

# 2013



**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 (P.P.)

Approvati dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 81 del 23/04/2013.

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 **P.P.** è il documento programmatico con valenza triennale, unificato 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.

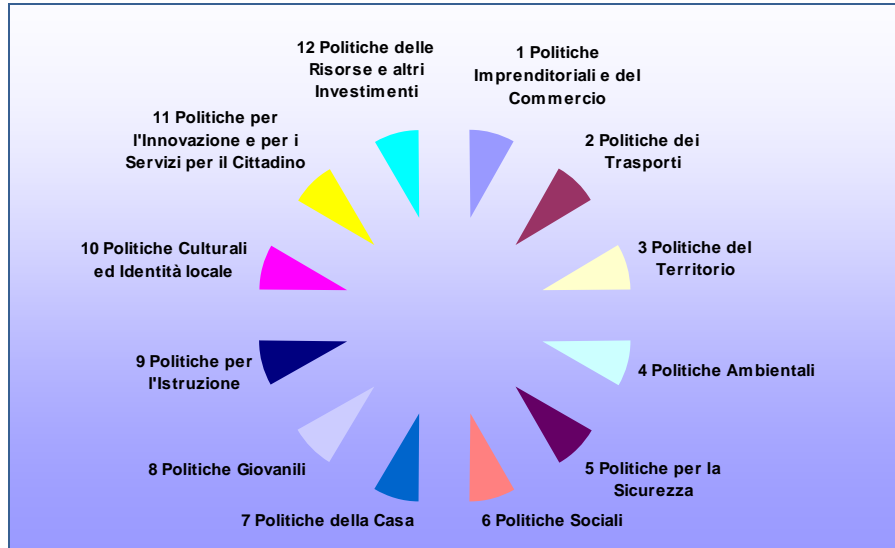
Il Piano individua anche gli obiettivi e gli indicatori per la misurazione e valutazione del livello di qualità dei servizi erogati.

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

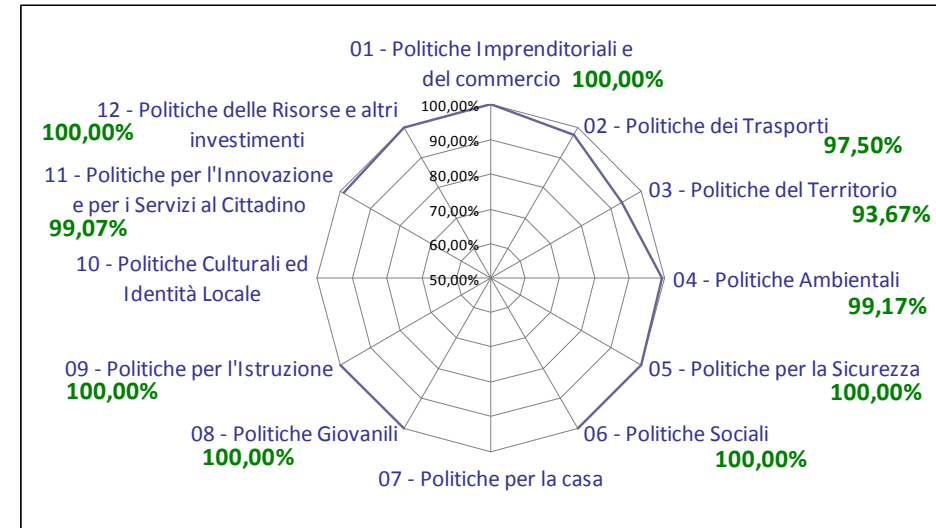
Tale analisi dello stato di attuazione delle Politiche e della realizzazione degli obiettivi operativi, supportato dal processo di programmazione e controllo, si pone come necessario momento di verifica di quanto indicato nel PGS, nella RPP, nel PEG e nel P.P., e consente di fare una valutazione dell'adeguatezza 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 31/12/2013



Il primo grafico grafico rappresenta le 12 Politiche del PGS.

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

Tale rappresentazione di risultati è ottenuta dalla media della % di realizzazione degli obiettivi di progetto - definiti nel **Piano Esecutivo di Gestione 2013** – aggregati per politiche, con esclusione degli obiettivi “Collaborare per Realizzare”.

Le *Politiche per la casa* e le *Politiche culturali ed Identità Locale* non hanno obiettivi di progetto collegati.

01 - Politiche imprenditoriali e del commercio	100,00%
02 - Politiche dei Trasporti	97,50%
03 - Politiche del Territorio	93,67%
04 - Politiche Ambientali	99,17%
05 - Politiche per la Sicurezza	100,00%
06 - Politiche Sociali	100,00%
07 - Politiche per la casa	/
08 - Politiche Giovanili	100,00%
09 - Politiche per l'Istruzione	100,00%
10 - Politiche Culturali ed Identità Locale	/
11 - Politiche per l'Innovazione e per i Servizi al Cittadino	99,07%
12 - Politiche delle Risorse e altri investimenti	100,00%

## 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 31/12/2013.

### 01 - Politiche imprenditoriali e del commercio

Revisione organizzativa dei posteggi - mercato di Dugnano	AG	0 %
---	----	-----

### 02 - Politiche dei Trasporti

Valorizzazione, razionalizzazione e regolamentazione delle aree di sosta	PT	-5 %
Riqualificazione di via S. Ambrogio	PT	0 %

### 03 - Politiche del Territorio

Approvazione e pubblicazione degli atti costituenti il piano di governo del territorio	PG	0 %
Aggiornamento procedimento relativo agli impianti fissi per la radiodiffusione e radiocomunicazione	PG	-25 %
Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà - conclusione procedure per n. 6 edifici	PG	0 %
Condoni edilizi inevasi	PG	-6,67%
Miglioramento area sportiva di via Toti	PT	0 %

### 04 - Politiche ambientali

Bilancio arboreo: incremento del patrimonio arboreo - legge 10/2013	PT	0 %
Miglioramento di alcune aree degradate del territorio anche avvalendosi delle sponsorizzazioni	PT	-2,5 %
Attuazione linee guida in materia di controllo inerenti le attività produttive di impatto ambientale	PT	0 %

### 05 - Politiche per la sicurezza

Educazione alla legalità	PL	0 %
Controllo falsi documentali	PL	0 %
Controllo trasporto rifiuti speciali	PL	0 %
Controllo contrassegni disabili	PL	0 %

### 06 - Politiche sociali

I nostri primi 40 anni di servizi alla prima infanzia... e non solo	SC	0 %
"Il dato e' tratto": dalla performance alla rendicontazione ...dalla rendicontazione alla restituzione	SC	0 %

### 08 - Politiche giovanili

Più semplice, più facile...per lo sport e il tempo libero	SC	0 %
"A ciascuno il suo": una bussola a portata di mano per l'orientamento scolastico	SC	0 %
"Sicuramente giovani": iniziative di politica giovanile	SC	0 %
"Tilane zero-diciotto"	SC	0 %
"Di storia in storia": la città, i suoi beni, la sua memoria	SC	0 %

## 09 - Politiche Per l'Istruzione

"A ciascuno il suo": una bussola a portata di mano per l'orientamento scolastico	SC	0 %
Il mestiere artigiano ai tempi di facebook	SC	0 %

## 12 - Politiche delle risorse e altri investimenti

Possibili applicazioni di "spending review" per gli immobili comunali	PT	0 %
Applicazione Tares	SF	0 %
Piano quinquennale di controllo classificazione catastale	SF	0 %
Valorizzazione e adeguamento entrate: copertura costi di gestione da immobili	SF	0 %
Dismissione immobili comunali	SF	0 %
Imu: attuazione secondo le nuove modalità definite con la legge di stabilità	SF	0 %
Revisione straordinaria della normativa fiscale in materia di imposta di bollo e di I.V.A.	SF	0 %
Consolidamento dei conti pubblici. sperimentazione di un sistema di contabilità economico-patrimoniale	SF	0 %
Proroga affidamento gestione servizi pubblici locali a rilevanza economica ad Ages s.p.a.	SF	0 %



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

Un amico comune	AG	-2 %
Dematerializzazione: classificazione dei documenti.	AG	0 %
Revisione dell'anagrafe a seguito del XV censimento generale della popolazione e delle abitazioni 2011	AG	0 %
Residenze e cambi di indirizzo su appuntamento	AG	0 %
Più semplice....più facile: settimana del miglioramento	AG	-1,25 %
Software open source	AG	0 %
Wifi sul territorio comunale	AG	-5 %
Il personale dell'ente: una risorsa da supportare e valorizzare	AG	-1,43 %
Definizione del piano triennale di prevenzione della corruzione	DG	0 %
Stipulazione atti trasformazione diritto di superficie in diritto di proprietà	DG	0 %
Applicazione disciplina sui controlli interni	DG	-5 %
La mappa dei servizi erogati al cittadino	DG	0 %
La trasparenza e la pubblicazione di dati e informazioni sul sito istituzionale	DG	0 %
Leggere l'organizzazione attraverso ciò che realizza: definizione elenco output/prodotti per settori	DG	-4 %
Attuazione agenda del miglioramento delle attività dello sportello unico dell'edilizia	PG	0 %
Revisione dei procedimenti inerenti le gare d'appalto in base alle nuove disposizioni normative	PT	0 %
Più semplice, più facile...per lo sport e il tempo libero	SC	0 %
"Il dato e' tratto": dalla performance alla rendicontazione ...dalla rendicontazione alla restituzione	SC	0 %
Più semplice più facile ... nel sociale	SC	0 %
"La biblioteca digitale": una realtà ancora da scoprire	SC	0 %

## **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 QUALITÀ DEI SERVIZI - risultati

Il Piano della Performance 2013-2015 individua la mappa dei servizi e ne assegna la responsabilità ai settori.

Nell'allegato al Piano, i servizi sono contrassegnati con una "X" nell'apposita colonna "servizio erogato" e per gli stessi sono declinati gli obiettivi, gli indicatori e i relativi standard. L'ambito di misurazione interessa principalmente la dimensione dell'efficacia qualitativa. L'efficacia è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso, e quindi conforme allo standard dichiarato. La qualità dei servizi erogata è stata anche misurata nelle seguenti dimensioni: la tempestività, l'accessibilità, l'elasticità. Sono state effettuate indagini di customer per la misurazione della qualità percepita e della soddisfazione dei cittadini/utenti.

N° obiettivi indicatori sui servizi erogati	42
La qualità dei servizi erogati	97,71 %

## **LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI**

### **La performance di Ente:**

Nel terzo quadrimestre 2013 sono state presentate dai cittadini e gestite n. 1201 segnalazioni di disservizi. La risposta al cittadino è pervenuta nei tempi (entro 30 giorni) per l' **80,35%**, rispetto al 90% previsto dallo standard.

Sono 236 le risposte rese al cittadino oltre i termini.

### **La performance dei settori:**

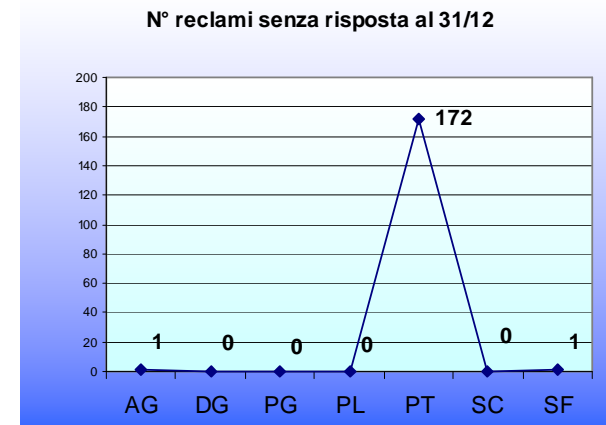
I reclami non gestiti, cioè quelli a cui non è stata data risposta, sono 174.

I reclami gestiti dai settori entro 25 giorni costituiscono il 78,90%.

I reclami gestiti dall'U.R.P. entro 5 giorni costituiscono il 98,66 .

<b>n° reclami gestiti dai settori ENTRO 25 giorni</b>				
settore	gestiti	entro i tempi	%	entro il 90% (standard)
AG	12	12	100	✓
DG	1	1	100	✓
PG	3	1	33,33	✗
PL	96	92	95,83	✓
PT	1073	825	76,89	✗
SC	13	13	100	✓
SF	3	3	100	✓

### **La soddisfazione dei cittadini**



## 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 P. sono stati assegnati specifici obiettivi individuali ai direttori di settore, analiticamente declinati nel PEG per l'anno 2013:

Direzioni	Obiettivo di progetto	% realizz.	Indicatore	Risultato
Affari Generali	Un amico comune	98%	/	/
	Più semplice...più facile: settimana del miglioramento	98,75%	/	/
	Wifi sul territorio comunale	95%	/	/
Segreteria Generale	Definizione del piano triennale di prevenzione della corruzione	100%	/	/
	Stipulazione atti trasformazione diritto di superficie in diritto di proprietà	100%	/	/
	La trasparenza e la pubblicazione di dati e informazioni sul sito istituzionale	100%	/	/
Pianificazione del Territorio	Approvazione e pubblicazione degli atti costituenti il piano di governo del territorio	100%	/	/
	Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà - conclusione procedure per n. 6 edifici	100%	/	/
	Condoni edilizi inevasi	93,33%	/	/
Polizia Locale	Educazione alla legalità	100%	n° lezioni programmate / n° lezioni effettuate	100% (n.4)
	Controllo falsi documentali	100%	=>12 controlli a quadrimestre	100% (M=n.22)
	Controllo contrassegni disabili	100%	Contrassegni controllati/ da controllare=100	100% (n.2.334)
Opere per il Territorio e l'Ambiente	Revisione dei procedimenti inerenti le gare d'appalto in base alle nuove disposizioni normative	100%	/	/
	Possibili applicazioni di "spending review" per gli immobili comunali	100%	/	/
	Valorizzazione, razionalizzazione e regolamentazione delle aree di sosta	95%	/	/
Socioculturale	Più semplice, più facile...per lo sport e il tempo libero	100%	/	/
	"Il dato e' tratto": dalla performance alla rendicontazione ...dalla rendicontazione alla restituzione	100%	/	/
	"A ciascuno il suo": una bussola a portata di mano per l'orientamento scolastico	100%	Attivazione sportelli nelle scuole secondarie di 1° grado	100% (n.4)
Finanziario	Proroga affidamento gestione servizi pubblici locali a rilevanza economica ad Ages S.p.a.	100%	/	/
	Consolidamento dei conti pubblici. sperimentazione di un sistema di contabilità economico-patrimoniale	100%	/	/
	Dismissione immobili comunali	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

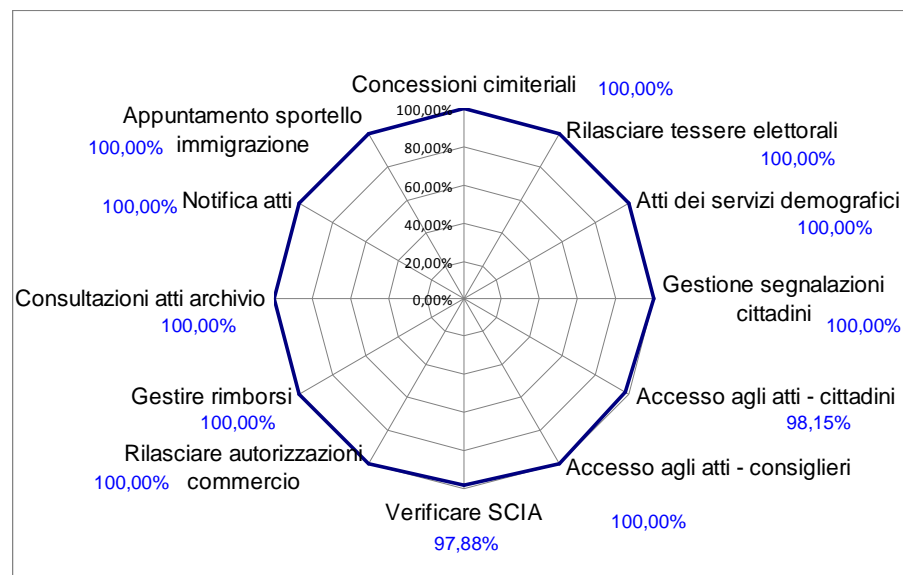
	% realizz.	
Un amico comune	98 %	✘
Il personale dell'ente: una risorsa da supportare e valorizzare	98,57 %	✘
Revisione organizzativa dei posteggi - mercato di Dugnano	100 %	✔
Dematerializzazione: classificazione dei documenti.	100 %	✔
Revisione dell'anagrafe a seguito del XV censimento generale della popolazione e delle abitazioni 2011	100 %	✔
Residenze e cambi di indirizzo su appuntamento	100 %	✔
Piu' semplice....più facile: settimana del miglioramento	98,75 %	✘
Software open source	100 %	✔
Wifi sul territorio comunale	95 %	✘

#### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO	
rispetto alla % programmata	99,18 %
Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO	
rispetto dello standard e del target atteso	92,26 %

#### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



Il risultato sulla qualità dei servizi  
(sono considerati i risultati dei soli obiettivi gestiti) **99,67 %**

## settore SEGRETERIA GENERALE

### OBIETTIVI di PROGETTO

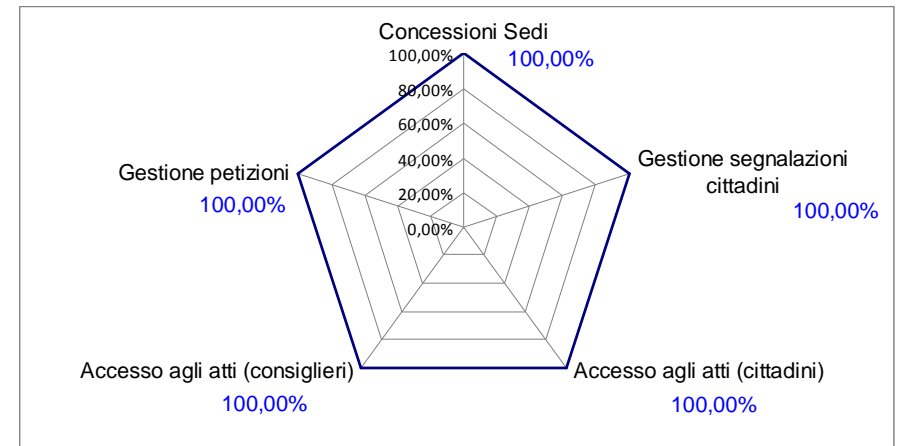
	% realizz.	
Definizione del piano triennale di prevenzione della corruzione	100 %	✓
Applicazione disciplina sui controlli interni	95 %	✗
Stipulazione atti trasformazione diritto di superficie in diritto di proprietà	100 %	✓
La mappa dei servizi erogati al cittadino	100 %	✓
La trasparenza e la pubblicazione di dati e informazioni sul sito istituzionale	100 %	✓
Leggere l'organizzazione attraverso ciò che realizza: definizione elenco output/prodotti per settori	96 %	✗

### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO		
	rispetto alla % programmata	<b>98,76 %</b>
Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO		
	rispetto dello standard e del target atteso	<b>100,00 %</b>

### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



Il risultato sulla qualità dei servizi  
(sono considerati i risultati dei soli obiettivi gestiti) **100,00 %**

### settore PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO

#### OBIETTIVI di PROGETTO

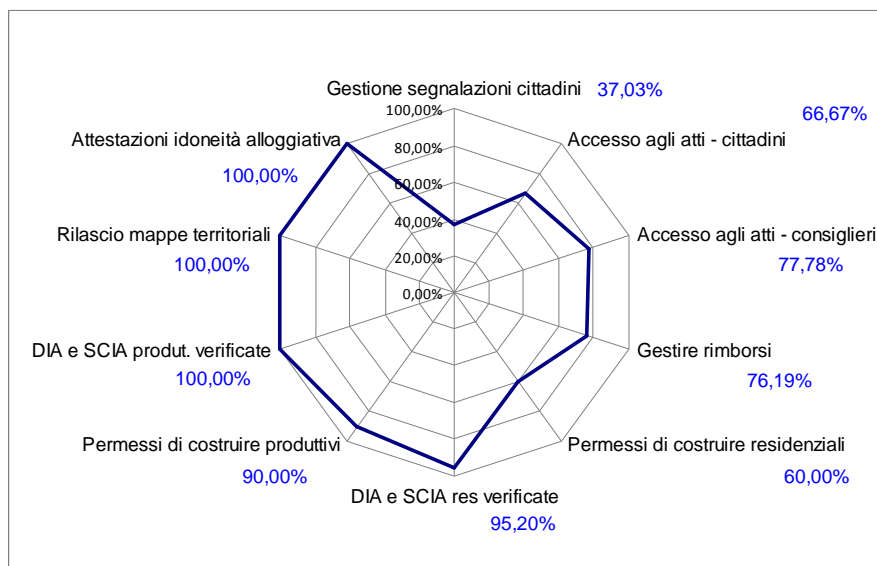
	% realizz.	
Approvazione e pubblicazione degli atti costituenti il piano di governo del territorio	100 %	✓
Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà - conclusione procedure per n. 6 edifici	100 %	✓
Condoni edilizi inevasi	93,33 %	✗
Aggiornamento procedimento relativo agli impianti fissi per la radiodiffusione e radiocomunicazione	75 %	✗
Attuazione agenda del miglioramento delle attività dello sportello unico dell'edilizia	100 %	✓

#### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO		
	rispetto alla % programmata	<b>95,48 %</b>
Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO		
	rispetto dello standard e del target atteso	<b>85,06 %</b>

#### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



Il risultato sulla qualità dei servizi  
(sono considerati i risultati dei soli obiettivi gestiti) **80,29 %**

## settore CORPO POLIZIA LOCALE

### OBIETTIVI di PROGETTO

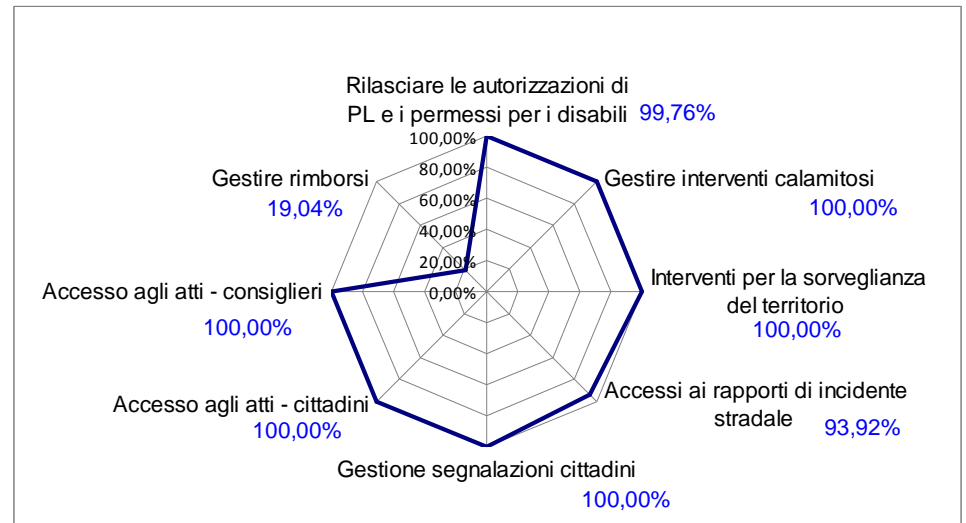
	% realizz.	
Educazione alla legalità	100 %	✓
Controllo falsi documentali	100 %	✓
Controllo trasporto rifiuti speciali	100 %	✓
Controllo contrassegni disabili	100 %	✓

### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO		
	rispetto alla % programmata	100 %
Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO		
	rispetto dello standard e del target atteso	93,42 %

### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



Il risultato sulla qualità dei servizi

(sono considerati i risultati dei soli obiettivi gestiti)

89,09 %

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

#### OBIETTIVI di PROGETTO

	% realizz.	
Revisione dei procedimenti inerenti le gare d'appalto in base alle nuove disposizioni normative	100 %	✓
Possibili applicazioni di "pending review" per gli immobili comunali	100 %	✓
Valorizzazione, razionalizzazione e regolamentazione delle aree di sosta	95 %	✗
Riqualificazione di via S. Ambrogio	100 %	✓
Miglioramento area sportiva di via Toti	100 %	✓
Bilancio arboreo: incremento del patrimonio arboreo - legge 10/2013	100 %	✓
Miglioramento di alcune aree degradate del territorio anche avvalendosi delle sponsorizzazioni	97,5 %	✗
Attuazione linee guida in materia di controllo inerenti le attività produttive di impatto ambientale	100 %	✓

#### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO

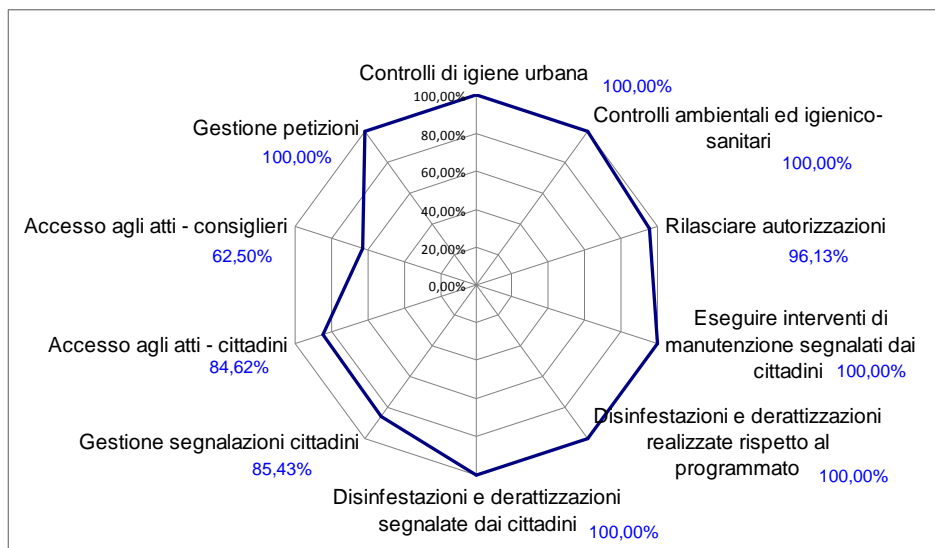
rispetto alla % programmata **99,19 %**

Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO

rispetto dello standard e del target atteso **89,66 %**

#### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



Il risultato sulla qualità dei servizi

(sono considerati i risultati dei soli obiettivi gestiti)

**84,42 %**

### settore SOCIOCULTURALE

#### OBIETTIVI di PROGETTO

	% realizz.	
Più semplice, più facile...per lo sport e il tempo libero	100 %	✓
I nostri primi 40 anni di servizi alla prima infanzia... E non solo	100 %	✓
"Il dato e' tratto": dalla performance alla rendicontazione ...dalla rendicontazione alla restituzione	100 %	✓
"A ciascuno il suo": una bussola a portata di mano per l'orientamento scolastico	100 %	✓
Il mestiere artigiano ai tempi di facebook	100 %	✓
Più semplice più facile ... Nel sociale	100 %	✓
"Sicuramente giovani": iniziative di politica giovanile	100 %	✓
"Tilane zero-diciotto"	100 %	✓
"Di storia in storia": la città, i suoi beni, la sua memoria	100 %	✓
"La biblioteca digitale": una realtà ancora da scoprire	100 %	✓

#### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO

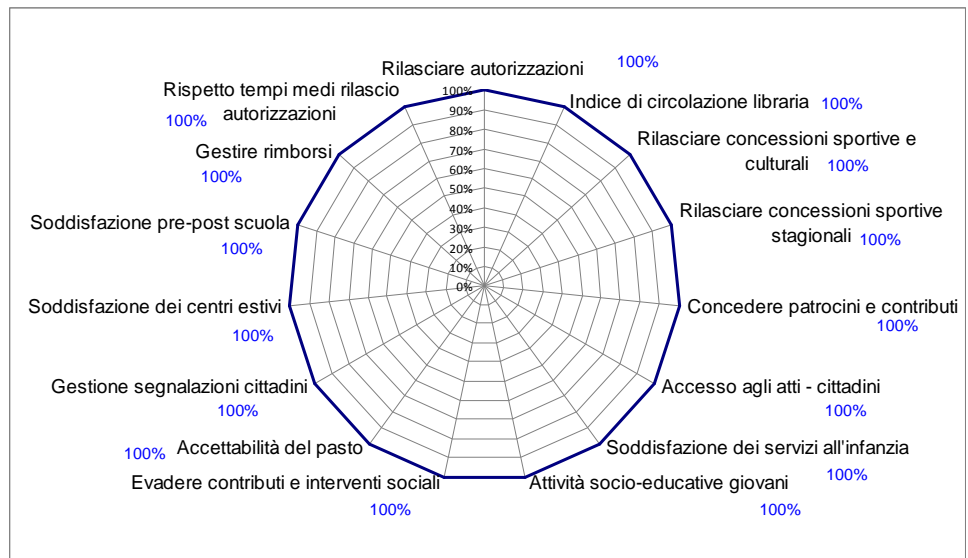
	rispetto alla % programmata	<b>100 %</b>
--	-----------------------------	--------------

Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO

	rispetto dello standard e del target atteso	<b>98,82 %</b>
--	---	----------------

#### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



Il risultato sulla qualità dei servizi <i>(sono considerati i risultati dei soli obiettivi gestiti)</i>	<b>100,00 %</b>
--	-----------------

### settore FINANZIARIO

#### OBIETTIVI di PROGETTO

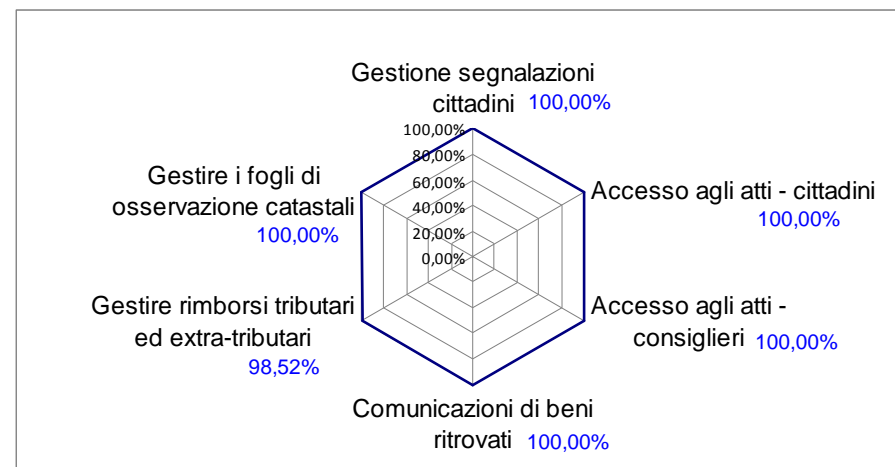
	% realizz.	
Proroga affidamento gestione servizi pubblici locali a rilevanza economica ad Ages s.p.a.	100 %	✓
Revisione straordinaria della normativa fiscale in materia di imposta di bollo e di I.V.A.	100 %	✓
Consolidamento dei conti pubblici. Sperimentazione di un sistema di contabilità economico-patrimoniale.	100 %	✓
Applicazione Tares	100 %	✓
Piano quinquennale di controllo classificazione catastale	100 %	✓
Valorizzazione e adeguamento entrate: copertura costi di gestione da immobili	100 %	✓
Dismissione immobili comunali	100 %	✓
Imu: attuazione secondo le nuove modalità definite con la legge di stabilità	100 %	✓

#### I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO		
	rispetto alla % programmata	<b>100,00 %</b>
Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO		
	rispetto dello standard e del target atteso	<b>93,31 %</b>

#### I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



Il risultato sulla qualità dei servizi  
(sono considerati i risultati dei soli obiettivi gestiti) **99,75 %**