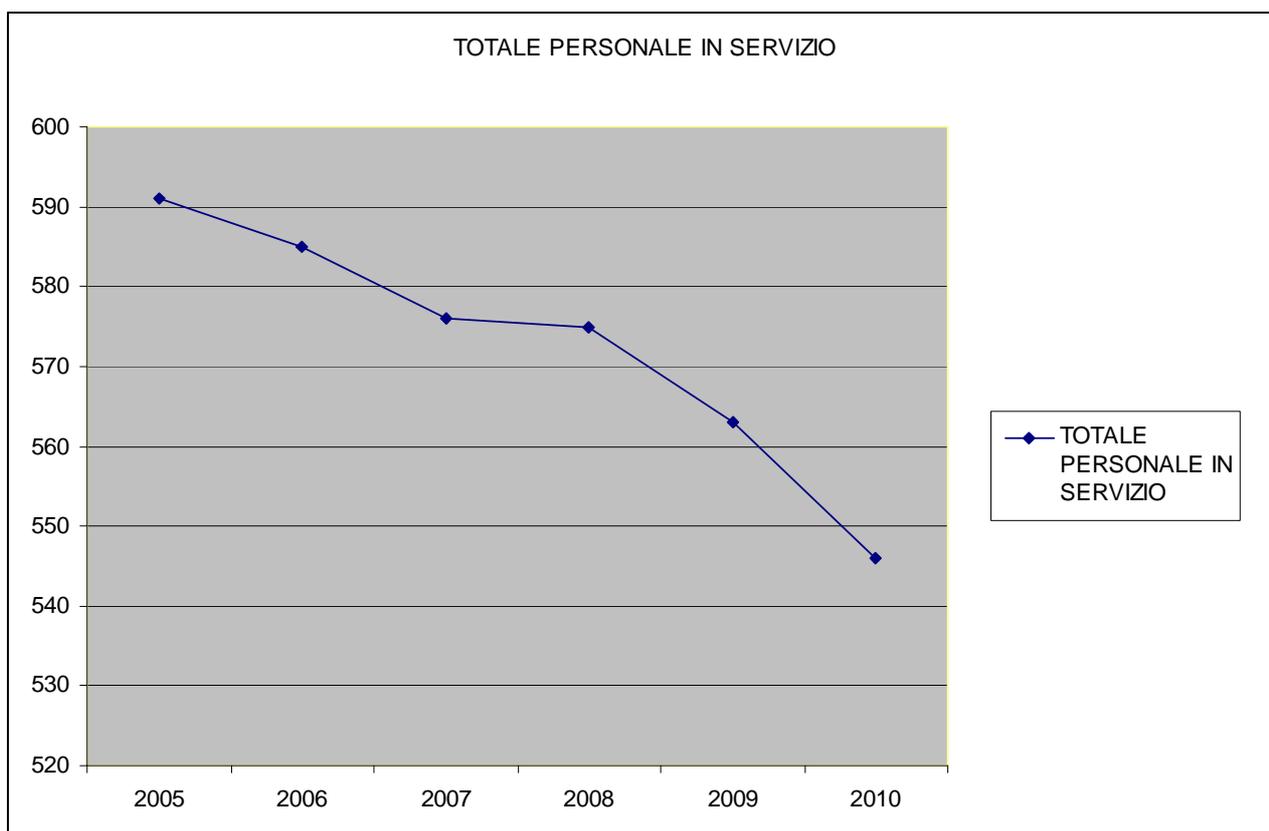
B3 Totale		<b>102</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>94</b>	<b>87</b>
C	Collaboratore di vigilanza	48	47	47	49	50	49
	Istruttore informatico	8	8	7	6	6	6
	Istruttore servizi amministrativi	83	83	81	77	85	84
	Istruttore multimediale	0	0	0	1	1	1
	Istruttore socioculturale di Biblioteca	0	0	0	2	2	3
	Istruttore socioculturale educativo nidi	58	57	56	52	50	50
	Istruttore socioculturale educativo	1	1	1	7	9	8
	Istruttore tecnico	17	18	18	14	15	15
	Addetto di comunicazione	4	4	4	4	4	4
C Totale		<b>219</b>	<b>218</b>	<b>214</b>	<b>212</b>	<b>222</b>	<b>220</b>
D	Assistente Sociale	14	15	16	17	16	16
	Istruttore direttivo di vigilanza	10	10	10	10	10	9
	Istruttore direttivo informatico	4	4	4	6	7	6
	istruttore direttivo multimediale	0	0	0	1	1	1
	Istruttore direttivo servizi amministrativi	39	37	37	37	37	39
	Istruttore direttivo socioculturale	7	7	7	10	10	10
	Istruttore direttivo tecnico	17	17	16	19	19	19
	Esperto Addetto Stampa	1	1	1	1	1	1
	Esperto comunicazione	2	2	2	2	2	2
	Coordinatore asili nido	2	2	2	2	2	2
D Totale		<b>96</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>105</b>	<b>105</b>	<b>105</b>
	Funzionario di vigilanza	4	4	4	4	4	4
D3	Funzionario informatico	0	1	1	1	1	1
	Funzionario servizi amministrativi	17	16	16	24	25	25
	Funzionario socioculturale	1	2	2	2	2	2
	Funzionario tecnico	7	6	5	5	5	5
	Funzionario di comunicazione	0	0	0	0	0	
	Pedagogista	1	1	1	1	1	1
	Capo Ufficio Stampa	1	1	1	1	1	1
D3 Totale		<b>31</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>39</b>
DIR.	Dirigente	9	9	8	9	9	9
DIR. Totale		<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>Personale DI RUOLO</b>		<b>542</b>	<b>537</b>	<b>530</b>	<b>544</b>	<b>546</b>	<b>531</b>
<b>Personale cessato</b> durante l'anno di riferimento		<b>22</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>24</b>
<b>personale assunto</b> durante l'anno di riferimento		<b>13</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>10</b>	<b>9</b>
<b>personale non di ruolo (calcolato su giorni lavoro)</b>		<b>49</b>	<b>48</b>	<b>46</b>	<b>31</b>	<b>17</b>	<b>15</b>
		<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>TOTALE PERSONALE IN SERVIZIO</b>		<b>591</b>	<b>585</b>	<b>576</b>	<b>575</b>	<b>563</b>	<b>546</b>

Media del personale nel triennio 2007-2009 = 571,33

Percentuale di riduzione 2010 rispetto alla media del triennio = - 4,43%

Percentuale di riduzione 2010 rispetto all'anno precedente = - 3,02%

Andamento personale in servizio compresi i tempi determinati



### **OBIETTIVI INSERITI NEL PIANO DELLA PERFORMANCE**

- una riduzione dello 0,19% del PERSONALE DI RUOLO RISPETTO A QUELLO DEL 2010
- una riduzione dell'1,95% del PERSONALE DI RUOLO RISPETTO ALLA MEDIA DEL TRIENNIO
- riduzione del DELLO 2.03% di TUTTO IL PERSONALE (compresi non di ruolo) RISPETTO AL TRIENNIO PRECEDENTE
- aumento della percentuale di rapporto tra numero abitanti e numero dipendenti dell'ente

### **CRITICITA'**

**Una parte delle assunzioni a tempo determinato è scarsamente prevedibile in quanto deriva dalle esigenze di sostituzione del personale degli asili nido. L'andamento di queste ultime può incidere negativamente sul raggiungimento dell'obiettivo.**

### **MODALITA' DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DEL PROGETTO**

Le modalità di attuazione sono le seguenti:

- verifica della consistenza delle dotazioni di personale,
- verifica della spesa teorica del personale secondo la dotazione vigente e proiezione per raggiungere gli obiettivi di riduzione e contenimento della spesa
- incontri con Dirigenti e Responsabili dei servizi ed uffici, per definire i profili;
- presentazione alla Giunta delle proposte dei dirigenti e definizione delle priorità alla luce del programma dell'Amministrazione e delle possibilità economiche e di legge;
- Adozione degli atti di programmazione della struttura.

Particolari situazioni di urgenza possono modificare parzialmente l'attività.

Nel 2011 si fornirà inoltre il supporto tecnico per la materia del personale per lo sviluppo di un piano di fattibilità volto ad individuare **una nuova sede comunale** dove concentrare la massima parte degli uffici comunali, attraverso incontri e analisi statistiche.

## TEMPI e SCADENZE

a) Adozione degli atti di determinazione di fabbisogno e dotazione organica	di	Entro	Ottobre
		2011	

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### 2.2.3 - Reclutamento e sviluppo delle risorse umane

(rif. PEG 2001 - rif. RPP n. 0201)

Scheda processo n. 12

## DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Gli obiettivi sono dare realizzazione agli atti programmatori riferiti al fabbisogno triennale e alla dotazione organica teorica attraverso i **piani di reclutamento e di sviluppo** delle risorse umane annuali per la copertura dei posti d'organico vacanti e ritenuti prioritari.

## "SERVIZI EROGATI" e OBIETTIVI DI GESTIONE

### Piano di reclutamento a tempo indeterminato

Dal 2011 è vigente l'art. 14, comma 9, della legge n. 122/2010 che dispone che a partire dal 2011 è fatto divieto di assumere per gli enti che superino il 40% nel rapporto tra spese di personale e spese correnti. Per tutti gli altri sarà possibile effettuare assunzioni nel limite del 20% della spesa corrispondente alle cessazioni dell'anno precedente.

Nel 2010 le cessazioni – che non sono state seguite da sostituzioni – sono le seguenti:

profilo	cat	ore	"risparmio"
Esecutore servizi generali	B	36	19.218,06
Collaboratore amministrativo	B3	36	20.280,64
Collaboratore amministrativo	B3	36	20.280,64
Istruttore socioculturale educativo	C	36	21.624,94
Esecutore servizi generali	B	36	19.218,06
Collaboratore amministrativo	B3	36	20.280,64
Collaboratore tecnico professionale	B3	36	20.280,64
Esecutore tecnico necroforo	B	36	19.218,06
Esecutore servizi generali	B	36	19.218,06
Collaboratore amministrativo	B3	36	20.280,64
Collaboratore tecnico professionale	B3	36	20.280,64

Esecutore tecnico necroforo	B	36	19.218,06
Esecutore tecnico	B	20	10.676,70
Collaboratore amministrativo	B3	36	20.280,64
<b>TOTALE RISPARMI</b>			<b>270.356,44</b>
<b>Limite di spesa per nuove assunzioni ex art. 14, comma 9, Legge n. 122/2010 (20%)</b>			<b>54.071,29</b>

Le assunzioni di personale della polizia locale non rientrano in questo limite, se l'ente certifica l'incidenza della spesa di personale pari o inferiore al 35% (e comunque nel rispetto del patto e nel contenimento della spesa generale), ai sensi dell'art. 1, comma 118 della legge di stabilità 2011 n. 297 del 13/12/2010. Poiché il nostro ente si trova in questa circostanza virtuosa sarà possibile, tenuto conto delle risorse di bilancio e del rispetto del patto di stabilità, procedere alla copertura dei posti che si liberano o si sono liberati recentemente a seguito di cessazioni dal servizio.

### **OBIETTIVO INSERITO NEL PIANO DELLA PERFORMANCE**

Riduzione delle spese riferite al personale, in applicazione dell'art. 1 comma 557 della L. 23.12.2004 n. 311 (Finanziaria 2005) nella misura del 3,71% rispetto alla media della spesa nel triennio 2008-2010.

Nella definizione del piano di reclutamento si dovrà tenere conto quindi, sia della cifra massima disponibile che dell'andamento del rapporto tra spesa di personale e spesa corrente per evitare di superare il limite del 40% oltre il quale scatta automaticamente il blocco totale delle assunzioni, anche a tempo determinato.

Per la definizione del piano di reclutamento a tempo indeterminato si procederà tramite confronto in sede di comitato di direzione per la definizione della proposta da presentare alla Amministrazione Comunale.

La proposta dovrà ovviamente tenere conto dell'andamento della rideterminazione della dotazione organica. Tuttavia sarà possibile che per motivi di urgenza si proceda con l'adozione di atti parziali.

### **Piano di reclutamento a tempo determinato**

Il reclutamento di risorse a tempo determinato riguarderà:

- gli incarichi per il potenziamento dei nidi durante il periodo degli inserimenti e per il nido estivo;
- le sostituzioni negli asili nido a seguito di assenze non previste del personale
- le proroghe dei contratti del personale dell'ufficio di gabinetto del sindaco
- eventuali situazioni eccezionali non preventivabili (maternità o aspettative)
- potenziamento di servizi a fronte di situazioni di particolare criticità

## **INDICI**

Assunzioni di ruolo	2007	2008	2009	2010	Previsione 2011
Concorsi/selezioni pubblici	12	9	5	6	2
Procedure di stabilizzazione		5	=	=	=
Procedure di assunzione tramite mobilità	3	4	2	1	1
n. assunzioni di ruolo complessive (compreso le sostituzioni del personale della polizia locale)	22	32	8	9	5

<b>Assunzioni a tempo determinato</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Preventivo 2011</b>
Incarichi per l'inserimento nei nidi di settembre	14	11	12	12
Incarichi del nido estivo	12	9	8	8
Richieste di assunzione per sostituzioni impreviste negli asili nido	33	28	14	25
Richieste non evase per indisponibilità supplenti	4	4	4	Nd
Sostituzione personale in maternità (compreso il personale dei nidi)	6	1	1	3
Assunzioni e rinnovi per personale di staff per progetti e/o per l'ufficio di gabinetto del sindaco	2	6	1	1
Altre assunzioni per potenziamento di servizi/uffici	5	1	4	1

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo  
 Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP  
 Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### 2.2.4 - Amministrazione del personale

(rif. PEG 2002 - rif. RPP n. 0201; obiettivo A1, indicatore 3, del piano degli Obiettivi- Area 1)

## DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Garantisce un efficace, uniforme, completo e sollecito adempimento contrattuale e normativo in coerenza con gli obiettivi strategici dell'ente in materia di amministrazione del personale, la pianificazione e la gestione dei processi di carriera economica (orizzontale) secondo le leggi e le disposizioni della contrattazione nazionale e decentrata

## "SERVIZI EROGATI" e OBIETTIVI DI GESTIONE

Il progetto si occupa della gestione delle attività "ordinarie" e di istituto che derivano dalla attività del reclutamento, dello sviluppo verticale e orizzontale, della gestione interna della dotazione, ecc. Le scadenze sono prevalentemente interne, fatte salve le statistiche per gli enti dello stato (conto annuale del personale, anagrafe delle prestazioni, ecc.), che riguarda giornalmente tutti gli aspetti della vita professionale dal punto di vista strettamente giuridico contrattuale dei dipendenti.

In particolare si concretizzano in:

- ✚ Instaurazione e la risoluzione del rapporto di lavoro e gestione periodi di prova
- ✚ Variazioni delle prestazioni di lavoro
- ✚ Assegnazione del personale in servizio
- ✚ Gestione delle categorie protette
- ✚ Statistiche personale in servizio e dello stato giuridico del personale

- ✚ Gestione procedimenti disciplinari e del contenzioso
- ✚ Gestione stage e tirocini da parte di studenti delle scuole medie superiori e universitari e post universitari
- ✚ Anagrafe delle prestazioni e degli incarichi dei pubblici dipendenti
- ✚ Dichiarazioni patrimoniali dei dirigenti
- ✚ Gestione amministrativa dei volontari del servizio civile
- ✚ Gestione delle progressioni economiche orizzontali

## LINEE GUIDA

Si è già reso più interscambiabile il lavoro del gruppo che è chiamato a gestire i procedimenti citati e provveduto a diffondere conoscenze tecniche di procedure prima seguite da una sola persona.

Il lavoro è seguito in base alle scadenze programmate sulla base degli accordi decentrati (produttività, progressioni orizzontali, ecc.) e in base al verificarsi delle variazioni del personale.

La gestione delle registrazioni e delle statistiche di servizio costituiscono una parte considerevole dell'attività complessiva.

## CRITICITA'

Il volume dei dati da trattare, che corrisponde all'intera la storia professionale di ogni dipendente, è molto elevata (oltre 5000 registrazioni da tenere in linea). La situazione di partenza vede la necessità di allineare l'archivio cartaceo con il nuovo archivio informatizzato.

## INDICI

Il mantenimento degli standard quantitativi del servizio reso sono riferiti a queste grandezze:

	2007	2008	2009	2010 consuntivo
Contratti di lavoro stipulati	149	234	118	94
n. TOTALE variazioni del personale	421	529	418	277
<b>PRINCIPALI TIPOLOGIE DI "VARIAZIONI"</b>				
Assunzioni (e proroghe contratti tempo determinato)	93	111	75	90
Mobilità esterna in entrata – richieste	45	34	29	28
Mobilità esterna in entrata – effettuate	3	4	2	0
Mobilità esterna in uscita – richieste	13	6	3	14
Mobilità esterna in uscita – effettuate	6	8	0	9
Cessazioni (comprese mobilità in uscita – vedi sopra)	86	105	66	23
Mobilità interna d'ufficio – richieste	18	19	28	20
Mobilità interna d'ufficio – effettuate	22	15	49	14
selezioni interne per riqualificazione di lavoratori con mansioni disagiate	1	=	3	0
Aspettative	9	11	10	10
n. attribuzione delle mansioni superiori	4	1	=	
Trasformazione part-time/tempo pieno (personale RUOLO + Tempi determinati)	20	34	15	30
Comando	2	1	1	1
Passaggi a categoria superiore (progressione)	2	40	18	0
Passaggi per progressione orizzontale	106	140	119	59

	2007	2008	2009	2010
Certificazioni di servizio rilasciate su richiesta degli interessati	21	23	22	28

	2007	2008	2009	2010
• n. stage e tirocini gestiti	24	18	14	11
• n. studenti inseriti in stage	46	42	42	36

Gestione archivio curricula professionali (per eventuali selezioni e/o concorsi)	2007	2008	2009	2010 consuntivo
• Curricula registrati	107	108	112	94
• Proposte di collaborazione	9	9	5	2

Procedimenti disciplinari	2007	2008	2009	2010 consuntivo
• Procedimenti	• 1	• 3	• 4	2
• richiami	•	•	• 2	0

### Anagrafe delle prestazioni

Il servizio organizzazione e sviluppo delle risorse umane si occupa anche dell'anagrafe delle prestazioni ai sensi dell'art. 24 della Legge 30 dicembre 1991 n. 412 nonché dell'art. 53 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165. L'attività comprende la trasmissione semestrale dei dati degli incarichi retribuiti affidati dalle pubbliche amministrazioni a soggetti pubblici o privati nonché la concessione di autorizzazione degli incarichi extraistituzionali conferiti ai dipendenti del Comune da parte di altri enti. Per i dipendenti pubblici di altri enti a cui il Comune conferisce gli incarichi viene trasmessa apposita certificazione

L'attività è gestita grazie al noleggio di un software prodotto dalla azienda SOFTCARE SRL DI SCANZOROSCIATE per l'inserimento e la gestione dei dati relativi al conferimento di incarichi a soggetti esterni all'amministrazione.

Nel 2010 si è modificato il sistema di raccolta e registrazione dei dati utilizzando in via decentrata la nuova procedura informatica senza necessità di ricaricare tutti i dati da parte del settore risorse umane. Tuttavia per quanto riguarda le registrazioni degli anni precedenti al 2010 esse devono essere ancora gestite con le modalità manuali.

Si garantisce comunque la tempestività delle certificazioni ed il rispetto dei termini di legge.

### INDICI

	2008	2009	2010 consuntivo
incarichi registrati per l'anagrafe delle prestazioni	245	216	181

	2008	2009	2010 consuntivo
Dipendenti di questo ente per i quali è autorizzato un incarico extra istituzionale	45	23	21

	2008	2009	2010 consuntivo
Certificazioni di incarichi a dipendenti di altri enti pubblici	15	10	07

## Progetti di servizio civile volontario

Si conferma la presenza di progetti di servizio civile volontario iniziati a febbraio 2005 e proseguiti per tutti gli anni successivi fino al 2010/2011.

Nel 2011 i volontari sono 17 (contro i 25 del 2008), riduzione imposta dall'UNSC per motivi di bilancio, inseriti nei seguenti progetti : "Al Centro di Cinisello Balsamo"; "Gener-Azioni al Centro -Giovani e anziani comunicano e si confrontano"; "Custodiamo la saggezza"; "Partecipiamo per un ambiente migliore"; "Nuove Tecnologie di comunicazione con il cittadino" che coinvolgono l'area socioeducativa, l'URP, il Settore Cultura e biblioteca, il settore Ecologia e il Settore Sistemi Informatici.

Anche nel 2011 si presenta la richiesta di accesso ai nuovi progetti, che se positiva si partirà, ci si augura entro la prossima estate, con i bandi per il reclutamento dei volontari per i vari progetti.

Il progetto non dispone di risorse ad hoc, per l'attività di consulenza per la progettazione del servizio civile volontario e la formazione dei volontari. Ai giovani vengono erogati gli stessi buoni pasto che vengono consegnati ai dipendenti conteggiati in tre buoni pasto settimanali, si fa riferimento al budget del progetto 2.4.

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### ***2.2.5 - Adempimenti sanitari per il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori***

(rif. PEG 2007 - rif. RPP 0202)

Scheda processo n. 12

## DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Assicurare la corretta applicazione della normativa in materia di prevenzione e protezione sul lavoro riferita agli accertamenti sanitari a favore dei dipendenti.

Supportare il responsabile del servizio prevenzione e protezione nella gestione delle attività legate all'applicazione del decreto legislativo 81/08 Testo Unico per il riassetto e la riforma delle norme in materia di salute e sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori nei luoghi di lavoro

## AZIONI

Le attività del progetto si concretizzano in particolare in:

- Programma di accertamenti sanitari periodici ai lavoratori.
- Formazione ed informazione del personale sul tema della Sicurezza del lavoro
- Gestione rapporti con i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

## INDICATORI DI RISULTATO

VISITE MEDICHE	2007	2008	2009	2010	2011
n. accertamenti periodici	239	317	294	339	130
n. esami clinici richiesti	1700	1031	989	2074	900
n. accertamenti preventivi	3	8	16	8	nd

### OBBIETTIVO INSERITO NEL PIANO DELLA PERFORMANCE

Mantenimento della spesa per la sorveglianza sanitaria in diminuzione rispetto allo stanziamento

SPESA	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011
Stanziamento	57.000,00	28.500,00	20.000,00	20.000,00
totale speso	22.250,62	17.963,44	18.423,32	Nd
Svolgimento delle funzioni di medico competente (accertamenti sanitari)	8.251,81	8.253,62	6.205,67	Nd
Esecuzione di esami medici e accertamenti specialistici	13.998,81	9.709,82	12.217,65	Nd

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### 2.2.6 - Gestione presenze

(rif.PEG n. 2008 - RPP 0202, obiettivo A1, indicatore 5, del Piano degli Obiettivi dell'Area 1)

## DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Acquisizione e controllo dati sulle presenze, gestione ferie, permessi, ecc., mediante progettazione ed attivazione di un sistema informativo decentrato e regolazione delle modalità applicative degli istituti contrattuali in materia. Monitoraggio ed aggiornamento del sistema degli orari dell'Ente. Infortuni sul lavoro. Gestione fornitura buoni pasto sostitutivi del servizio mensa. Visite mediche fiscali in applicazione del decreto legge 112/08 e relative circolari.

## LINEE GUIDA

Alle normali attività del progetto che vengono comunque garantite, (acquisizione dei dati relativi alle presenze assenze, gestione dei permessi studio, gestione degli infortuni sul lavoro, dei permessi sindacali, della fornitura di buoni pasto, delle convenzioni per la consumazione del pasto dei dipendenti).

- Riduzione dei tempi di verifica incrociata dei dati delle presenze e dei vari permessi/indennità ad esse collegate

- aumentare la possibilità di accesso e di condivisione delle informazioni da parte degli utenti del progetto – segreterie di Settore e generalità dei dipendenti
- Aumento del coordinamento nella gestione delle presenze assenze del personale

Il nuovo portale web garantisce:

- ai dipendenti di accedere direttamente alle loro buste paga (modalità già efficace da febbraio 2011); di visualizzare le proprie timbrature in tempo reale (modalità già efficace) di visualizzare le ferie godute e ancora da usufruire (modalità già efficace).
- alle segreterie di settore di visualizzare tutto il personale presente/assente nel giorno o nel periodo richiesto, di controllare il monte ore usufruito/da usufruire riferito alle ferie e ai permessi del personale del proprio settore (modalità già efficace); di inserire direttamente nel portale web i giustificativi riferiti ai propri dipendenti, senza che il servizio personale debba caricare nuovamente il dato in procedura (modalità attiva da dicembre, in via sperimentale e definitiva da gennaio 2011).

Il risparmio di tempo da parte degli addetti del servizio consentirà di aumentare il presidio di controllo sull'utilizzo degli istituti contrattuali.

- Analisi delle tipologie di orario di lavoro dei singoli dipendenti in previsione del cambiamento della procedura informatica di gestione del pacchetto presenze assenze che si vorrà realizzare nel corso del prossimo anno.

#### **OBIETTIVO INSERITO NEL PIANO DELLA PERFORMANCE**

- **Diminuzione dei tempi per la trasmissione dei report sulle assenze.**
- **Tempestività nell'aggiornamento delle informazioni sulle assenze da pubblicare sul sito internet**
- **Aumento delle modalità digitali per richiesta di assenza da parte dei dipendenti**

#### **CRITICITA'**

- Le attività sono fortemente interconnesse con le segreterie di tutti i settori dell'ente ed ogni modifica delle procedure e/o del software deve essere sviluppata attraverso un processo di condivisione con ciascuno di questi soggetti.
- La razionalizzazione dei vari profili orari potrebbe comportare anche delle modifiche degli stessi, andando quindi ad interagire con situazioni individuali consolidate e/o con quelle della gestione oraria di alcune attività.

#### **INDICI**

	<b>Anno 2008</b>	<b>Anno 2009</b>	<b>Anno 2010</b>	<b>Consuntivo 2010</b>	<b>Preventivo 2011</b>
n. inserimenti di giustificativi di assenza	46.800	37.900	37.900	41580	25.000
Gestione ticket restaurant (controllo e distribuzione)	80.040	83.500	83.500	84.000	84.00
Visite fiscali	150	165	Nd	53	53
Pratiche di infortunio	24	22	Nd	21	21
Cartellini mensili da verificare	3.720	6.600	6.600	6.600	6600
n. trattenute assenze per malattia (applicazione Legge 133/08) – valore annuo	=	1200	Nd	9.240	Nd

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo  
Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP  
Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### **2.2.7 - Gestione economica, previdenziale e contributiva**

(rif. PEG n. 2014 e n. 2005 - RPP 0202, obiettivo B3 del piano degli Obiettivi dell'Area 1)

## DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Garantire l'erogazione mensile di tutte le competenze al personale dipendente ed ai collaboratori coordinati e continuativi; garantire il pagamento dei trattamenti fissi agli amministratori; assicurarne la regolarità amministrativa, contabile e contributiva (INPDAP – INPS – IRAP – INPGI ). Predisporre ed aggiornare il Budget annuale dei costi fissi ed accessori del personale. Predisporre analisi e report relativi alle politiche retributive dell'Ente. Predisposizione atti relativi all'estinzione del rapporto di lavoro con l'accertamento del diritto al collocamento in quiescenza e compilazione modelli di pensione.

## LINEE GUIDA

Anche il progetto di gestione economica e previdenziale è "investito" dalle attività di cui al progetto 2.0 con conseguente verifica delle procedure interne, e anche con nuova distribuzione dei compiti agli addetti.

Il nuovo software di gestione è interamente integrato con la parte giuridica e delle presenze assenze:

1. l'erogazione di:
  - trattamenti fissi, accessori ed altri assegni al personale dipendente e agli amministratori
  - compensi ai collaboratori coordinati e continuativi
2. la predisposizione di:
  - dichiarazioni mensili e annuali fiscali e contributive
  - il Budget annuale dei costi fissi ed accessori del Personale
  - analisi e reports relativi alle politiche retributive dell'Ente
3. la gestione di:
  - pratiche di pensione e di fine servizio.
  - Riscatti e ricongiunzioni di periodi contributivi
  - pratiche di pensione e di fine servizio

L'attività gestisce, in termini di previsione, impegno e gestione mensile, la totalità dei capitoli di bilancio relativi al costo del personale dell'Ente nelle sue componenti fisse e variabili, Stipendi, Oneri e Irap ed il fondo annuale per il lavoro straordinario.

## CRITICITA'

Mantenere l'attività ordinaria mensile su alti standard qualitativi a fronte delle attività di completamento dell'implementazione della nuova procedura di gestione informatica del personale.

Costante attenzione alle scadenze per gli immediati cambiamenti eventuali con la gestione obbligata della maggior parte dell'attività su ciclo mensile.

Forti interconnessioni con gli altri progetti del Settore.

Variabilità del contesto normativo molto elevata, costringendo il settore da un lato ad un costante aggiornamento e, dall'altro, a procedere con continue modifiche alle procedure.

### OBIETTIVO INSERITO NEL PIANO DELLA PERFORMANCE

- **Mantenimento dello standard di prestazione e durata del processo di elaborazione degli stipendi non superiore a gg. 19**

## ALTRE ATTIVITA' DI MIGLIORAMENTO

Obiettivi principali delle attività di miglioramento ed ottimizzazione:

- mantenimento e sviluppo della capacità di previsione dell'andamento della spesa complessiva del personale
- analisi delle possibilità di RIDURRE IL PERSONALE o DI estendere la propria capacità professionale ad altri enti consociati

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## 2.3 - Formazione del personale

(rif. PEG 2016, 2020 - RPP 0203)

Scheda processo n. 12

## DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Garantire la costante crescita professionale del personale attraverso la predisposizione e l'attuazione di percorsi coerenti con i fabbisogni formativi rilevati.

## "SERVIZI EROGATI" e OBIETTIVI DI GESTIONE

- Principali attività di questo progetto:
- Predisposizione del piano di formazione strategica e sua gestione del piano di formazione,
- Gestione diretta di corsi e docenze a corsi interni,

- Collaborazione e supporto alle iniziative formative specifiche di Settore,
- Tutela del benessere lavorativo,

## LINEE GUIDA

Le attività formative nel 2010 hanno visto un brusco ridimensionamento allo scopo di raggiungere gli obiettivi del patto di stabilità.

Nel 2011 il budget disponibile per la formazione è comunque ridotto del 50% rispetto a quanto previsto nel 2009, in applicazioni delle disposizioni della Legge finanziaria.

**Quale intervento importante che vedrà il ricorso a professionalità di formazione esterne ci sarà l'attività di formazione propedeutica all'avvio dello sportello polifunzionale, che assorbirà buona parte delle risorse disponibili.**

Obiettivo prioritario per il 2011 rimane quello di assicurare una formazione di qualità e adeguata ai bisogni organizzativi, realizzando, nel contempo, l'obiettivo di contenimento della spesa e sviluppando il più possibile la formazione "interna", che utilizza cioè come docenti gli stessi dirigenti, funzionari o altri dipendenti che abbiano a loro volto acquisito una maggior specializzazione professionale in un particolare ambito a seguito di diversi percorsi formativi in modo da allargare il numero dei dipendenti coinvolti e capillarizzare la diffusione delle informazioni.

Verranno previste attività di supporto ai gruppi interessati al cambiamento organizzativo. Continueranno per il 2011 tutte le attività di **formazione interna**, in particolare si darà rilevanza ai percorsi di **counselling sia di gruppo che individuale**, necessario strumento di prevenzione dello stress lavorativo e di supporto a quanti, dipendenti e dirigenti, hanno il compito di gestire le persone al lavoro.

## MODALITA' DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DEL PROGETTO

### Piano di formazione

La predisposizione del Piano di formazione è effettuata sulla base della prevista rilevazione dei bisogni formativi dei diversi settori a cura della funzionaria responsabile e di un responsabile Afol.

Tale piano contiene le indicazioni degli obiettivi generali e strategici, la metodologia di attuazione dei corsi, i contenuti delle iniziative stesse divisi tra corsi di aggiornamento tecnico e corsi di formazione strategica, le diverse tipologie di dipendenti coinvolti.

### Laboratorio di organizzazione

Nel 2011 riprenderà il percorso di formazione-riflessione per i Dirigenti già iniziato nel 2010. Tale iniziativa si pone come finalità quella di una ridefinizione delle competenze e del ruolo dei dirigenti all'interno della struttura, la creazione di una metodologia di lavoro comune e nuove regole per la gestione dei processi di lavoro. Gli incontri saranno mensili e forniranno anche utile supporto alla realizzazione del Piano degli Obiettivi individuato dalla Direzione Generale e dai dirigenti.

### Percorsi formativi e di counselling di gruppo

per personale di varie categorie volto a prevenire situazioni di disagio lavorativo e/o personale che possono determinare disfunzioni e criticità organizzative (conflitti, richieste di mobilità, assenteismo).

## TEMPI E SCADENZE

La predisposizione del Piano di formazione verrà ultimata nel  **mese di giugno**.

L'inizio dei corsi è previsto per il periodo settembre-dicembre per quanto riguarda le iniziative gestite insieme ad Afol.

La formazione interna ha invece un andamento costante e continuo da gennaio a dicembre.

### **OBIETTIVO INSERITO NEL PIANO DELLA PERFORMANCE**

#### **- Indagine di gradimento interno sulle attività di formazione**

La gestione dei pacchetti formativi con un interlocutore privilegiato (afol) e la possibilità di intervenire professionalmente nell'individuazione della metodologia e degli obiettivi di contenuto dei corsi, si conferma un importante elemento di miglioramento in quanto offre l'opportunità di "costruire" percorsi su misura delle esigenze espresse e di verificarne l'efficacia in tempo reale.

La gestione centralizzata contribuisce a permettere al servizio una visione strategica delle politiche del personale e degli obiettivi organizzativi.

### **INDICI**

	<b>Consuntivo 2008</b>	<b>Consuntivo 2009</b>	<b>Preventivo 2010</b>	<b>Consuntivo 2010</b>	<b>2011</b>
Somme impegnate	Euro 320,00 (*)	Euro 77.200	Euro 76.280,35	Euro 3.404,00 (#)	<b>13.500</b>
Ore di formazione organizzato da Ufficio Formazione	1075 (*)	2877 (**)	Piano in via di predisposizione	<b>2262</b>	<b>ND</b>
n. corsi organizzati dall'Ufficio Formazione	9	20 (**)	Piano in via di predisposizione	14	<b>ND</b>
n. dipendenti interessati alla formazione promossa dall'Ufficio Formazione	51	307	300	257	<b>ND</b>

(\*) anno 2008 - stanziamento originale di 27.000 Euro parzialmente "congelato" per il rispetto del patto di stabilità. Le ore di formazione evidenziate sono praticamente tutte quelle riferite alla formazione interna.

(\*\*) anno 2009 - per realizzare i primi 20 corsi abbiamo speso al 31/12/2009 una somma pari ad Euro 42.300. Il resto servirà per completare il piano 2009 che è stato rinviato, su richiesta dei settori, al 2010. Il numero di ore è quindi da riportare a questo importo e non al totale impegnato e non comprende l'attività di formazione interna che nel 2009 è stata sospesa.

(#) anno 2010 - stanziamento originale di 29.710 Euro, quasi totalmente "congelato" e successivamente ridotto, per il rispetto del patto di stabilità.

### **RISORSE**

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

### **INDICATORI**

Quelli indicati nella scheda processo

## 2.4 - Innovazione organizzativa

(rif. PEG 2018 - RPP 0203, obiettivo H2 del Piano degli Obiettivi dell'Area 2)

Scheda processo n. 11

### DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

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.

### "SERVIZI EROGATI" e OBIETTIVI DI GESTIONE

Le attività di questo progetto riguardano in generale:

- supporto agli organismi di amministrazione "alta" dell'Ente (Sindaco e Giunta, Direttore Generale, Nucleo di valutazione, Comitato di Direzione) relativamente agli strumenti di organizzazione;
- raccolta, studio, analisi e elaborazione dei dati riferiti alla macro organizzazione dell'Ente, nella definizione di sistemi formalizzati e concordati di gestione organizzativa che comportano in generale il coinvolgimento degli attori di massima direzione dell'ente per il raggiungimento degli obiettivi strategici;
- Garantire la segreteria del nucleo di valutazione.

### OBIETTIVI 2011

Per il 2011 si proseguirà il lavoro di adeguamento degli atti di organizzazione agli indirizzi della nuova amministrazione comunale nonché alle novità introdotte dalle cosiddette leggi Brunetta (legge 15/2009 e D.lgs 150/2009).

Saranno presi in considerazione ed eventualmente modificati entro il 2011:

- l'impianto della macrostruttura e le assegnazioni di competenze e responsabilità ai settori, sulla base dell'analisi ed eventuale revisione dei processi, con conseguente avvio della revisione dei profili professionali;
- la metodologia di valutazione delle prestazioni professionali dei dirigenti;
- il sistema di valutazione dei dipendenti dei livelli;
- il sistema di valutazione dei dipendenti incaricati di posizione organizzativa;
- il regolamento del sistema di direzione;

Per quanto riguarda l'attività negoziale per l'area dirigenti l'azione di supporto alla direzione generale riguarderà:

- contrattazione decentrata sul fondo 2011,
- modalità di collegamento tra la valutazione individuale, il conferimento degli incarichi dirigenziali e la retribuzione di risultato,
- adeguamento della metodologia di valutazione delle prestazioni dirigenziali (inclusa la segreteria generale);

Rientra nelle attività di questo progetto il supporto amministrativo al **Comitato Unico di Garanzia che sostituisce il Comitato paritetico per le pari opportunità**.

E' compito del settore provvedere alle modifiche regolamentari per consentire l'istituzione del Comitato, nonché la nomina dei componenti e l'assistenza alle sedute del comitato.

Rientra nelle attività promosse dal Comitato Pari Opportunità e seguite e realizzate direttamente dal settore lo **Sportello d'Ascolto**.

Su richiesta per il personale di tutte le categorie lo sportello, gestito dalla psicologa in forza al settore, fornisce supporto, orientamento, riflessione sulle criticità della propria vita professionale e personale. Si tratta di una funzione di alta professionalità ormai affermatasi in moltissimi luoghi di lavoro pubblici e privati, in grado di prevenire e risolvere situazioni di disagio che variamente intervengono, se lasciate agire, a pesare sull'organizzazione.

	Consuntivo 2008	Consuntivo 2009	Preventivo 2010	Consuntivo 2010	2011
n. colloqui di <i>counselling</i>	30	20		7	ND
n. dipendenti seguiti con percorsi di <i>counselling</i>	20	15		7	ND

### OBIETTIVI INSERITI NEL PIANO DELLA PERFORMANCE

- Supporto al cambiamento del ruolo del nucleo di valutazione, in assenza della figura del direttore generale, cancellata per legge, e dell'assenza parziale del segretario generale a seguito di cambio di titolare della sede.
- Supporto al management dell'ente nella verifica di fattibilità ed eventuale avvio della individuazione della nuova sede unica degli uffici comunali.
- Avvio del nuovo sistema di valutazione dei dipendenti

### CRITICITA'

- La presenza di attori diversi, e a volte in posizione conflittuale tra loro, quali l'amministrazione politica, la RSA per l'area dirigenti e con la RSU per l'area dipendenti.
- materie complesse e soggette a continua evoluzione

### RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo  
 Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP  
 Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

### INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## ***2.5- Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso gli strumenti urbanistici, il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia.***

(rif PEG n. 2021 - rif. RPP n. 0204)

Scheda processo n. 13

### **SERVIZI EROGATI E OBIETTIVI DEL PROGETTO**

#### **1. Sportello al pubblico:**

Gran parte del lavoro d'ufficio è dedicato al ricevimento del pubblico e al supporto, con una previsione per il 2011 del 65% delle ore complessive di lavoro destinate a queste attività con una tendenza a privilegiare i ricevimenti su appuntamento e valorizzando l'erogazione delle informazioni attraverso la posta elettronica, il fax e mediante la pubblicazione di pagine web dedicate sul sito SUAP. E' prevista l'attivazione, in collaborazione con la Regione Lombardia, della compilazione on line delle dichiarazioni di inizio attività produttiva mediante l'applicativo MUTA

#### **2. Autorizzazioni attività commerciali e pubblici esercizi**

- Si tratta di un'attività volta all'esame di tutte le SCIA e domande , con l'istruttoria dei relativi procedimenti. E' prevista la verifica – a campione - dei requisiti soggettivi e di quelli oggettivi degli operatori. Il titolo autorizzatorio cartaceo o equipollenti sarà sostituito da un documento informatico firmato digitalmente.
- Sono previste riunioni periodiche con i rappresentanti del commercio per adeguare l'azione amministrativa alle esigenze ed alle problematiche inerenti il settore e per garantire il necessario coordinamento tra i soggetti operanti sul territorio.

La recente attivazione del portale regionale MUTA comporterà una nuova attività quantitativamente rilevante, volta alla trascrizione on line di tutte le SCIA cartacee presentate dagli operatori e di una ulteriore attività dedicata all'integrazione/correzione del cartaceo non ancora idoneo all'inserimento on line.

#### **3. Acconciatori ed estetisti**

si tratta di gestire l'istruttoria delle SCIA relative e gli eventuali subingressi nelle attività esistenti. Si darà applicazione al regolamento in materia. L'attività di controllo, in collaborazione con la Polizia Locale, per quanto di competenza riguarderà la adozione di ordinanze di sospensione per carenza dei requisiti professionali.

#### **4 Taxi**

è prevista l'attività di rilascio di certificazioni, stato servizio, rinnovi annuali, volture, nulla osta nuove immatricolazioni. Approvazione del regolamento in materia. Il 2011 vedrà la ridefinizione dei posteggi di stazionamento in relazione ad eventuali nuove esigenze scaturite in sede di commissione..

#### **5 Noleggio Senza Conducente:**

l'attività amministrativa riguarda l'istruzione delle scia, le relative comunicazioni alla Prefettura. Approvazione del regolamento in materia.

#### **6 Noleggio con conducente**

in questa materia sono esclusivamente previste volture attività, e le annotazioni riguardanti le sostituzioni autovetture, ed i rinnovi annuali delle relative autorizzazioni

#### **7 Agenzie d'affari**

è prevista l'istruzione delle SCIA, delle volture e la vidimazione dei registri.

## **8 Autorizzazioni attività per il commercio su aree pubbliche**

L'attività per il 2011 riguarderà, come di consueto, l'esame delle nuove richieste di esercizio, l'istruttoria, la verifica della compatibilità con i criteri previsti dalla normativa nazionale e regionale.

Approvazione del regolamento in materia.

La recente normativa e la proroga dei termini per i relativi adempimenti comporterà un notevole impegno per l'assistenza agli operatori e per il rilascio delle carte di esercizio e relative attestazioni.

Pubblicazione posteggi da assegnare.

Anche per il 2011 verrà curata la gestione ordinaria delle problematiche generate dalle 4 aree mercatali con l'aggiunta delle problematiche relative alla sperimentazione della nuova area mercatale del martedì al quartiere Crocetta. Si prevede di completare il rilascio delle autorizzazioni e relative concessioni oltre allo svolgimento delle normali attività di rilascio di atti sanzionatori (ordinanze e diffide).

Si proseguirà nel ricevimento delle SCIA per i mezzi di trasporto e ai negozi furgone di generi alimentari, relativamente alla loro regolarità igienico sanitaria. Il 15% del lavoro dedicato al commercio su aree pubbliche riguarderà le verifiche a campione dei requisiti oggettivi e soggettivi richiesti e il rilascio formale del titolo. Anche per il 2011 si prevede la gestione della Commissione Consultiva e l'adozione dei provvedimenti di revoca decadenza o diffida, oltre alle comunicazioni periodiche ai vari Enti e uffici comunali.

## **9 Gestione pratiche ascensori/elevatori/montacarichi**

Istruzione domande per il rilascio delle matricole per nuovi impianti ascensori/montacarichi. Monitoraggio impianti in esercizio con adozione di ordinanze per il blocco degli impianti non rispondenti ai requisiti di sicurezza.

## **10 Pratiche spettacoli viaggianti**

Individuazione area destinata ad accogliere annualmente le diverse attività di spettacolo viaggiante oltre alla gestione dei consueti 3 periodi all'anno di occupazione suolo pubblico da parte delle giostre. Va anche sottolineato che oltre ai 3 momenti succitati, Gestione/istruttoria di ulteriori domande di occupazione suolo pubblico per lo svolgimento delle suddette attività in differenti parti della città.

Approvazione definitiva da parte del Consiglio comunale del regolamento per la disciplina degli spettacoli viaggianti (giostre e circhi) che prevede tra l'altro una sistemazione polifunzionale di 3 "zone" di città.

## **11 Gestione Commissioni comunali di vigilanza**

Gestione dei procedimenti che prevedono il parere della Commissione comunali di vigilanza in materia di pubblico spettacolo e intrattenimento. Convocazione delle CCV e rilascio delle licenze di agibilità.

## **12 Autorizzazioni attività distributori carburanti**

Anche per il 2011 è prevista l'istruttoria delle pratiche relative agli insediamenti di eventuali nuovi impianti ed al potenziamento/ammodernamento degli esistenti, oltre alla gestione della turnazione domenicale e festiva, delle ferie estive (e relative domande di deroga) sulla base della normativa regionale.

Continuerà la partecipazione ai tavoli di lavoro promossi nel 2010 dal Comune di Milano e Regione Lombardia per il "Progetto Metano" che favoriranno la creazione di impianti di rifornimento con combustibili a basso impatto ambientale nel bacino territoriale di appartenenza.

Monitoraggio compatibilità degli impianti dal punto di vista urbanistico e viabilistico e gestione eventuali problematiche relative agli impianti su suolo pubblico da smantellare a fine concessione.

## **13 Semplificazione per il 2011 è prevista la messa a regime da parte di Regione Lombardia del portale MUTA, che consentirà la progressiva **gestione telematica delle principali pratiche commerciali** offrendo agli operatori la possibilità di inoltrare le SCIA**

compilandole on line, senza la necessità di presentarsi fisicamente allo sportello. E' prevista razionalizzazione dei procedimenti anche in virtù del nuovo istituto della SCIA Razionalizzazione e riduzione del numero dei data base delle varie attività produttive, e creazione di un sistema di monitoraggio statistico/cronologico delle attività produttive presenti sul territorio.

- 14 Pianificazione delle attività commerciali:** si articolerà nella prevista attività regolamentare e nella partecipazione ai lavori di redazione del PGT per quanto di competenza.
- 15 Aggiornamento pagine web dedicate al commercio e alle altre attività produttive:** è prevista la prosecuzione dell'attività di inserimento delle informazioni, aggiornamento delle principali norme di legge, della modulistica e delle news relative al mondo del commercio e agli eventi sul territorio. Le pagine sul commercio confluiranno nel "portalino" del SUAP.
- 16 Distretti commerciali:** Ci si propone di partecipare al IV° Bando Distretti del Commercio con la possibilità così di ottenere dei finanziamenti regionali, non solo per l'Ente ma anche per quelle attività commerciali che ricadono all'interno dell'area di intervento. Importante inoltre sottolineare che l'istituzione del distretto significa anche ottenere dei particolari privilegi in termini di gestione del territorio e di risorse finanziarie.
- 17 Rilevazioni statistiche per conto dell'ISTAT**  
Verrà curata, come già avvenuto negli scorsi anni, l'attività di **supporto** che il Comune per legge deve assicurare **all'Istituto Nazionale di Statistica**. E' prevista la gestione della fase informativa presso i cittadini, il reclutamento e selezione dei nuovi intervistatori, la partecipazione alle riunioni di istruzioni presso l'Istat e la gestione dei contributi ai rilevatori. Si prevede il coinvolgimento di circa 200 famiglie per un totale di 6 rilevazioni tematiche nell'arco del 2011/2012.

• STATISTICHE RILEVAZIONI ULTIMO TRIENNIO

Attivita'		Anno 2008		Anno 2009		Anno 2010	
ESERCIZI DI VICINATO	Alim	n° 74	mq. 2884	n° 93	mq.2907	n°68	mq.2800
	Non alim.	n° 329	mq. 24812	n°332	mq. 24736	n°352	mq.26002
	Miste	n° 33	mq. 3265	n.41	mq.3666	n°38	mq.3384
MEDIE STRUTTURE	Alim.	n° 7	mq. 6163	n° 7	mq. 6163	n° 11	mq. 8159
	Non alim.	n° 43	32606	n° 41	mq.31152	n° 41	mq.31255
GRANDI STRUTTURE		n° 2 non alim.	mq. 10345	n.° 2 non alim.	mq. 10345	n° 2 non alim.	mq. 10345
CENTRO COMMERCIALE AUCHAN (sup. vendita unitaria mq 29.350 mq. 5.022 alim. Mq.24,328 non alim.)	MSV	13		13		13	
	Vicinato	53		53		53	
	Somm.ne	13		13		13	
	Artigiani	5		5		5	
	Servizi	5		5		5	
	Intrattenimento	2		2		2	
CENTRO COMMERCIALE IL GIGANTE (sup. vendita unitaria mq 14.610 mq 3.474.alim mq.11.136 non alim.)	MSV	4		4		4	
	Vicinato	13		13		13	
	Somm.ne	4		4		4	
	Artigiani	5		5		5	
	Servizi	4		4		4	
ESERCIZI PUBBLICI		167		187		190	
ACCONCIATORI		105		109		109	
ESTETISTI		37		41			
COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE (ITINERANTI)		112		152			
DISTRIBUTORI CARBURANTI		30		30			
AGENZIE D'AFFARI		18		19			
NOLEGGIO SENZA CONDUCENTE		17		20			
ASCENSORI/MONTACARICHI		///		///			
SPETTACOLI VIAGGIANTI		///		///			
VARIE...		///		36			

Tipologia procedimento (macro categorie)	tempi medi 2010	tempi medi 2011
Commercio al minuto: tempi previsti per legge di attivazione (apertura) esercizi di vicinato	Lo stesso giorno della presentazione DIAP	Lo stesso giorno della presentazione SCIA
Commercio al minuto: tempi di istruzione pratiche	10 giorni (dalla apertura)	9 giorni (dalla apertura)
Pubblici esercizi per la somministrazione: tempi di risposta in seguito a istanza	7 giorni	7 giorni
Pubblici esercizi per la somministrazione: tempi di istruzione pratica/rilascio autorizzazione dalla comunicazione (voltura)	30 giorni	30 giorni
Commercio su Aree pubbliche (autorizzazioni itineranti)	8/10 giorni	8 giorni
Agenzie d'affari	Lo stesso giorno della presentazione DIAP	Lo stesso giorno della presentazione SCIA
Acconciatori e estetisti	Lo stesso giorno della presentazione DIAP	Lo stesso giorno della presentazione SCIA
Attività che richiedono una valutazione discrezionale e/o rilascio di autorizzazione	10 giorni	9 giorni
Personale impegnato	Anno 2010 n° 5 unità + una part-time	Anno 2011 n° 5 unità + una part-time

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo  
 Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP  
 Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## ***2.6- Promozione e marketing territoriale a sostegno del commercio locale***

(rif PEG n. 2021 - rif. RPP n. 0204)

Scheda processo n. 13

## OBIETTIVI DEL PROGETTO

Promozione del territorio e delle attività economiche. Miglioramento della vivibilità di Cinisello Balsamo mediante l'organizzazione ed il patrocinio di eventi tematici a carattere di quartiere o di via, con l'aggiunta di un evento internazionale (Mercato Europeo) al fine di creare sinergie con il commercio di vicinato.

## MIGLIORAMENTO

Il gran numero di eventi gestiti annualmente comporta l'esigenza di dare priorità alla qualità, sotto il profilo delle caratteristiche degli operatori e dei prodotti offerti, e delle iniziative culturali e di intrattenimento, tenendo inoltre conto dell'impatto sulla viabilità, delle esigenze dei residenti e degli esercenti.

## "SERVIZI EROGATI" e OBIETTIVI DI GESTIONE

Per il 2011 si prevede un forte impegno del SUAP sul fronte della riqualificazione del territorio e la promozione del tessuto commerciale con l'organizzazione di eventi capaci di incidere anche sulla qualità della vita nei quartieri della nostra città, creando aggregazione e senso di appartenenza al proprio territorio. Anche quest'anno si darà una particolare attenzione soprattutto agli ambiti periferici.

In questa ottica risulta ancora più importante l'azione di coordinamento con le Associazioni di categoria.

Il Servizio commercio/SUAP, oltre all'attività strettamente legata all'organizzazione ed autorizzazione di eventi e di iniziative, si farà carico della *gestione* di tutte le problematiche legate alla stipulazione di contratti con i fornitori ed il loro reperimento ed alla logistica delle singole manifestazioni. Per tutte le iniziative verrà altresì curato ogni aspetto relativo alla comunicazione e alla pubblicità, compresa la partecipazione all'ideazione grafica del materiale promozionale.

Si proseguirà inoltre con la prassi di realizzare degli appuntamenti stabili per ogni weekend del mese con la partecipazione di operatori specializzati: esposizione e vendita di riproduzioni su tela oltre alla gastronomia, con i prodotti a km 0. Quindi oltre ad offrire un momento di intrattenimento, ci si propone di mettere a disposizione del cittadino dei prodotti alternativi rispetto a quelli offerti dal commercio locale.

L'azione amministrativa verrà svolta su diversi piani, prevedendo il patrocinio di eventi promossi dalle associazioni prevalentemente locali e nello stesso tempo andando a candidarsi come ente capace di realizzare eventi di carattere non solo locale.

Un impegno particolare sarà dedicato all'organizzazione del tradizionale appuntamento del Mercato Europeo in piazza Gramsci, che si terrà nel mese di ottobre.

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

	2009°	2010	Previsione 2011
N. manifestazioni organizzate da Associazioni o Enti privati	30	20	25
N. manifestazioni organizzate direttamente dall'Amministrazione o in collaborazione con Associazioni varie	25	55	60

## CRITICITA'

Anche per l'esercizio 2011 si prevede che i vincoli di bilancio, sempre più importanti, richiederanno un notevole impegno per garantire la qualità ed il numero delle iniziative previste per l'anno in corso.

Inoltre si evidenzia l'attenzione nella selezione delle associazioni o gruppi che richiedono l'uso dello spazio pubblico per la realizzazione di eventi, proprio per garantire una maggiore qualità e originalità.

## **RISORSE**

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo  
Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP  
Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

### ***2.7 Istituire nel territorio del Comune il Distretto del Commercio che tenga conte di tutte le tipologie di realtà commerciali presenti (vicinato medie e grandi strutture)***

(rif PEG n. 2021 - rif. RPP n. 0204)

Scheda processo n. 13

## **OBIETTIVI DEL PROGETTO**

Si tratta di una forma di finanziamento a fondo perduto per interventi di ammodernamento e miglioria degli esercizi commerciali, con una partecipazione massima del 50% del costo complessivo sostenuto da parte di Regione Lombardia.

L'area di intervento è volutamente ampia per poter permettere di accedere al contributo al più grande numero possibile di attività possibili; inoltre il finanziamento è concesso per opere già realizzate dal 1 marzo 2011 o da realizzare nell'arco dei prossimi 18 mesi.

I finanziamenti sono finalizzati, per i privati, per la riqualificazione del punto vendita e, per il Comune, per interventi diversificati che vanno dal marketing alla promozione territoriale, da interventi strutturali a quelli legati alla viabilità e alla sicurezza, dalla gestione dei servizi a azioni legate alla sostenibilità ambientali.

## **"SERVIZI EROGATI" e OBIETTIVI DI GESTIONE**

Si è puntato fortemente sulla comunicazione andando a informare tutte le quasi 1000 attività interessate con una lettera e successivamente organizzando due incontri a cui gli operatori dell'area del distretto potevano intervenire per ottenere informazioni ulteriori e dei supporti cartacei. Il Servizio. Commercio/SUAP è diventato uno sportello utile per informarsi in merito a dettagli del bando stesso o alla compilazione della modulistica necessaria per partecipare al contributo.

## **RISORSE**

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo  
Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP  
Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## **INDICATORI**

Quelli indicati nella scheda processo

**2.8 - Agevolare le comunicazioni tra le imprese e la P.A., allo scopo di rendere i procedimenti, tra tutti gli operatori e gli Enti interessati, più efficienti, chiari e meno costosi. Accredimento al sito del MISE per la gestione delle pratiche in modalità telematica. Maggiore fruibilità delle informazioni attraverso la pubblicazione di pagine web per eliminare inutili code agli sportelli.**

(rif PEG n. 2021 - rif. RPP n. 0204)

Scheda processo n. 14

## OBIETTIVI DEL PROGETTO

Accreditamento del SUAP telematico presso il Ministero dello Sviluppo Economico. Attivazione dei servizi on line per attività soggette a DIAP e SCIA entro marzo 2011 (procedimento automatico) e del procedimento on line per le attività soggette ad autorizzazione (procedimento ordinario) entro settembre 2011. Gli obiettivi 2011 sono la creazione del sito web del SUAP telematico, l'informatizzazione della gestione delle pratiche trattate, e quindi, la progressiva smaterializzazione documentale. Valorizzazione del servizio regionale MUTA che consente agli operatori di presentare le pratiche soggette a SCIA on line attraverso maschere di autocompilazione guidata. Si prevede la creazione di sinergie con le altre Pubbliche Amministrazioni anche mediante la stipulazioni di convenzioni ad hoc.

## MODALITÀ DI REALIZZAZIONE

- L'attività di consulenza agli imprenditori sarà resa più incisiva con la previsione di azioni volte a pubblicizzare le opportunità offerte dallo sportello unico, anche attraverso la collaborazione con le associazioni degli imprenditori.
- Processo di eliminazione delle pratiche cartacee;
- **Utilizzo della PEC, della firma digitale e delle procedure on line (MUTA, ComUnica);**
- L'attività di informazione sarà attuata prevalentemente con la pubblicazione di articoli e modulistica sulle pagine web del comune.
- La semplificazione amministrativa passerà anche attraverso la puntuale applicazione delle novità legislative in materia di attività produttive (DPR 16072010).

## INDICATORI DI RISULTATO

	2009	2010	2011
Analisi procedimenti	///	1	3
Provvedimenti e atti con firma digitale (% sul totale)	0%	30%	95%
Riunioni (anche intersettoriali)	20	30	25
Nuove pagine web pubblicate	5	10	60

## CRITICITA'

Sarà necessario dotarsi di un applicativo per la gestione di back office. Il flusso di dati in entrata dovrà essere convenientemente gestito mediante un software gestionale, in assenza del quale viene vanificata parte dei benefici prodotti dalla smaterializzazione e dell'uso delle firme digitali

## TEMPI e SCADENZE

Attivazione dei servizi on line per attività soggette a DIAP e poi SCIA entro marzo 2011 (procedimento automatico) e del procedimento on line per le attività soggette ad autorizzazione (procedimento ordinario) entro settembre 2011.

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo  
Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP  
Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## ALTRI INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

### 2.9- Sostegno alle crisi aziendali e al lavoro

(rif PEG n. 2024 - rif. RPP n. 0204)

Scheda processo n. 14

## OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il progetto punta a ripristinare la rete di relazioni con i partner che operano sul territorio ( Lions, Bic La Fucina, AFOL Nord Milano, Apogeo, AINM, Università Bicocca e altri che per brevità non citiamo) al fine di ricostruire una maglia informativa e di supporto alle imprese locali.

Ad oggi risulta strategica la capacità di intercettare i bisogni delle aziende prima che queste entrino nello stato di "crisi" attivando una serie di collaborazioni con nuovi partner e avviando incontri, workshop, seminari e iniziative utili perché le imprese locali non si sentano impotenti di fronte alla situazione di crisi generalizzata (esempi al riguardo sono il progetto avviato con Fondazione Italia Cina e con la cooperativa Vestisolidali).

Di riflesso, gli interventi rivolti alle aziende avranno una ricaduta sul comparto occupazionale, andando a individuare strategie, opportunità e possibili interventi perché il lavoro non venga a mancare.

A tal fine risulta necessario da un lato ripristinare la rete di relazioni con i soggetti locali quali associazioni, club, consorzi, fondazioni, scuole, cooperative, ecc., costruendo un percorso condiviso in cui ogni soggetto coinvolto abbia ruoli e compiti definiti e che i risultati vengano rendicontati; dall'altro costruire dal basso una rete di relazioni tra imprese che consenta di conoscerle, di farle incontrare, di farle collaborare.

Perché però i progetti possano realizzarsi sarà necessario cercare di sfruttare ogni possibile opportunità di finanziamento, attività in cui sarà indispensabile il contributo dei grandi partner come AFOL Nord Milano, Provincia di Milano, Bic La Fucina e Milano Metropoli.

(rif. peg 2024)

## "SERVIZI EROGATI" e OBIETTIVI DI GESTIONE

Con una riorganizzazione del servizio e la creazione di competenze nuove si auspica di poter offrire un più puntuale servizio all'utenza che domanda come fare impresa, come gestire la crisi, come aumentare la propria competitività all'estero.

Si renderanno necessari periodici interventi di comunicazione volti a informare, ricordare aggiornare sulle iniziative in corso.

## CRITICITA'

La molteplicità dei soggetti interessati nel progetto e la scarsa disponibilità di risorse economiche rendono possibili solo parziali raggiungimenti degli obiettivi, mancando altresì capitoli di bilancio dedicati.

L'aspetto multi disciplinare dell'attività richiede inoltre un costante rapporto con i settori comunali socio educativo per la parte relativa la lavoro, informatico per la parte di costruzione del database aziende e l'ufficio tecnico per aspetti più specifici legati al PGT, richiedendo una costante disponibilità al confronto e al dialogo.

## TEMPI e SCADENZE

Entro la fine del 2011 si prevede la conclusione del primo ciclo di incontri "superare la crisi" che ha visto il coinvolgimento della Fondazione Italia Cina e dell'Università Bicocca.

Si prevede inoltre la conclusione del progetto avviato con la Caritas di Cinisello Balsamo e le cooperative sociali Vestisolidali e Sammament per il progetto di inserimento lavorativo "La comunità al lavoro".

Si prevede inoltre entro la fine dell'anno la messa a punto di un data base informatizzato delle aziende locali accessibile solo ad utenti accreditati e comprensivo di tutti i dati anagrafici e riferimenti utili ai contatti.

Entro il primo semestre 2012 saranno invece avviati i tavoli con i partner locali per individuare azioni e strategie possibili a sostegno delle crisi aziendali e del lavoro.

## INDICI

Si rimanda alla scheda processo

## RISORSE

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## INDICATORI

Quelli indicati nella scheda processo

## 2.10 - Supporto amministrativo

(rif. PEG 2009 - RPP 0201)

Scheda processo n. 12

### DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Assicurare al Settore le necessarie attività di supporto amministrativo e di formazione del personale.

L'Attività si svolge nella tenuta costante di alcuni archivi interni nonché dei fascicoli personali, dell'acquisto di riviste e rinnovo di abbonamenti.

### INDICI

	Consuntivo 2007	Consuntivo 2008	Consuntivo 2009	Consuntivo 2010
N. documenti protocollo interno	92	139	366	132
n. provvedimenti dirigenziali (atti di gestione del personale)	202	217	165	114
n. provvedimenti di liquidazione	100	143	143	141
Determinazioni dirigenziali	158	169	126	125
Deliberazioni	41	30	35	33
N. atti (del sindaco)	27	26	37	7
n. riviste/pubblicazioni	7	4	7	6
Fascicoli riordinati secondo le direttive dell'ufficio archivio	=	30	52	83

### PIANO DI FORMAZIONE TECNICA LINEE GENERALI

Il piano di formazione è complessivamente ridimensionato per la minor disponibilità delle risorse finanziarie. Si evidenzia tuttavia l'attenzione verso la formazione "gratuita" sui principali adempimenti di legge, al fine di mantenere un buon livello di ore di formazione procapite ed un efficace aggiornamento del personale.

Viene inoltre garantita la formazione sul nuovo pacchetto informatico di gestione del personale in quanto ritenuta priorità del settore.

### INDICI

Indicatori	Consuntivo 2006	Consuntivo 2007	Consuntivo 2008	Consuntivo 2009	Consuntivo 2010
N. corsi di formazione	26	14	47	39	18
n. dipendenti interessati	10	18	19	18	19
Ore di formazione totale	507	463	4374 (*)	1131	919
Ore di formazione pro capite	50,7	25,7	230,2	62,83	48,34
Spesa (compreso costo interno)	4.500,00	3.835,00	3.460,00	1.148,00	914,00

## **RISORSE**

Risorse umane: quelle indicate nella scheda processo

Risorse strumentali: quelle indicate nella RPP

Risorse finanziarie: quelle indicate nell'allegato contabile

## **INDICATORI**

Quelli indicati nella scheda processo

						Anno	2011	
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
Settore	<i>Risorse Umane e Organizzazione - Attività produttive secondarie e terziarie</i>	<i>Veronese Moreno</i>	<b>Assessore Competente</b>			Dirigente	Assessore	
Servizio	<b>SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE</b>	<i>Bensi Silvia</i>	Ghezzi Luca	Che collabora	tutti			
CdC	<b>ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE</b>			Altro				
<b>PROCESSO N. 11</b>								
<b>Supporto al Management dell'Ente per la programmazione e controllo</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Garantire il funzionamento dell'organizzazione comunale attraverso l'implementazione degli strumenti manageriali necessari</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>Supportare l'amministrazione nella implementazione e trasformazione degli strumenti di programmazione, controllo e valutazione nonché di modalità di organizzazione in coerenza con i principi della riforma Brunetta compendiandoli con la realtà dell'ente, mantenendo un buon livello di partecipazione da parte dei dipendenti e dei dirigenti agli obiettivi del cambiamento. Incrementare il supporto alla diffusione delle informazioni necessarie alle scelte amministrative e nel mantenimento della coerenza degli indirizzi strategici.</i>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>Amministratori, dirigenti, dipendenti</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	73.216	73.259	74.159	73.545	73.545			
N. strumenti manageriali da attivare ex art. 147 D.Lgs. 267/00 e D.Lgs. 150/09	3	3	5	3,67	3			
N. strumenti manageriali attivati	3	3	5	3,67	7			
N. unità operative del processo (escluso il segretario)	0,30	0,45	0,55	0,43	0,55			
N. unità operative (dipendenti) totali dell'ente compresi tempo determinato	575	563	546	561	555			
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 coordinamento d'area "efficienza e qualità"					111			

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 coordinamento d'area "efficienza e qualità"							50			
n. pubblicazioni sul sito web (piano della performance, rendiconto piano della performance, valutazione dirigenti)			1	1	1	1	3			
<b>Indici di Tempo</b>										
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"							60			
<b>Indici di Costo</b>										
<b>Costo del processo</b>						€ -				
<b>Indici di Qualità</b>										
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"							>70%			
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>							
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo			Costo	Nominativo			
VERONESE MORENO	D3	10%	Presidente Nucleo di Valutazione			10800	Cattini Elisabetta			
BENSI SILVIA	D3	35%	Componente Nucleo di Valutazione			10800	Grimaldi Danilo			
MEMBRINO PATRIZIA	D3	30%								
COTZIA MARIA LAURA	D	10%								
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>						Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>										
<b>Efficacia dell management dell'ente</b> (n. strumenti attivati / n. strumenti da attivare ex art. 147 D.Lgs. 267/00 e D.Lgs. 150/09)						100,00%	<b>233,33%</b>			
<b>% Personale</b> (N. unità operative del processo/N. unità operative totali dell'ente)						0,08%	<b>0,10%</b>			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>										
<b>scostamento rispetto al tempo medio di reportistica</b> effettivo di trasmissione dei report / tempo programmato)					(tempo		<b>60,00</b>			

Indicatori di Efficienza Economica				
<b>Costo medio</b> (costo processo/ N. unità operative del processo)	€ -	€ -		
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo processo/ popolazione )	€ -	€ -		
Indicatori di Qualità				
<b>% di scostamento del grado di raggiungimento degli obiettivi</b> di raggiungimento/raggiungimento realizzato)	(tasso medio)	>70%		
<b>qualità della programmazione</b> modificati/n. obiettivi programmati)	(n. obiettivi)	45,05%		
Analisi delle iniziative				
Iniziativa	Dettaglio Programmi		Operatività	
Innovazione organizzativa - nuovo sistema di valutazione	Attività di supporto al Nucleo di Valutazione per la gestione di metodologie di controllo interno, di supporto all'organizzazione e per la gestione di <b>sistemi di valutazione dei dirigenti, dei quadri e dei dipendenti</b> . (rif. PEG 2018 - rif. RPP 0203; obiettivo H2 del Piano degli Obiettivi dell'Area 2)		Nuovo sistema di valutazione - Nucleo di valutazione	
Analisi del risultato				

1. Gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa ed organizzativa, individuano strumenti e metodologie adeguati a:

- garantire attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa;
- verificare, attraverso il controllo di gestione, l'efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi di correzione, il rapporto tra costi e risultati;
- valutare le prestazioni del personale con qualifica dirigenziale;
- valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, programmi ed altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti.

2. I controlli interni sono ordinati secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, quale risulta dagli articoli 3, comma 1, lettere b) e c), e 14 del decreto legislativo, 3 febbraio 1993, n. 29, e successive modificazioni ed integrazioni.

3. L'organizzazione dei controlli interni è effettuata dagli enti locali anche in deroga agli altri principi di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

4. Per l'effettuazione dei controlli di cui al comma 1, più enti locali possono istituire uffici unici, mediante convenzione che ne regoli le modalità di costituzione e di funzionamento.

5. Nell'ambito dei comitati provinciali per la pubblica amministrazione, d'intesa con le province, sono istituite apposite strutture di consulenza e supporto, delle quali possono avvalersi gli enti locali per l'esercizio dei controlli previsti dal decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286. A tal fine, i predetti comitati possono essere integrati con esperti nelle materie di pertinenza.

## Obiettivo di processo

Settore	<i>Risorse Umane e Organizzazione - Attività produttive secondarie e terziarie</i>	<i>Veronese Moreno</i>	Assessore Competente		Dirigente	Assessore
Servizio	<b>SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE - SERVIZIO GESTIONE GIURIDICA ED ECONOMICA</b>	<i>Bensi Silvia - Rosa Nadia - Membrino Patrizia</i>	Ghezzi Luca	Che collabora	Polenghi Stefano	
CdC	<b>ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE</b>			Altro		

## PROCESSO 12

## Gestire le risorse umane e l'organizzazione

## Finalità del Processo

**Garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici e contrattuali del personale.**

## Missione - Visione dell'Ente

*Garantire il miglior utilizzo delle risorse umane a fronte di una contestuale diminuzione del costo 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. Agevolare la possibilità di cambiamento dell'assegnazione del personale ai settori.*

## Stakeholders

## DIPENDENTI - AC - DIRIGENTI

## Indici

	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno / Triennio prec.	Raggiunto nell'anno / Atteso nell'anno
--	------	------	------	----------------------	------------------	---------------------	--------------------------------------	--

## Indici di Quantità

Popolazione	73.216	73.659	74.150	73.675	74.159			
N. unità operative (dipendenti) del processo	13,79	14,18	13,62	13,86	13,37			
N. unità operative (dipendenti) totali dell'ente (compreso tempi determinati)	575	563	546	561	545			
N. ore straordinario remunerate	15.909,0	17.453,5	12.303,0	15.221,8	14.000,00			
Monte ore dovuto (dato base da conto annuale)	991.694,0	988.251,5	1.005.950,0	995.298,5	997.920,00			
N. cedolini complessivi (dipendenti, amministratori, Co.Co.Co.)	7.687	7.477	7.217	7.460	7.450			
N. certificazioni rilasciate (certificati di servizio, autorizzazioni a incarichi esterni, autorizzazioni alla partecipazione a corsi di formazione esterni)	83	60	56	66	60			
N. dipendenti di ruolo	544	546	531	540	528			
N. ore di formazione organizzata dall'ufficio formazione	1.075	2.877	2.262	2.071	500			
N. ore totali di formazione nell'ente	27.022	22.192	17.162	22.125	18.000			
N. dipendenti che hanno partecipato a eventi formativi	469	483	406	453	400			
N. accertamenti sanitari richiesti	325	310	347	327,33	130			
N. accertamenti sanitari effettuati	321	308	344	324,33	130			
N. esami clinici richiesti	1.031	989	2.074	1.365	900			
N. esami clinici effettuati	1.031	989	2.074	1.365	900			

n. pubblicazioni sul sito web (assenze, dati e trattamento economico dirigenti, curricula, contratti decentrati, ecc.)	6	20	20	15	23			
N. incontri delle delegazioni trattanti	19	17	37	24	20			
spesa del personale	€ 18.653.176,62	€ 17.868.170,36	€ 17.252.311,44	€ 17.924.552,81	€ 17.259.313,01			
n. assunzioni programmate-autorizzate (compreso tempi determinati e nidi)	110	69	54	78	61			
n. assunzioni realizzate (compresi tempi determinati e nidi)	104	65	49	73	57			
n. richieste studenti inseriti in stage formativi	42	42	36	40	36			
n. richieste accolte per stage formativi	42	42	36	40	36			
n. richieste di sostituzione temporanea del personale negli asili nido	63	60	38	54	54			
n. assunzioni di supplenti per gli asili nido effettuate	59	56	34	50	50			
n. postazioni di telelavoro	0	0	0	0	10			
n. dipendenti inseriti in progetti di telelavoro	0	0	0	0	7			
<b>Indici di Tempo</b>								
tempo medio per l'elaborazione degli stipendi	20	20	19	20	19			
tempo medio per l'invio dei report sulle assenze/presenze ai responsabili dalla chiusura del mese	45	45	30	40	29			
tempo medio per la pubblicazione sul sito dei report delle assenze dalla chiusura del mese	0	60	50	55	45			
tempo medio delle selezioni di reclutamento (concorsi)	120	120	120	120,00	110			
Tempo medio autorizzazione trasformazione rapporto di lavoro	30	30	30	30,00	30			
tempo medio pubblicazione dati sul sito internet	90	90	60	80	70			
tempo medio per la ricerca delle sostituzioni negli asili nido (dalla richiesta all'esito della ricerca)	6	6	5	5,67	5			
<b>Indici di Costo</b>								
<b>Costo del personale inserito nel processo (compresi i collaboratori)</b>				€ -				
N. cedolini	€ 7.597,00	€ 7.459,00	€ 7.189,00	€ 7.415,00	€ 7.400,00			
costo della formazione organizzata dall'ufficio formazione	€ 1.075,00	€ 2.877,00	€ 2.262,00	€ 2.071,33	€ 13.000,00			
costo totale della formazione nell'ente	€ 85.372,36	€ 103.942,31	€ 51.681,18	€ 80.331,95	€ 65.000,00			
costo totale della formazione interna	€ 13.019,36	€ 9.489,50	€ 7.522,56	€ 10.010,47	€ 7.600,00			
costo della sorveglianza sanitaria - accertamenti sanitari	€ 8.251,81	€ 8.253,62	€ 6.205,67	€ 7.570,37	€ 3.000,00			
costo della sorveglianza sanitaria - esami di laboratorio	€ 13.998,81	€ 9.709,82	€ 12.217,65	€ 11.975,43	€ 4.000,00			
<b>Indici di Qualità</b>								
N. dirigenti	11	11	10	11	10			
N. posizioni organizzative	12	12	13	12	13			
N. dipendenti a tempo determinato (su base annua)	31	17	15	21	21			
Ore assenza (DA CONTO ANNUALE E SITO COMUNE compreso ferie)	198.158	195.314	186.358	193.277	192.000			
Tot. ore lavorate (dato base + strao - assenze)	809.445	810.391	831.895	817.244	819.920			
n. questionari di customer satisfaction ritornati %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%			
% gradimento dei servizi erogati (da indagine interna)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	70,00%			
N. registrazioni	38.434	38.311	41.813	39.519	25.000			
n. domande di passaggio a part-time o a pieno presentate	26	10	21	19,00	16			
n. domande di passaggio a part-time o a pieno <b>accolte</b>	26	9	15	16,67	16			
n. domande di modifica orario part-time	6	7	15	9,33	7			

n. permessi che possono essere richiesti in modalità digitale	0	0	1	0,33	3			
n. proposte di modifica all'organizzazione degli uffici (telelavoro, sportello polifunzionale, modifiche di orario, modifiche dell'elasticità,	0	0	2	0,67	2			
n. volontari inseriti nel servizio civile	23	25	17	21,67	10			
n. progetti di servizio civile presentati	5	8	6	6,33	5			
n. progetti di servizio civile approvati dalla regione	5	8	5	6,00	4			
n. issues di newsletter ai dipendenti					2			
<b>Personale (unità operative) coinvolto nel</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					
Nome e Cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o	Tipo	Costo	Nominativo			
VERONESE MORENO	DIR	60%	assistenza tecnica modifiche e applicazione software gestione RU - COSTO ANNUO (per gli anni 2010-2011-2012)	18.666,67	INFOR			
BENSI SILVIA	D3	65%	assistenza tecnica utilizzo software anagrafe delle prestazioni in noleggio	1.800,00	SOFTCARE			
MEMBRINO PATRIZIA	D3	70%	medico del lavoro e sorveglianza sanitaria	20.000,00	CEDAM ITALIA			
ROSA NADIA	D3	100%	realizzazione del piano di formazione	5.600,00	AFOL Nord Milano			
COTZIA MARIA LAURA	D	90%	formazione ai volontari inseriti nei progetti di servizio civile	8.350,00	AFOL Nord Milano			
GOBBI NADIA	D	100%						
MAGNO MARIA PAOLA	C	100%						
GIOLO ALESSIA	C	100%						
AROSIO DANIELA	C	100%						
RAIMONDI SIMONA	C	100%						
SANTORO ANNA	C	100%						
TERMINE DEBORA	C	100%						
RAMUNDO FELICIA	B3	100%						
RANIERI ALESSIA	B3	100%						
RIGHETTO ROBERTO	B3	100%						
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>				Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>								
<b>% copertura</b> (N. unità operative (dipendenti) del processo/ N. unità operative (dipendenti) totali dell'ente)				2,47%	<b>2,45%</b>			
<b>Media abitanti</b> (N. unità operative totali dell'ente/popolazione)				131,25	<b>136,07</b>			
<b>% ore straordinarie</b> (ore straordinarie remunerate/ monte ore dovuto)				1,53%	<b>1,40%</b>			
<b>rapporto dirigenti/dipendenti</b> (n. dipendente/in. dirigenti)				52,63	<b>54,50</b>			
<b>% realizzazione piano reclutamento</b> (n. assunzioni effettuate / n. assunzioni programmate-autorizzate)				93,56%	<b>93,44%</b>			
<b>% di copertura dei progetti di telelavoro</b> (n. posti/n. dipendenti inseriti)				0,00%	<b>70,00%</b>			
<b>% di diminuzione del numero dei dipendenti (compresi non di ruolo) rispetto al triennio precedente</b>				1,29%	<b>3,00%</b>			

<b>% di diminuzione del numero dei dipendenti (SOLO ruolo) rispetto alla riduzione media del triennio precedente</b>	-0,04%	<b>2,34%</b>			
<b>% di <b>diminuzione</b> della spesa del personale</b>	3,51%	<b>3,71%</b>			
<b>% richieste di stage accolte</b> (n. studenti inseriti / n. richieste di inserimento)	100,00%	<b>100,00%</b>			
<b>% efficacia della ricerca delle sostituzioni del personale educativo dei nidi</b> (n. personale assunto /n. richieste di assunzione)	92,55%	<b>92,59%</b>			
<b>% efficacia della sorveglianza sanitaria</b> (n. visite realizzate / n. visite programmate)	99,08%	<b>100,00%</b>			
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>scostamento sui tempi medi di lavorazione ed elaborazione stipendi</b> (giorni previsti/giorni realizzati)	19,67	<b>19,00</b>			
<b>elaborazione controlli su assenze, presenze, ferie, permessi, malattie</b> (tempo medio di per la trasmissione dei report ai responsabili e amministratori dopo la chiusura del mese)	40,00	<b>29,00</b>			
<b>scostamento dai tempi previsti per l'aggiornamento delle informazioni sulle assenze da pubblicare sul sito</b> (gg di differenza)	55,00	<b>45,00</b>			
<b>tempestività nella ricerca delle sostituzioni del personale educativo dei nidi</b> (tempo entro il quale viene dato esito alla richiesta)	5,67	<b>5,00</b>			
<b>scostamento rispetto ai tempi previsti per l'aggiornamento delle informazioni da pubblicare sul sito</b> (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)	80	<b>70,00</b>			
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>					
<b>Costo cedolino</b> (costo processo/ n. cedolini)	€ -	€ -			
<b>Costo pro-capite del processo</b> (costo processo/ popolazione )	€ -	€ -			
<b>Costo dipendente</b> (costo processo/ N. unità operative totali dell'ente)	€ -	€ -			
<b>Costo della formazione - costo orario</b> (costo annuo per la formazione/numero ore di formazione realizzate)	€ 3,63	€ <b>3,61</b>			
<b>Costo della formazione - costo procapite</b> (costo annuo per la formazione/numero dipendenti che hanno partecipato alla formazione)	€ 177,46	€ <b>162,50</b>			
<b>% del costo della formazione interna/esterna</b> (costo attività formative svolte con risorse professionali interne / costo attività formative acquistate)	12,5%	<b>11,7%</b>			
<b>Costo sorveglianza sanitaria - accertamenti sanitari</b> (costo medio)	€ 23,34	€ <b>23,08</b>			
<b>Costo sorveglianza sanitaria - esami di laboratorio</b> (costo medio)	€ 8,78	€ <b>4,44</b>			
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>Tasso di efficienza</b> (n. dirigenti/ N. unità operative totali dell'ente)	1,90%	<b>1,83%</b>			
<b>Tasso di efficienza</b> (n. posizioni organizzative/N. unità operative totali dell'ente)	2,20%	<b>2,39%</b>			

<b>Tasso assenza media</b> (ore assenza (malattia, ferie, permessi, maternità, L. 104, ecc.)/ ore lavorative)	23,65%	<b>23,42%</b>			
<b>% di gradimento interno sulle attività di supporto al personale</b> (pareri positivi sul totale - customer)	0,00%	<b>70,00%</b>			
<b>efficacia dell'indagine di gradimento interno sulle attività di formazione</b> (n. espressione di pareri / n. totale questionari somministrati - customer)	0,00%	<b>30,00%</b>			
<b>modalità digitali per richiesta di assenza da parte dei dipendenti</b> (n. tipologie di permessi richiesti via web)	0,33	<b>3,00</b>			
<b>% di accoglimento delle domande di trasformazione del rapporto di lavoro da part-time a tempo pieno (o vice versa)</b> (n. domande accolte / n. domande presentate)	87,72%	<b>100,00%</b>			
<b>% copertura dei progetti di telelavoro</b> (n. dipendenti inseriti nei progetti / posti previsti)	#DIV/0!	<b>70,00%</b>			
<b>% di progetti di servizio civile approvati e finanziati dalla regione lombardia</b> (n. progetti di servizio civile approvati/n. progetti di servizio civile presentati)	0,95	<b>80,00%</b>			
<b>% di pubblicazione della newsletter ai dipendenti</b> (n. issues realizzate/n. issues previste)		<b>2</b>			
<b>Analisi delle iniziative</b>					
<b>Iniziativa</b>	<b>Dettaglio Programmi</b>		<b>Operatività</b>		
Relazioni sindacali e contrattazione	Garantire il supporto alla delegazione di parte pubblica nella <b>contrattazione decentrata</b> e nella concertazione e dare attività di supporto ai settori dell'ente per la gestione delle problematiche legate all'applicazione degli accordi e dei verbali di concertazione sottoscritti, <b>ampliando la comunicazione dell'amministrazione</b> nei confronti dei dipendenti tramite l'individuazione di appositi strumenti (rif PEG n. 2004, 2006, 2018 – rif. RPP n. 0202, 0203)		Strumenti di comunicazione coi lavoratori - nuova sede uffici - Contratto decentrato		
Gestione giuridica ed economica delle risorse umane	Efficientamento dei servizi di gestione delle RU tramite integrazione dei software di gestione giuridica, economica e previdenziale del personale ( <b>ob.vo A1, A2 e B3, PDO Area 1</b> ): Progettazione e gestione della dotazione organica verso la riduzione della spesa di personale e per supportare l'analisi per la ricerca di <b>una nuova sede comunale</b> rif. PEG 2001, 2003, 2006, 2018 - rif. RPP n. 0201, 0203; <b>ob.vo A2, indicatori 1 e 3, PDO Area 1</b> ; efficientamento delle procedure di reclutamento delle risorse umane rif. PEG 2001 - rif. RPP n. 0201; Snellimento dei procedimenti di amministrazione del personale rif. PEG 2002 - rif. RPP n. 0201; <b>ob.vo A1, indicatore 3, PDO Area 1</b> ; Accertamenti sanitari a favore dei dipendenti rif. PEG 2007 - rif. RPP 0202; efficientamento della gestione presenze e del controllo dati su orario di lavoro, ferie, permessi, ecc. rif. PEG 2008 - rif RPP 0202; <b>ob.vo A1, indicatore 5, PDO Area 1</b> ; Efficientamento della gestione economica, previdenziale e contributiva e delle pratiche di estinzione del rapporto di lavoro <b>Rif.PEG 2014 e 2005 – rif. RPP 0202; ob.vo B3 del</b>				
Formazione del personale	2.8 – Formazione del personale : 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)				
<b>Analisi del risultato</b>					

						Anno	2011	
<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>								
Settore	<i>Risorse Umane e Organizzazione - Attività produttive secondarie e terziarie</i>	<i>Veronese Moreno</i>	<b>Assessore Competente</b>		<b>Dirigente</b>	<b>Assessore</b>		
Servizio	<b>SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE SECONDARIE E TERZIARIE</b>	<i>Dall'Occo Luisella</i>	Veronese Davide	<b>Che collabora</b>				
CdC	<b>COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE</b>			<b>Altro</b>	Faraci Giuseppe			
<b>PROCESSO 13</b>								
<b>Regolamentare e controllare le attività commerciali, fisse ed ambulanti</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Gestione delle pratiche attività commerciali -suap - Predisposizione di regolamenti, attività di semplificazione e di pianificazione e di controllo.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>Promuovere lo sviluppo delle attività, con particolare riferimento agli esercizi di vicinato, garantendo una corretta informazione e consulenza agli operatori, sfruttando le nuove potenzialità offerte dal SUAP</i>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>CITTADINI - IMPRESE</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	<b>Atteso nell'anno</b>	<b>Raggiunto nell'anno</b>	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74053 (dato istat nov 2010)	73642	<b>73650</b>			
N° procedimenti attivati	400	430	500	443	<b>500</b>			
N° procedimenti conclusi	392	421	490	434	<b>450</b>			
accessibilità sportello tradizionale (h/settimana)	20,5	20,5	20,5	20,5	<b>20,5</b>			
accessibilità telefonica (h/settimana)	36	36	36	36	<b>36</b>			
N° domande P.S. accolte	7	8	8	7	<b>8</b>			
N° domande P.S.presentate	9	10	10	10	<b>11</b>			
N° attività presenti sul territorio (commercio esc. Ambulanti)	1062	1054	1145	1087	<b>1100</b>			
Nuove attività/subingressi	177	209	204	197	<b>200</b>			
N° esercizi di vicinato	436	466	458	453	<b>460</b>			
N° Medie Strutture di Vendita	50	48	52	50	<b>50</b>			
N° Grandi Strutture di Vendita	2	2	2	2	<b>2</b>			

N° Centri commerciali	2	2	2	2	2				
N° acconciatori e estetisti	142	150	147	146	150				
N° esercizi pubblici	167	187	195	183	188				
N° operatori su aree pubbliche	534	534	534	534	534				
N° posteggi su area mercatale	587	587	587	587	587				
N° provvedimenti ascensori/montacarichi	nd	nd	14	nd	15				
N° Commissioni comunali di vigilanza convocate	nd	nd	5	nd	8				
N° manifestazioni/eventi	46	49	64	53	55				
N° manifestazioni/eventi di interesse sovracomunale	10	11	16	13	15				
N° autorizzazioni occupazione suolo pubblico	19	20	19	19	20				
N° richieste di controlli alla P.L. su attività commerciali e produttive	72	92	84	83	85				
N. concessionari + autorizzazioni mercati	nd	56	216	nd	150				
N° autorizzazioni commercio in forma itinerante	28	38	39	35	40				
N. posteggi fuori mercato	7	9	10	9	10				
N. richieste accesso agli atti	6	5	4	5	5				
<b>Indici di tempo</b>									
Tempo medio conclusione procedimento	10	10	10	10	10				
Rispetto della tempistica <i>di cui alle correlate schede di PEG</i>	95%	96%	95%	95%	95%				
<b>Indici di costo</b>									
Costo del processo									
<b>Indice di Qualità</b>									
% Indice di gradimento (Customer sat. attesa)	nd	nd	nd	nd	70				
N° ricorsi	0	0	0	0	0				
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e Cognome		Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo	
Moreno	Veronese	Dir	18%						
Dall'Occo	Luisella	D	70%						
Catale	Paola	D	15%						
De Marco	Rita	C	85%						
Freddo	Carla	C	70%						
Franchi	Luca	C	60%						
Tripodi	Pierguglielmo	C	55%						

<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>	Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>					
<b>% soddisfazione delle richieste</b> conclusi/procedimenti attivati	procedimenti	0,98	<b>0,99</b>		
<b>% di sviluppo</b> (nuove attività insediate/attività presenti sul territorio)		0,18	<b>0,18</b>		
<b>capillarità del commercio</b> (n° esercizi di vicinato/n° attività commerciali)		0,42	<b>0,42</b>		
<b>% rilascio autorizzazioni suolo pubblico</b> autorizzazioni rilasciate/n° domande pervenute)	(n°)	1	<b>1</b>		
<b>Gestione aree mercatali</b> operatori/n° posteggi disponibili)	(n°)	0,91	<b>0,91</b>		
<b>Gestione controversie legali</b> (n° ricorsi/n° provvedimenti autorizzatori)		0	<b>0</b>		
<b>Qualità iniziative</b> (N. eventi a carattere sovracomunale / N. eventi sul territorio)		0,3	<b>0,4</b>		
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale/20,5 h)		20,5	<b>20,5</b>		
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>					
<b>Tempo medio conclusione procedimento</b>		10,00	<b>8,00</b>		
<b>Tempo medio istruttoria della pratica di patrocinio alle associazioni o privati</b>		2,00	1,50		
<b>Rispetto della tempistica</b>		0,95	0,95		
<b>Indicatori di efficienza economica</b>					
<b>Costo pro capite del processo</b> (costo complessivo del processo/popolazione)					
<b>Indicatori di Qualità</b>					
<b>% Gradimento (customer sat. attesa)</b>		nd	70,00		

Analisi delle iniziative		
Iniziativa	Dettaglio Programmi	Operatività
Garantire la pianificazione e lo sviluppo delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, anche attraverso il Piano Commerciale, ed il rispetto delle norme in materia.	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) in particolare per i progetti di ampliamento del Centro commerciale "Gigante" (legato alla procedura di approvazione del PGT) e all'accordo di programma di Immobiliare Europea per l'area di via Bettola: approvazione in conseguenza dell'adozione del pgt del regolamento sul commercio in sede fissa e ambulante. Previsione dell'istituzione di un nuovo mercato in zona Crocetta, in via sperimentale (febbraio dovrebbe essere inaugurato). (rif peg 2021). Previsione dell'istituzione di un mercato (in una prima fase, a titolo sperimentale) in zona Crocetta. Occorre verificare se l'attuale organizzazione dei mercati sia corretta- risolvere problemi aperti di convivenza di queste realtà con i residenti (via Spluga)-- Distretti: Si tratta di attivare nuove sinergie con le grandi e medie strutture presenti per ottenere finanziamenti ad iniziative di incentivo alla rete commerciale, in particolare per la promozione degli esercizi di vicinato. ( <b>rif. Peg 2021</b> ).	Occorre già a giugno 2011 sapere cosa fare, ricercare sponsor. Propongo: di istituire commissione qualità urbana con chi ha competenza. Accordo programma Immobiliare Europea; deciso di riprendere confronto per valutare sinergie utili per metropolitana e per recuperare soldi bilancio; *** Progetto ampliamento Gigante.
Distretti del Commercio: istituire nel territorio del Comune il distretto del commercio che tenga conto di tutte le tipologie di realtà commerciali presenti (vicinato medie e grandi strutture)	Accordo con unione del commercio. Sinergia con le grandi e medie strutture presenti per ottenere finanziamenti ad iniziative di incentivo alla rete commerciale. Si tratta di una forma di finanziamento a fondo perduto per interventi di ammodernamento e miglioria degli esercizi commerciali, con una partecipazione massima del 50% del costo complessivo sostenuto da parte di Regione Lombardia. La costituzione del Distretto del Commercio sarà, quindi, una grande opportunità di crescita per gli esercizi commerciali cinisellesi, visto che, oltre alla possibilità per ciascun esercente di accedere a finanziamenti specifici, si potranno avviare azioni puntualmente dirette al supporto del Commercio di prossimità. <b>(rif. Peg 2021).</b>	Tenendo anche conto delle risorse dedicate che entreranno "vincolate" proprio a sostegno del commercio di vicinato occorre approvare il piano del Commercio indicando le relative politiche di sostegno (rif. Peg 2021).
Promozione e marketing territoriale a sostegno del commercio locale	Promozione del territorio e delle attività economiche. Miglioramento della vivibilità di Cinisello Balsamo mediante l'organizzazione ed il patrocinio di eventi tematici a carattere di quartiere o di via, con l'aggiunta di un evento internazionale (Mercato Europeo) al fine di creare sinergie con il commercio di vicinato ( <b>rif. PEG 2021</b> )	
Analisi del risultato		

					Anno	2011		
<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>								
Settore	<i>Risorse Umane e Organizzazione - Attività produttive secondarie e terziarie</i>	<i>Veronese Moreno</i>	Assessore Competente		Dirigente	Assessore		
Servizio	<b>SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE SECONDARIE E TERZIARIE</b>	<i>Dall'Occo Luisella</i>	Veronese Davide	Che collabora	Conti Mario			
CdC	<b>COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE</b>			Altro	Faraci Giuseppe			
<b>PROCESSO 14</b>								
<b>Sportello Unico per le Attività Produttive - Attività a supporto lavoro e imprese</b>								
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Gestione delle pratiche per le attività produttive anche con varianti agli strumenti urbanistici -Attività di consulenza agli operatori, implementazione del sito web per la totale telematizzazione dei procedimenti. Consulenza alle imprese in crisi e mercato del lavoro.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>Mettere a disposizione delle imprese uno sportello SUAP che abbia il ruolo di interlocutore unico per ogni rapporto con la P.A.</i>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>CITTADINI - IMPRESE</b>								
<b>Indici</b>								
	2008	2009	2010	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno/ /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di quantità</b>								
<b>Popolazione</b>	73216	73659	74053	73642	<b>73650</b>			
Imprese totali (dato CCIAA)	4757	4591	4573	4640	<b>4650</b>			
N° procedimenti automatizzati attivati (SCIA)	400	430	500	443	<b>500</b>			
N° procedimenti ordinari attivati (domande)	1	1	1	1	<b>2</b>			
N° procedimenti automatizzati conclusi	392	421	490	434	<b>450</b>			
N° procedimenti ordinari conclusi	1	0	0	0,33	<b>1</b>			
h. di accessi settimanali al portale	nd	nd	nd	nd	<b>10</b>			
N° nuove pagine SUAP/anno	10	12	23	15	<b>20</b>			
N° aggiornamenti mensili sito internet	3	6	9	6	<b>8</b>			
N° attività presenti sul territorio	1062	1054	1145	1087	<b>1100</b>			
Nuove attività insediate	nd	nd	nd	nd	<b>nd</b>			
N° domande con variante al PRG/PGT ex art. 5 DPR 447/98	1	1	1	1	<b>1</b>			

n. imprese gestite dal tavolo crisi	nd	1	2	nd	3					
n. soggetti/partner coinvolti	3	3	9	5	10					
n. collaborazioni avviate con altri soggetti	0	0	2	1	2					
n. progetti speciali attivati per il sostegno alla crisi e all'occupazione	0	0	4	1	5					
<b>Indici di tempo</b>										
Tempo medio conclusione procedimento	10 gg	10 gg	10 gg	10 gg	10 gg					
Rispetto della tempistica	85%	85%	85%	85%	86%					
<b>Indici di costo</b>										
Costo del processo										
<b>Indice di Qualità</b>										
% Indice di gradimento % Gradimento (customer sat. attesa)	70	70	70	70	70					
N° ricorsi	0	0	0	0	0					
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>				<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>						
Nome e Cognome		Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo		Nominativo		
Moreno	Veronese	Dir	12%							
Dall'Occo	Luisella	D	30%							
Catale	Paola	D	85%							
De Marco	Rita	C	15%							
Freddo	Carla	C	30%							
Franchi	Luca	C	40%							
Tripodi	Pierguglielmo	C	45%							
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>						Media triennio precedente	<b>Performance attesa</b>	<b>Performance realizzata</b>	Scost.	<b>ESITO</b>
<b>Indicatori di Efficacia</b>										
% soddisfazione delle richieste conclusi/procedimenti attivati						procedimenti				
<b>Tasso di accessibilità</b> (h. apertura settimanale)						20,5	<b>20,5</b>			

Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio conclusione procedimento	10,00	9,00			
Rispetto della tempistica	0,95	0,95			
Indicatori di efficienza economica					
Costo pro capite del processo (costo complessivo del processo/popolazione)					
Indicatori di Qualità					
% Gradimento ( <i>customer satisfaction attesa</i> )	nd	0,70			
Analisi delle iniziative					
Iniziativa	Dettaglio Programmi		Operatività		
Agevolare le comunicazioni tra le imprese e la P.A., allo scopo di rendere i procedimenti, tra tutti gli operatori e gli Enti interessati, più efficienti, chiari e meno costosi. Accredimento al sito del MISE per la gestione delle pratiche in modalità telematica. Maggiore fruibilità delle informazioni attraverso la pubblicazione di pagine web per eliminare onerose code agli sportelli.	Accreditamento del SUAP telematico presso il Ministero dello Sviluppo Economico. Attivazione dei servizi on line per attività soggette a DIAP e SCIA entro marzo 2011 (procedimento automatico) e del procedimento on line per le attività soggette ad autorizzazione (procedimento ordinario) entro settembre 2011. Gli obiettivi 2011 sono la creazione del sito web del SUAP telematico, l'informatizzazione della gestione delle pratiche trattate, e quindi, la progressiva smaterializzazione documentale. Valorizzazione del servizio regionale MUTA che consente agli operatori di presentare le pratiche soggette a SCIA on line attraverso maschere di autocompilazione guidata. Si prevede la creazione di sinergie con le altre Pubbliche Amministrazioni anche mediante la stipulazione di convenzioni ad hoc. <b>(rif. PEG 2021)</b>		Da chiarire le interazioni con lo Sportello Edilizia.		
Sostegno alle crisi aziendali e al lavoro	Ripristino della rete di relazione con i partner che operano sul territorio per costruire una maglia informativa e di supporto alle imprese locali perché conoscano, si conoscano, si incontrino e collaborino. Avvio di progetti per l'internazionalizzazione e il sostegno alla crisi con nuovi partner e programmazione di momenti di confronto con le imprese (workshop, seminari, iniziative varie). Individuazione di strategie, opportunità e possibili interventi a sostegno dell'occupazione (rilancio ruolo AFOL Nord Milano). Ricerca finanziamenti e contributi. <b>(rif. PEG 2024)</b>		Conclusione del progetto "superare la crisi" avviato con Fondazione Italia Cina e Università Bicocca, conclusione del progetto "La comunità al lavoro" avviato con Caritas e Vestisolidale.		
Analisi del risultato					