

# 2012



**Città di  
Paderno Dugnano**

## STATO DI ATTUAZIONE PGS e PEG

### Performance organizzativa (PdP) - Report al 31 dicembre



Settore Segreteria Generale

Servizio Staff Segreteria Generale  
Programmazione, controllo e Qualità

## L'ATTUAZIONE DELLE POLITICHE PUBBLICHE E DEGLI OBIETTIVI

Il Programma di Mandato del Sindaco contiene gli indirizzi per guidare il cambiamento nell'ente ed orientare la struttura a perseguire gli obiettivi strategici di lungo periodo (5 anni) e le azioni contenute nel documento, individuando le relative responsabilità.

### Programmazione di Mandato

#### Linee Programmatiche di Mandato

Approvate dal Consiglio Comunale con atto n. 53 del 26/06/2009

*Art. 46, comma 3, del D.Lgs. 267/2000*

#### Piano Generale di Sviluppo (PGS)

Approvato dal Consiglio Comunale con atto n. 91 del 19/11/2009 e modificato con successivo atto n. 30 del 17/04/2010

*Art. 165, comma 7, del D.Lgs. 267/2000 - Art. 13, comma 3, del D.Lgs 170/2006*

### Piano Esecutivo di Gestione (PEG) e Piano della Performance (PdP)

Approvati dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 103 del 26/04/2012 e variati con deliberazione n. 159 del 26/07/2012.

Il **PEG** è il documento che contestualizza nell'anno gli obiettivi operativi, assegna le risorse e individua le relative responsabilità. Ha come punto di riferimento prioritario politiche, obiettivi strategici e azioni indicati nel PGS e nella RPP (Relazione previsionale e programmatica).

Assegna le responsabilità anche con riferimento all'attività ordinaria e ai processi del sistema di gestione per la qualità.

La realizzazione degli obiettivi di sviluppo è direttamente collegata all'attuazione delle politiche.

Il **PdP** è il documento programmatico con valenza triennale, collegato al PEG, che contiene il portafoglio delle attività e dei servizi dell'Ente e individua, per gli stessi, gli obiettivi e gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance e i rispettivi target.

L'analisi e la misurazione dell'attività ordinaria complessiva è svolta facendo riferimento alle 45 macroattività istituzionali e agli 81 processi del SGQ.

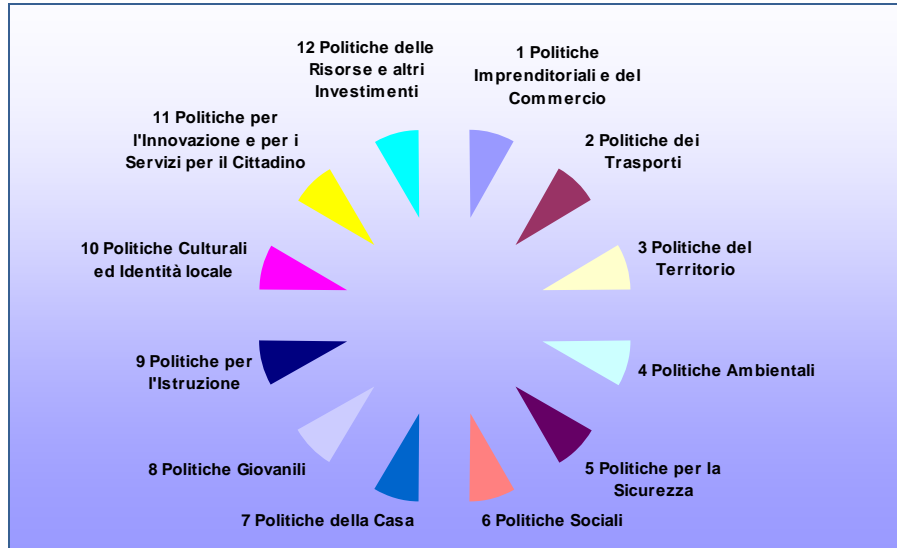
Il Piano individua anche gli obiettivi e gli indicatori per la misurazione e valutazione del livello di qualità dei servizi erogati.

Definiti gli obiettivi occorre verificarne lo stato di attuazione rispetto a quanto contenuto nei documenti di programmazione e misurare le performance, cioè i risultati.

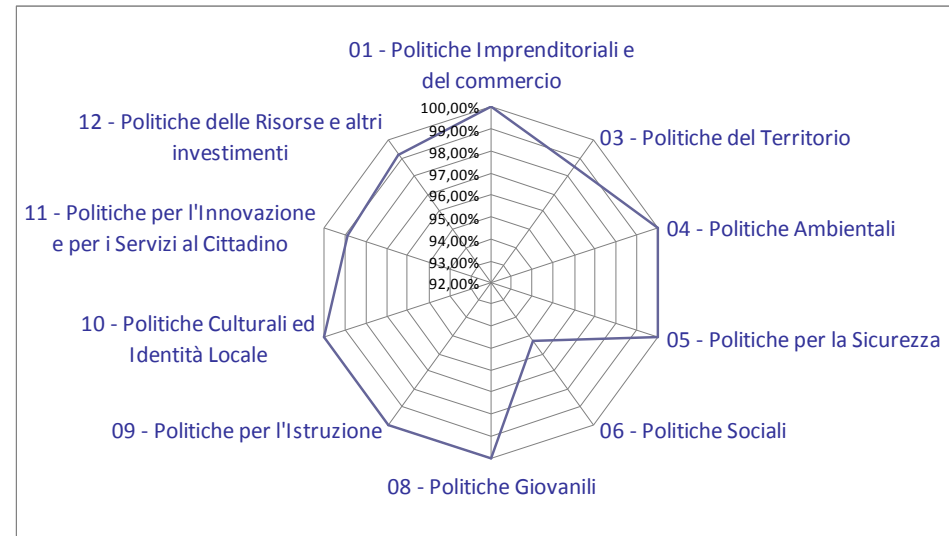
Tale analisi dello stato di attuazione delle Politiche e della realizzazione degli obiettivi operativi, supportato dal processo di programmazione e controllo, si pone come necessario momento di verifica di quanto indicato nel PGS, nella RPP, nel PEG e nel PdP, e consente di fare una valutazione dell'adeguatezza delle scelte compiute e dei risultati raggiunti con la gestione al fine di orientare al raggiungimento degli obiettivi prefissati e di supportare il processo di valutazione.

## LA RAPPRESENTAZIONE DELLO STATO DI ATTUAZIONE DELLE POLITICHE PUBBLICHE E DEGLI OBIETTIVI

### 1. Le Politiche



### 2. L'attuazione delle Politiche al 31/12/2012



Il primo grafico grafico rappresenta le 12 Politiche del PGS.

Nel secondo è rappresentato graficamente lo stato di attuazione delle politiche pubbliche.

Tale rappresentazione è ottenuta dalla media della % di realizzazione degli obiettivi di progetto che nel **Piano Esecutivo di Gestione** 2012 sono stati definiti e alle politiche collegati, con esclusione degli obiettivi "Collaborare per Realizzare".

Le politiche dei trasporti e le politiche per la casa non hanno obiettivi di progetto collegati.

01 - Politiche imprenditoriali e del commercio	100%
02 - Politiche dei Trasporti	/
03 - Politiche del Territorio	98,50%
04 - Politiche Ambientali	100%
05 - Politiche per la Sicurezza	100%
06 - Politiche Sociali	95,28%
07 - Politiche per la casa	/
08 - Politiche Giovanili	100%
09 - Politiche per l'Istruzione	100%
10 - Politiche Culturali ed Identità Locale	100%
11 - Politiche per l'Innovazione e per i Servizi al Cittadino	98,89%
12 - Politiche delle Risorse e altri investimenti	99,17%

## SINTESI DEGLI OBIETTIVI PER POLITICHE

Nelle tabelle sotto riportate gli obiettivi di progetto del Peg sono aggregati per "Politiche". Ad ogni obiettivo è collegato:

- il settore responsabile
- lo scarto tra quanto programmato e rilevato al 31/12/2012.

### 01 - Politiche imprenditoriali e del commercio

Riorganizzazione delle attività afferenti lo sportello unico per le attività produttive (SUAP)	AG	0 %
Controllo corretto svolgimento commercio su area pubblica - fase 2	PL	0 %

### 03 - Politiche del Territorio

Gestione delle opere a scomputo degli oneri di urbanizzazione	PG	0 %
Avviare attività volte alla comunicazione del piano di governo del territorio	PG	0 %
Piano urbano dei parcheggi	PT	-7,5 %
Aggiornamento della convenzione con Cava Nord	PT	0 %
Aggiornamento della convenzione con Cava Eges	PT	0 %

### 04 - Politiche ambientali

Rigenerazione del patrimonio arboreo a corredo di strade, piazze e luoghi pubblici	PT	0 %
Azioni per il controllo della qualità dell'ambiente e del territorio (aria, acqua, suolo, rumore)	PT	0 %
Verifiche nelle aree comunali soggette a deposito illecito di rifiuti	PL	0 %

### 05 - Politiche per la sicurezza

Redazione nuovo regolamento di polizia urbana	PL	0 %
Prevenzione nei quartieri - security point	PL	0 %
Contrasto al fenomeno dell'immigrazione irregolare	PL	0 %

### 06 - Politiche sociali

Baby sitter in comune	AG	0 %
Migliorare l'accessibilità dei luoghi pubblici e la manutenzione di strade e piazze	PT	-3,33 %
Miglioramento della fruibilità degli edifici comunali mediante l'eliminazione delle barriere architettoniche	PT	-25 %
"Abitare l'emergenza": misure sperimentali di sostegno dell'emergenza abitativa e di forme di microcredito	SC	0 %
"Insieme per crescere": un percorso di sostegno alla genitorialità	SC	0 %
Da zero a tre anni: per una carta dei servizi degli asili nido	SC	0 %

### 08 - Politiche giovanili

"Infogìò": uno sportello informagiovani a Tilane - <b>obiettivo annullato</b>	SC	/
Sussidiari con lo sport	SC	0 %

## 09 - Politiche Per l'Istruzione

Attivazione nuovo asilo nido di via Avogadro	PT	0 %
Ristrutturazione scuola elementare di via Trieste e trasferimento scuola materna di via Tunisia	PT	0 %
"La cava in mostra": progetto di espressività con le scuole del territorio	SC	0 %
La stanza dei segreti	SC	0 %
Facciamo un pedibus	SC	0 %

## 10 - Politiche Culturali ed Identità Locale

Un libro per amico	SC	0 %
Scatti tra le pagine	SC	0 %
Come eravamo e come saremo	SC	0 %

## 12 - Politiche delle risorse e altri investimenti

Revisione del regolamento per la fornitura delle divise e del vestiario da lavoro per il personale comunale	SF	0 %
Applicazione nuova disciplina in materia di affidamento dei servizi pubblici locali a rilevanza economica	SF	0 %
Revisione del regolamento di contabilità	SF	0 %
Progetto risparmio IRAP: valutazione metodo retributivo o valore della produzione netta	SF	0 %
Applicazione imposta municipale I.M.U.	SF	0 %
Dalla TARSU alla TARES - tassa rifiuti e servizi	SF	0 %
Azioni di monitoraggio e controllo a fini tributari	SF	-6,67 %
Attuazione piano alienazioni	SF	0 %

## 11 - Politiche per l'innovazione e per i servizi per il cittadino

XV censimento generale della popolazione e delle abitazioni	AG	0 %
Concessioni cimiteriali scadute	AG	0 %
Lo sportello polifunzionale: definizione del processo e riorganizzazione dei servizi di front office	AG	0 %
Dalla valutazione allo sviluppo	AG	0 %
Dematerializzazione: proseguimento progetto pluriennale	AG	-9,37 %
Conservazione dei documenti informatici dell'Ente	AG	0 %
Sviluppo rete informatica comunale	AG	0 %
Predisposizione programma triennale per la trasparenza e l'integrità	DG	0 %
Redazione della relazione sulla performance	DG	0 %
La comunicazione trasparente	DG	0 %
La digitalizzazione delle deliberazioni dell'ente	DG	0 %
"Report" delle attività del settore pianificazione del territorio	PG	0 %
Integrazione procedure in materia edilizia e aggiornamento processo 60	PG	-5,00 %



## **LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'ENTE**

La performance è il contributo, il risultato, che un soggetto (organizzazione, settori, servizi, dipendenti) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.



## **LA QUALITA' DEI SERVIZI**

Nel Piano della Performance è definito l'elenco dei servizi e sono individuati gli obiettivi e gli indicatori che misurano il livello di qualità dei servizi erogati al cittadino.

La performance di Ente nella qualità dei servizi erogati	<b>97,18%</b>
--	---------------

### **La gestione dei reclami e la risposta al cittadino**

N° reclami gestiti	n° 846
% reclami gestiti con una risposta nei tempi	<b>84,63 %</b>

## LA GESTIONE DEI RECLAMI

### La performance di Ente:

Nel 2012 sono state presentate dai cittadini n. 846 segnalazioni di disservizi. La risposta al cittadino è pervenuta nei tempi (entro 30 giorni) per l'**84,63%**, rispetto al 90% previsto dallo standard.

Sono 130 le risposte rese al cittadino oltre i termini.

### La performance dei settori:

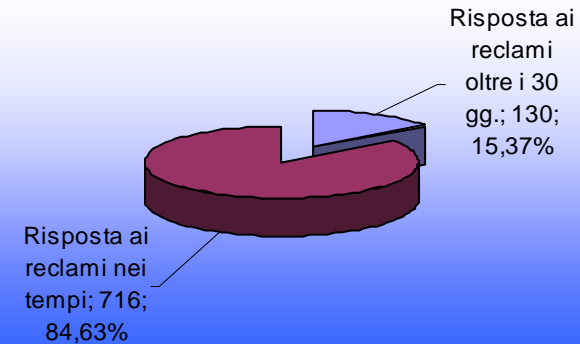
I reclami non gestiti, cioè quelli a cui non è stata data risposta, sono 62.

I reclami gestiti dai settori entro 25 giorni costituiscono l'80,60%.

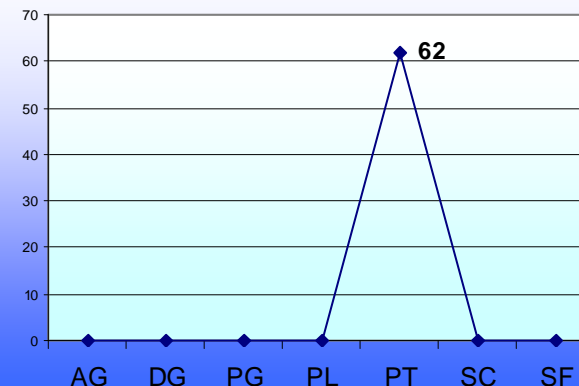
I reclami gestiti dall'U.R.P. entro 5 giorni costituiscono il 99,76%.

n° reclami gestiti dai settori ENTRO 25 giorni				
settore	gestiti	entro i tempi	%	entro il 90% (standard)
AG	7	7	100 %	✓
DG	2	2	100 %	✓
PG	8	4	50 %	✗
PL	92	77	83,69 %	✗
PT	708	564	79,66 %	✗
SC	22	22	100 %	✓
SF	7	6	85,71 %	✗

**N°reclami: tempi di risposta al cittadino**



**N°25 reclami senza risposta al 31/12**



### **LA PERFORMANCE INDIVIDUALE: gli obiettivi operativi assegnati ai Direttori**

La misurazione e la valutazione della performance individuale dei direttori di settore e' collegata:

- a) agli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità;
- b) al raggiungimento di specifici obiettivi individuali;
- c) alla qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate;
- d) alla capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

Nel Piano della Performance sono stati assegnati specifici obiettivi individuali ai direttori di settore, di cui si riporta la % di realizzazione.

<b>Direzioni</b>	<b>Obiettivo di progetto</b>	<b>% realizzazione</b>
Affari Generali	Baby sitter in comune	100%
	Lo sportello polifunzionale: definizione del processo e riorganizzazione dei servizi di front office	100%
	Riorganizzazione delle attività afferenti lo sportello unico per le attività produttive (SUAP)	100%
Segreteria Generale	Predisposizione programma triennale per la trasparenza e l'integrità	100%
	Redazione della relazione sulla performance	100%
	La digitalizzazione delle deliberazioni dell'ente	100%
Pianificazione del Territorio	"Report" delle attività del settore pianificazione del territorio	100%
	Integrazione procedure in materia edilizia e aggiornamento processo 60	95%
	Gestione delle opere a scomuto degli oneri di urbanizzazione	100%
Polizia Locale	Prevenzione nei quartieri - security point	100%
	Contrasto al fenomeno dell'immigrazione irregolare	100%
	Redazione nuovo regolamento di polizia urbana	100%
Opere per il Territorio e l'Ambiente	Ristrutturazione scuola elementare di via Trieste e trasferimento scuola materna di via Tunisia	100%
	Migliorare l'accessibilità' dei luoghi pubblici e la manutenzione di strade e piazze	96,67%
	Attivazione nuovo asilo nido di via Avogadro	100%
Socioculturale	Da zero a tre anni: per una carta dei servizi degli asili nido	100%
	"Abitare l'emergenza": misure sperimentali di sostegno dell'emergenza abitativa e di forme di microcredito	100%
	"Infogìò": uno sportello informagiovani a Tilane	obiettivo annullato
Finanziario	Dalla TARSU alla TARES - taxa rifiuti e servizi	100%
	Azioni di monitoraggio e controllo a fini tributari	93,33%
	Attuazione piano alienazioni	100%



## ***LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEI SETTORI***

### **I risultati:**

- realizzazione degli obiettivi di PROGETTO
- raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO
- qualità dei servizi erogati al cittadino



### settore AFFARI GENERALI

#### OBIETTIVI di PROGETTO

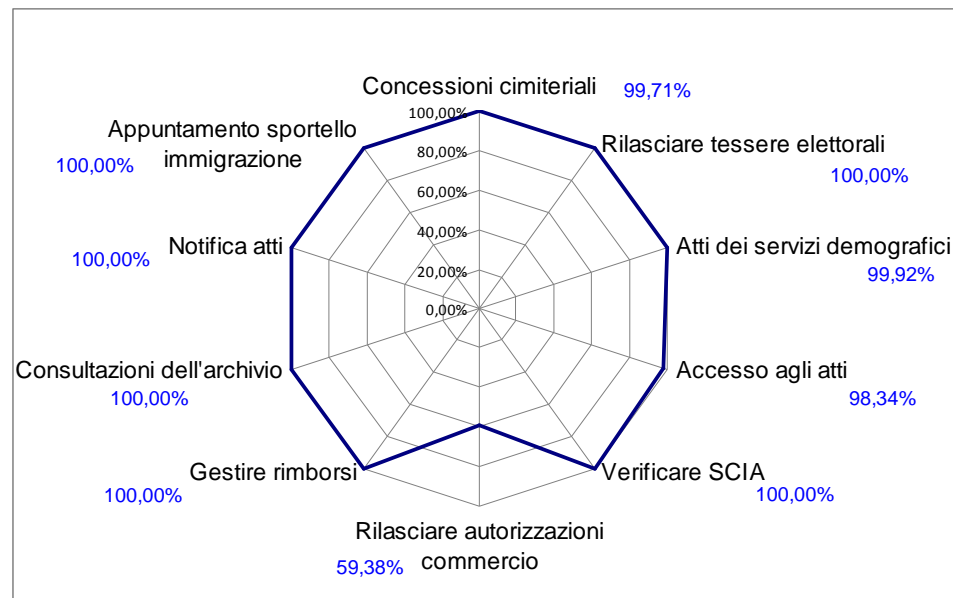
	Scarto	
XV censimento generale della popolazione e delle abitazioni	0	✓
Concessioni cimiteriali scadute	0	✓
Baby sitter in comune	0	✓
Lo sportello polifunzionale: definizione del processo e riorganizzazione dei servizi di front office	0	✓
Dalla valutazione allo sviluppo	0	✓
Riorganizzazione delle attività afferenti lo sportello unico per le attività produttive (SUAP)	0	✓
Dematerializzazione: proseguimento progetto pluriennale	-9,37%	✗
Conservazione dei documenti informatici dell'Ente	0	✓
Sviluppo rete informatica comunale	0	✓

#### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO		
	scostamento dalla % programmata	-0,72 %
Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO		
	rispetto dello standard e del target atteso	98,04 %

#### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



Il risultato sulla qualità dei servizi **95,74 %**

## settore SEGRETERIA GENERALE

### OBIETTIVI di PROGETTO

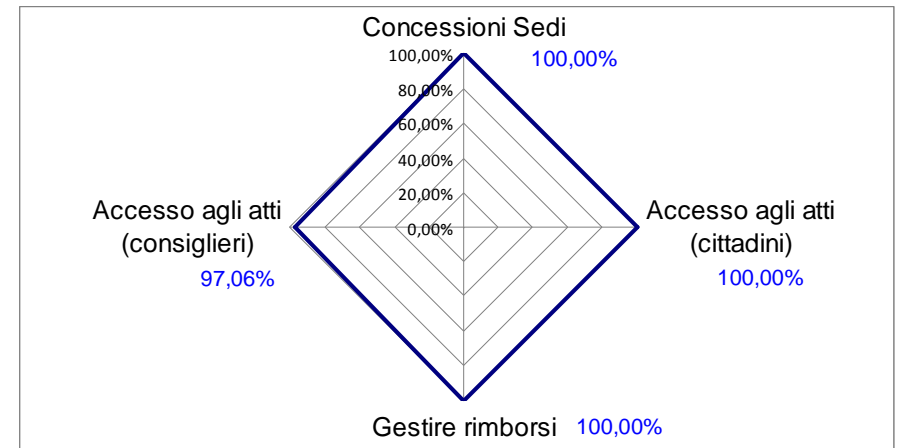
	Scarto	
Predisposizione programma triennale per la trasparenza e l'integrità	0	✓
Redazione della relazione sulla performance	0	✓
La comunicazione trasparente	0	✓
La digitalizzazione delle deliberazioni dell'ente	0	✓

### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO		
	scostamento dalla % programmata	0 %
Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO		
	rispetto dello standard e del target atteso	95,78 %

### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



Il risultato sulla qualità dei servizi **99,27 %**

### settore PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO

#### OBIETTIVI di PROGETTO

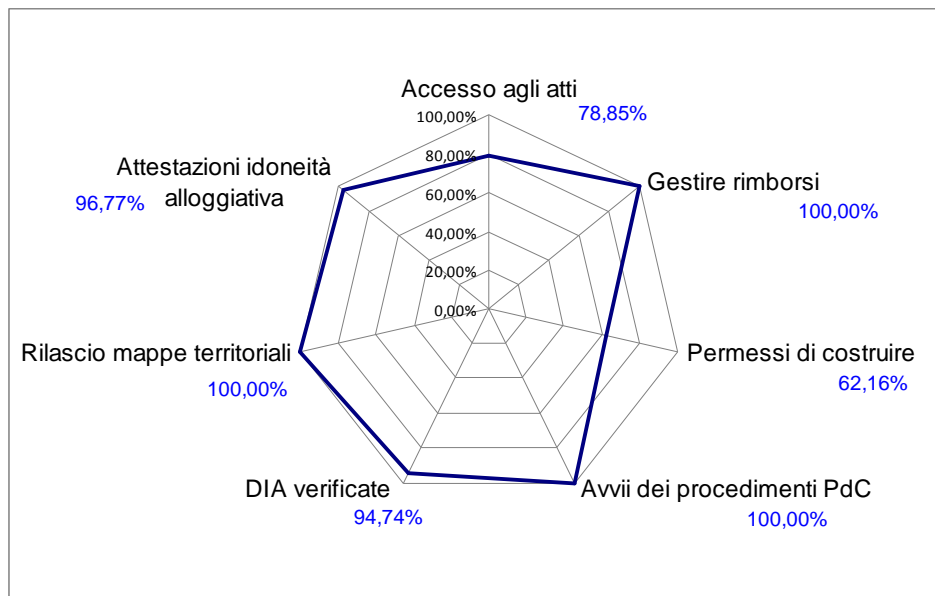
	Scarto	
Avviare attività volte alla comunicazione del piano di governo del territorio	0	✓
"Report" delle attività del settore pianificazione del territorio	0	✓
Integrazione procedure in materia edilizia e aggiornamento processo 60	-5%	✗
Gestione delle opere a scomputo degli oneri di urbanizzazione	0	✓

#### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO		
	scostamento dalla % programmata	-0,83 %
Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO		
	rispetto dello standard e del target atteso	90,30 %

#### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



Il risultato sulla qualità dei servizi **90,36 %**

## settore CORPO POLIZIA LOCALE

### OBIETTIVI di PROGETTO

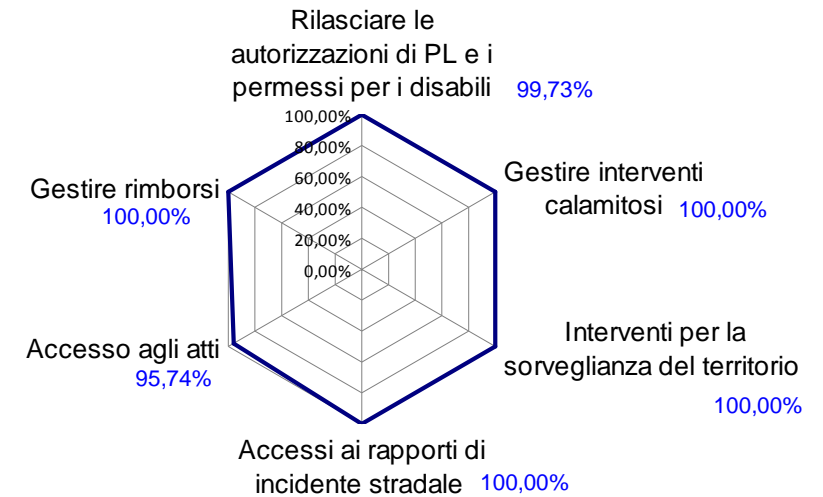
	Scarto	
Controllo corretto svolgimento commercio su area pubblica - fase 2	0	✓
Verifiche nelle aree comunali soggette a deposito illecito di rifiuti	0	✓
Prevenzione nei quartieri - security point	0	✓
Contrasto al fenomeno dell'immigrazione irregolare	0	✓
Redazione nuovo regolamento di polizia urbana	0	✓

### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO		
	scostamento dalla % programmata	0 %
Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO		
	rispetto dello standard e del target atteso	99,09 %

### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



Il risultato sulla qualità dei servizi 99,25 %

### settore OPERE PER IL TERRITORIO E L'AMBIENTE

#### OBIETTIVI di PROGETTO

	Scarto	
Piano urbano dei parcheggi	-7,5%	✘
Rigenerazione del patrimonio arboreo a corredo di strade, piazze e luoghi pubblici	0	✔
Ristrutturazione scuola elementare di via Trieste e trasferimento scuola materna di via Tunisia	0	✔
Migliorare l'accessibilità' dei luoghi pubblici e la manutenzione di strade e piazze	-3,33%	✘
Miglioramento della fruibilità degli edifici comunali mediante l'eliminazione delle barriere architettoniche	-25%	✘
Attivazione nuovo asilo nido di via Avogadro	0	✔
Aggiornamento della convenzione con Cava Nord	0	✔
Aggiornamento della convenzione con Cava Eges	0	✔
Azioni per il controllo della qualità dell'ambiente e del territorio (aria, acqua, suolo, rumore)	0	✔

#### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO

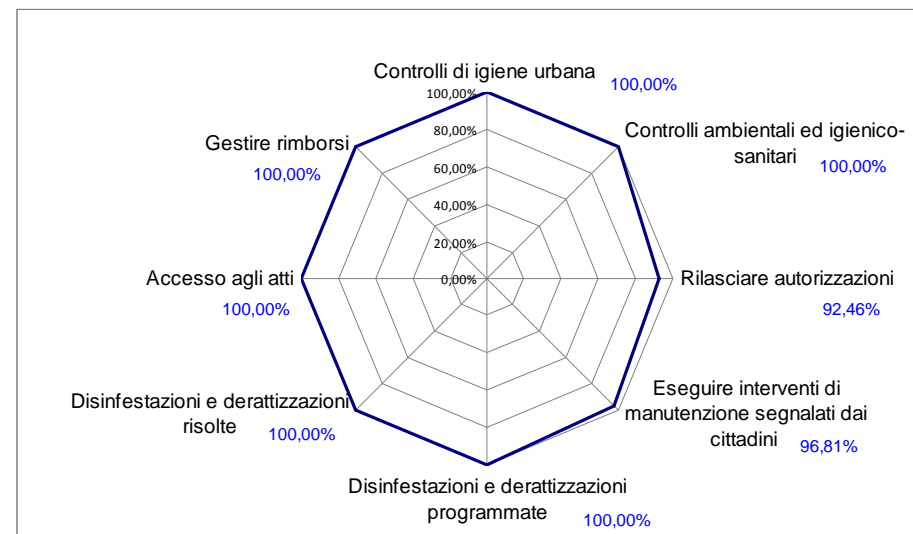
scostamento dalla % programmata	-3,48 %
---------------------------------	---------

Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO

rispetto dello standard e del target atteso	90,61 %
---	---------

#### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



Il risultato sulla qualità dei servizi

98,66 %

### settore SOCIOCULTURALE

#### OBIETTIVI di PROGETTO

	Scarto	
Sussidiari con lo sport	0	✓
Da zero a tre anni: per una carta dei servizi degli asili nido	0	✓
"Abitare l'emergenza": misure sperimentali di sostegno dell'emergenza abitativa e di forme di microcredito	0	✓
"Insieme per crescere": un percorso di sostegno alla genitorialità	0	✓
"Infogìò": uno sportello informagiovani a Tilane	obiettivo annullato	
"La cava in mostra": progetto di espressività con le scuole del territorio	0	✓
La stanza dei segreti	0	✓
Facciamo un pedibus	0	✓
Un libro per amico	0	✓
Scatti tra le pagine	0	✓
Come eravamo e come saremo	0	✓

#### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO

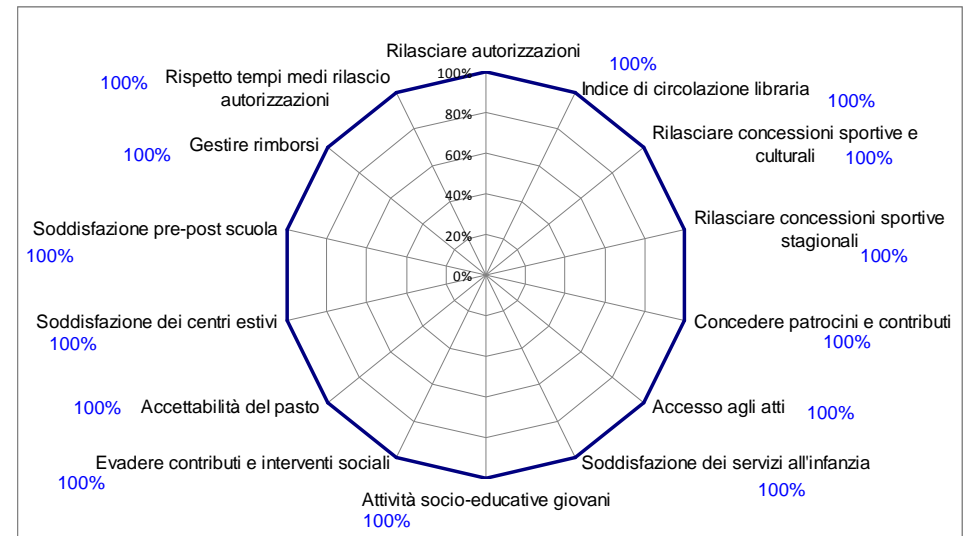
scostamento dalla % programmata **0 %**

Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO

rispetto dello standard e del target atteso **100,00 %**

#### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



Il risultato sulla qualità dei servizi **100,00 %**

### settore FINANZIARIO

#### OBIETTIVI di PROGETTO

	Scarto	
Revisione del regolamento per la fornitura delle divise e del vestiario da lavoro per il personale comunale	0	✓
Applicazione nuova disciplina in materia di affidamento dei servizi pubblici locali a rilevanza economica	0	✓
Revisione del regolamento di contabilità	0	✓
Progetto risparmio IRAP: valutazione metodo retributivo o valore della produzione netta	0	✓
Applicazione imposta municipale I.M.U.	0	✓
Dalla TARSU alla TARES - tassa rifiuti e servizi	0	✓
Azioni di monitoraggio e controllo a fini tributari	-6,67%	✗
Attuazione piano alienazioni	0	✓

Il risultato sulla qualità dei servizi **100,00 %**

#### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO

scostamento dalla % programmata **-0,61 %**

Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO

rispetto dello standard e del target atteso **92,56 %**

#### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese

