



**Città di
Paderno Dugnano**

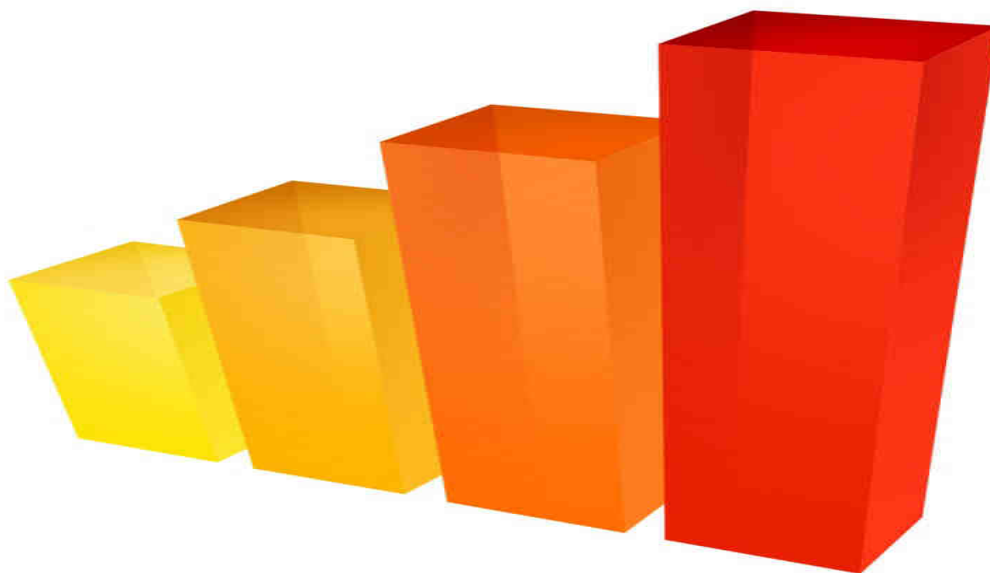
Allegato 4

UNI EN ISO 9001:2008
Certificato CSQ n° 9159.CMPD

Piano Esecutivo di Gestione 2017-2019

Piano della Performance

(Art. 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)



*Approvato con deliberazione di G.C.
n° 17 del 26/01/2017*

*Aggiornato alla variazione di PEG deliberata
con atto di G.C. n° 133 del 07/09/2017*

Triennio 2017-2019



IL PIANO DELLA PERFORMANCE 2017-2019

PREMESSA

Il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n.150 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle PA (di seguito Decreto Brunetta) ha determinato un'accelerazione al cambiamento e all'ammodernamento in atto nelle pubbliche amministrazioni. Di rilievo è l'introduzione di un "sistema globale di gestione della performance" che per la prima volta si introduce nella PA il Ciclo di gestione della performance attraverso il quale il Legislatore si prefigge di raggiungere "cinque risultati: pianificare meglio, misurare meglio, valutare meglio, premiare meglio e rendicontare meglio".

Il concetto di performance utilizzato dal Legislatore "non è la versione inglese del <rendimento> o della <produttività>, ma è un concetto che rappresenta il passaggio fondamentale della logica di mezzi a quella di risultato". La performance è il contributo, il risultato, che un soggetto (organizzazione, unità organizzativa, gruppo di individui, singolo individuo) 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.

Per raggiungere i risultati appena indicati, il ciclo di gestione della performance si articola nelle seguenti fasi:

- a) programmazione;
- b) pianificazione;
- c) monitoraggio;
- d) valutazione e misurazione, con esito finale nella premialità e nella rendicontazione alla PA e ai cittadini.

L'attuazione del ciclo di gestione della performance si realizza, concretamente, attraverso i seguenti documenti:

- 1) il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.);
- 2) il Piano Esecutivo di Gestione (PEG), comprendente il Piano dettagliato degli obiettivi (PdO) e il Piano della Performance (P.P.);
- 3) il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa;
- 4) il Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale;
- 5) la Relazione sulla Performance.

Il Piano della Performance è il documento programmatico con valenza triennale che definisce, in attuazione degli indirizzi e degli obiettivi strategici ed operativi, gli obiettivi esecutivi, le risorse e gli indicatori per la misurazione e la valutazione delle prestazioni dell'Ente, dei dirigenti e dei dipendenti non dirigenti. E' il documento che, unitamente al PEG, dà avvio al ciclo di gestione della performance, coerente e integrato con gli altri documenti di programmazione e con il Sistema di misurazione dell'ente.

Il presente Piano è stato realizzato nel rispetto del modello di misurazione della performance descritto nel sistema di misurazione adottato dall'ente.

In considerazione del quadro normativo che è emerso dopo l'entrata in vigore della legge n. 190/2012 e dei decreti legislativi n. 33/2013 e n. 39/2013, il Piano della performance è concepito anche come momento di sintesi degli strumenti di programmazione dell'Ente e contiene gli obiettivi riguardanti la prevenzione della corruzione, la trasparenza e l'integrità, nell'ottica del coordinamento prescritto dalla normativa vigente.



INDICE

1. Presentazione	3
1.1 Chi siamo	3
1.2 Cosa facciamo e Come operiamo	7
2. Identità.....	7
2.1 L'Amministrazione in "cifre"	7
2.2 Mandato istituzionale e Albero della performance: la Mappa strategica	11
3. Analisi del contesto.....	12
3.1 Analisi del contesto esterno	12
3.2 Analisi del contesto interno – lo stato di salute finanziaria.....	15
4. Le Aree Strategiche e il PEG 2017/2019: dagli indirizzi strategici agli obiettivi esecutivi.....	17
5. Il portafoglio delle attività e dei servizi e la loro misurazione	18
5.1 La mappa dei servizi, definizione standard, intervento sostitutivo e gestione reclami	23
5.2 L'elenco dei servizi e la misurazione della qualità	24
5.3 I servizi affidati all'esterno e la misurazione della qualità indiretta	28
6. Gli obiettivi per la prevenzione della Corruzione – La misurazione e valutazione	29
7. La Performance Organizzativa	30
7.1 Obiettivi individuali assegnati al personale dirigenziale	31
8. Il Ciclo di gestione della performance	32
8.1 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria	33
8.2 Raccordo e integrazione del Piano con il Sistema di Programmazione e Controllo.....	34
9. Il processo seguito e le azioni di miglioramento del Ciclo di gestione della performance.....	35
9.1 Le responsabilità nella definizione, adozione ed attuazione del Piano	36
10. Trasparenza, comunicazione e aggiornamento del Piano – monitoraggio e audit.....	37

ALLEGATO: Il portafoglio attività - servizi - obiettivi - indicatori - target e standard



1. Presentazione

1.1 Chi siamo

Il Comune si può definire “un’organizzazione a servizio delle persone esistenti in un territorio”. E’ l’Ente più vicino ai bisogni dei propri cittadini, competente a provvedere agli interessi della popolazione stanziata sul proprio territorio. Il Comune, pertanto, rappresenta la comunità di riferimento, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo culturale, sociale ed economico.

Dato che in esso i cittadini concentrano i propri interessi, il Comune costituisce il fulcro della vita sociale, promuove la protezione degli interessi generali, ha la rappresentanza legale dell’insieme dei cittadini e la tutela dei loro diritti, provvede all’erogazione dei servizi istituzionali.

Il Comune, in quanto Ente, è contraddistinto da un elemento fondamentale che è la sua organizzazione, costituita dall’insieme delle persone che vi lavorano, che, con l’utilizzo dei mezzi e delle risorse a disposizione, permettono lo svolgimento dei compiti che il Comune è chiamato ad assolvere ed il raggiungimento degli obiettivi istituzionali.

Gli Organi Politici collegiali del Comune di Paderno Dugnano sono stati rinnovati a seguito delle elezioni amministrative del 25 maggio e 8 giugno 2014; essi sono la Giunta Comunale, composta dal Sindaco e da n. 7 Assessori nominati dal Sindaco, ed il Consiglio Comunale, presieduto dal Presidente del Consiglio Comunale e composto dal Sindaco e da n. 24 Consiglieri Comunali.

L’organizzazione burocratica del Comune di Paderno Dugnano è articolata in sette settori direzionali, definibili come organi direzionali e “centri di competenza” a cui sono preposti i Direttori e a cui sono attribuite specifiche responsabilità nelle diverse materie.

Questi centri sono gli organi tecnici dell’ente, cioè le componenti del suo organismo che l’ordinamento qualifica a porre in essere atti giuridici per conto dell’ente e che rispetto all’ente non rappresentano un’entità distinta ma semplicemente una parte costitutiva.

Come in tutti gli enti, anche in quello comunale vige il principio della divisione del lavoro nel senso che alcuni soggetti formano o manifestano la volontà dell’ente (organi) ed altri rendono possibile l’attività dei primi (uffici).

Nelle tabelle di seguito riportate è illustrato l’assetto organizzativo complessivo – organi politici e organigramma della struttura tecnica – dell’Ente.



Organi politici: **LA GIUNTA**

Nome e Cognome	Delega
Marco Alparone Sindaco	Bilancio e Tributi, Sicurezza e Legalità, Città Metropolitana, Semplificazione, Sport
Gianluca Bogani Vice sindaco	Urbanistica, Edilizia Privata, Parco Grugnotorto Villosesi, Trasporto Pubblico Locale, Servizio di Igiene Pubblica
Andrea Tonello Assessore	Infrastrutture, Lavori Pubblici, Reti Idriche, Fognarie e Tecnologiche, Patrimonio
Giovanni Di Maio Assessore	Personale, Viabilità, Aziende Partecipate, Protezione Civile
Arianna Nava Assessore	Pari Opportunità, Scuola, Cultura, Eventi, Giovani
Roberto Carlo Boffi Assessore	Servizi Sociali, Famiglia, Innovazione e Integrazione Sociale, Smart City
Nadia Rudellin Assessore	Ambiente ed Ecologia, Educazione ambientale, Decoro Urbano, Servizi Cimiteriali
Valentina Maria Polito Assessore	Commercio, Attività Produttive, Lavoro

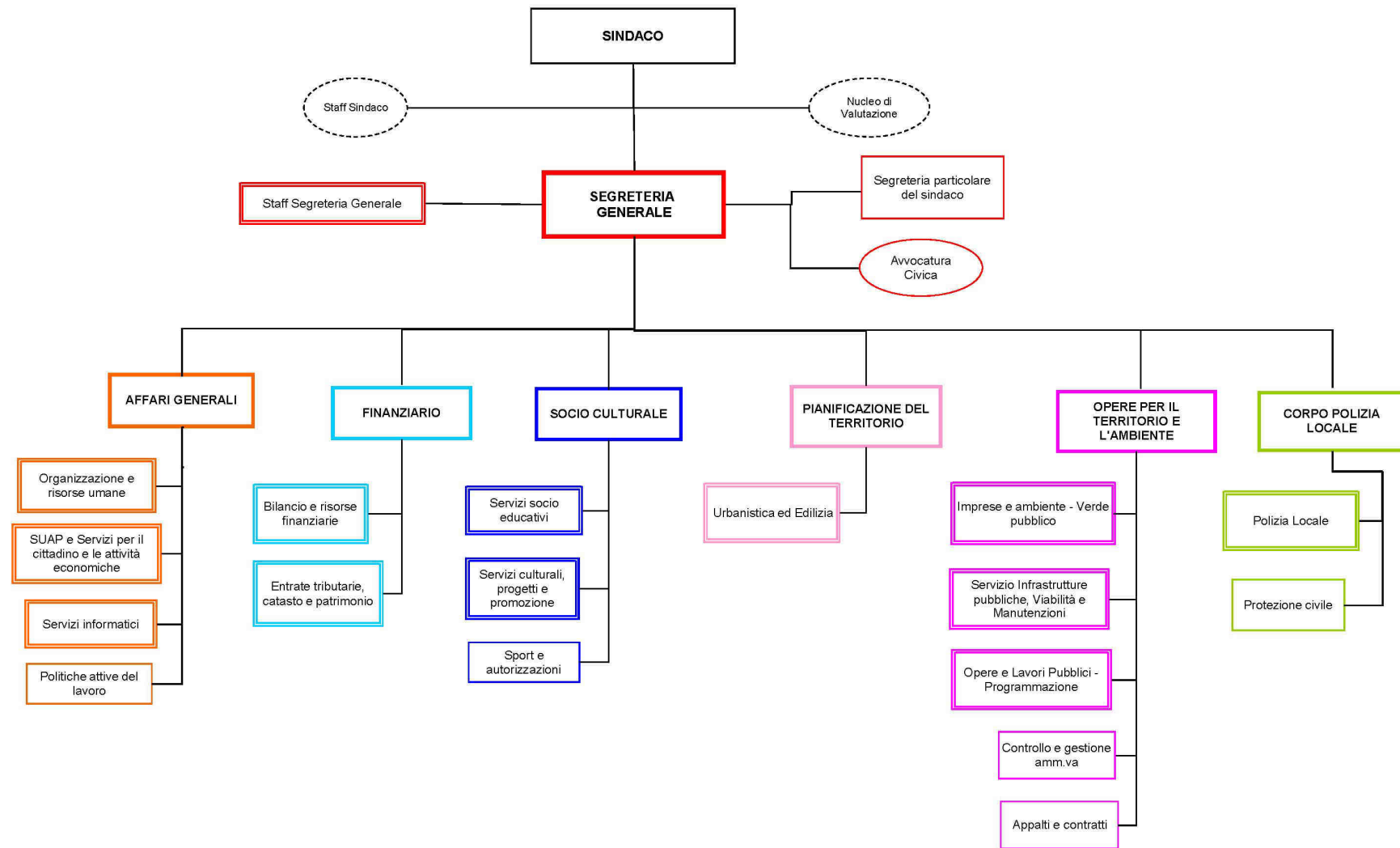


Organi politici: **IL CONSIGLIO COMUNALE**

- **Presidente:** Torraca Umberto
- **Vicepresidente:** Maestri Efrem

Gruppo consiliare	Consiglieri	Gruppo consiliare	Consiglieri
Forza Italia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alparone Marco ▪ Colzani Francesco ▪ Torraca Umberto ▪ Russo Elisabetta ▪ Turano Nicola 	Partito Democratico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caniato Antonella Maria ▪ Maestri Efrem ▪ Caputo Daniela ▪ Coloretti Marco ▪ Marelli Eugenio ▪ Scorta Michela
Paderno Dugnano Cresce	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ghioni Alberto ▪ Tagliabue Simone ▪ Mornati Simone ▪ Fossati Alfonso ▪ Boatto Francesco ▪ Gorla Christian 	Insieme per Cambiare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Giuranna Giovanni
Legha Nord Padania	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Viviani Luca ▪ Riboldi Fabrizio 	Movimento cinque stelle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Abbati Emiliano Giancarlo ▪ Cezza Achille
		Progetto Paderno Dugnano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pirovano Giancarlo ▪ Mosconi Mario Giovanni ▪ Rienzo Francesco Ignazio

L'ORGANIGRAMMA DELL'ENTE





1.2 Cosa facciamo e Come operiamo

Al Comune spettano, secondo quanto stabilito dall'art. 13, 1° comma del TUEL "..... tutte le funzioni amministrative che riguardano la popolazione ed il territorio comunale, ..., salvo quanto **non sia espressamente attribuito ad altri soggetti dalla legge statale o regionale, secondo le rispettive competenze**".

Queste ampie competenze possono essere ricondotte a tre grandi settori organici: *i servizi alla persona; l'assetto ed utilizzazione del territorio; lo sviluppo economico.*

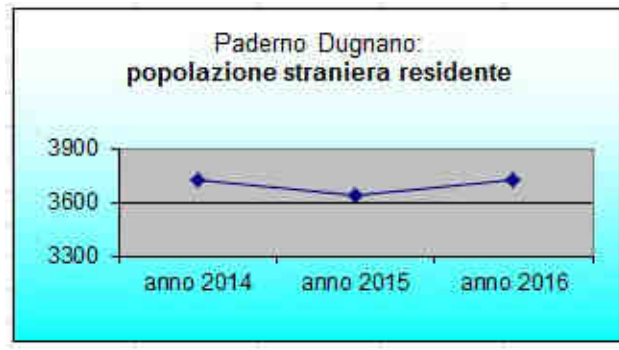
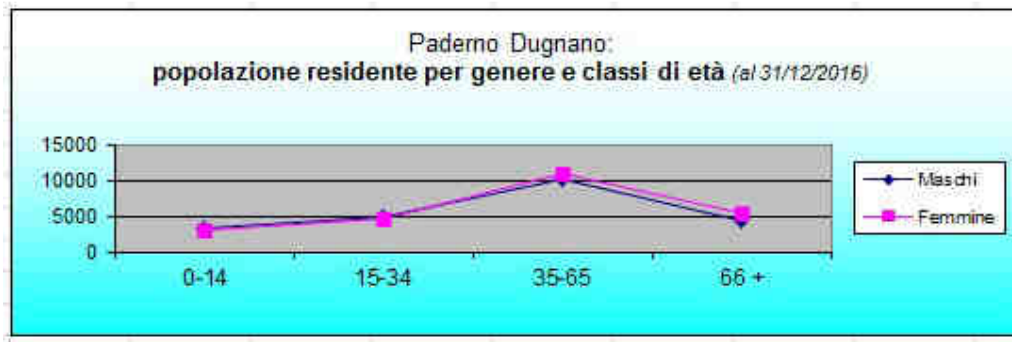
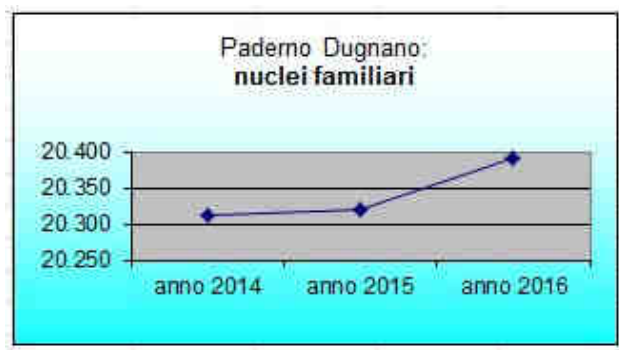
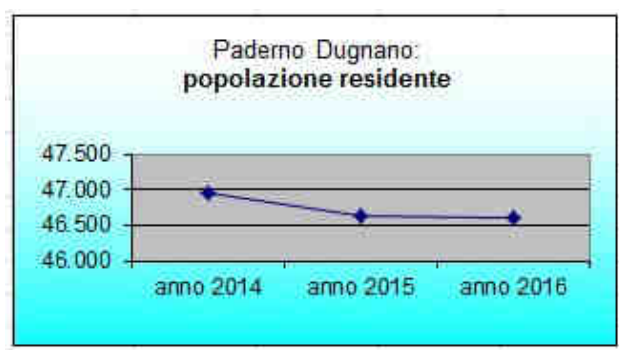
L'Amministrazione comunale ha rappresentato il disegno dell'ipotesi di sviluppo desiderato per la propria comunità, rendendo espliciti gli indirizzi strategici di lungo periodo (mandato) nelle linee programmatiche 2014-2019 approvate con deliberazione del consiglio comunale nr. 41 del 22.07.2014 e definendo gli obiettivi strategici nel Documento Unico di Programmazione (DUP), sezione strategica 2014-2019, approvato dal Consiglio Comunale per la prima volta con deliberazione nr. 78 del 22/12/2015.

2. Identità

2.1 L'Amministrazione in "cifre"

Popolazione		2012	2013	2014	2015	2016
Popolazione residente al 31/12		46.819	47.048	46.951	46.633	46.590
di cui popolazione straniera		3.857	3.770	3.720	3.642	3.735
nati nell'anno		370	370	364	372	388
deceduti nell'anno		405	405	435	444	417
immigrati		1.617	1.617	1.432	1.265	1.434
emigrati		1.503	1.503	1.458	1.511	1.448
<i>Saldo naturale (differenza tra nati e morti)</i>		-35	-35	-71	-72	-29
<i>Saldo migratorio (differenza tra immigrati e emigrati)</i>		+114	+114	-26	-246	-14
Popolazione per fasce d'età ISTAT al 31/12						
P. in età prescolare - scuola dell'obbligo	0-14 anni	6.943	5.753	5.897	6.257	6.288
Popolazione in forza lavoro	15-34 anni	9.751	9.540	9.641	9.441	9.406
Popolazione in età adulta	35-65 anni	21.782	21.948	21.405	21.438	21.124
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	8.343	9.807	10.008	9.497	9.772

La popolazione residente al 31/12/2016 è costituita da 20.390 nuclei familiari: di seguito si rappresenta l'andamento demografico, la distinzione per genere e classi di età.





STRUTTURA ORGANIZZAZIONE - Personale in servizio al 31 dicembre					
Descrizione	2012	2013	2014	2015	2016
Segretario Generale	1	1	1	1	1
Dirigenti a tempo indeterminato	5	5	5	5	5
Dirigenti con contratto di lavoro flessibile	1	1	0	0	0
Posizioni Organizzative	12	12	13	14	14
Dipendenti a tempo indeterminato	244	251	247	236	234
Dipendenti a tempo determinato	7	1	0	3	2
Totale Personale in servizio	270	271	266	259	256
Indicatore di performance					
Dirigenti	48,2	49,09	49,85	50,84	51,41
Posizioni Organizzative	45,08	46,47	45,58	46,81	47,79
Dipendenti	47	47,53	48,35	48,79	49,5
Età media ponderata	46,76	47,70	47,93	48,81	49,57
Indicatore di performance					
Malattia+Ferie+Altro	11,80%	21,08%	18,56%	18,99%	19,90%
Malattia+Altro	7,93%	7,30%	5,87%	4,74%	7,66%
Indicatore di performance					
Spesa complessiva per il personale ^{1 2}	10.038.150,47	9.844.933,22	9.690.250,96	9.650.548,37	9.768.590,63
Spesa per la formazione (stanziato)	41.890,00	53.400,00	46.300,00	68.260,00	44.133,00
Spesa per la formazione (impegnato)	41.890,00	46.862,80	40.442,20	53.232,75	33.837,37

¹ A seguito dell'evoluzione interpretativa dei contenuti della spesa del personale, si è ritenuto utile procedere ad un aggiornamento del valore che considerasse le nuove linee interpretative a partire dall'anno 2014.

² I dati potranno essere modificati dopo l'approvazione del conto consuntivo relativo all'esercizio 2016



SPESA PER IL PERSONALE					
Descrizione	2012	2013	2014	2015	2016
1. Costo personale su spesa corrente					
<u>Spesa complessiva personale</u> ³	33,346%	32,705%	33,206%	33,31%	32,449%
Spese correnti					
2. Costo medio del personale ⁴					
<u>Spesa complessiva personale</u>	€ 37.432,08	€ 37.000,00	€ 37.205,29	€ 36.654,56	38158,56
Numero dipendenti					
3. Costo personale pro-capite					
<u>Spesa complessiva personale</u>	€ 215,87	€ 211,33	€ 210,79	€ 203,58	209,67
Popolazione					
4. Rapporto dipendenti su popolazione					
<u>Popolazione</u>	173,40	173,66	176,51	180,05	181,99
Numero dipendenti					
5. Rapporto dirigenti su dipendenti ⁵					
<u>Numero dipendenti</u>	53,60	44,00	52,00	50,60	50,00
Numero dirigenti					
6. Rapporto P.O. su dipendenti					
<u>Numero dipendenti</u>	20,90	21,00	19,00	17,10	16,90
Numero posizioni organizzative					
7. Capacità di spesa su formazione					
<u>Spesa per formazione impegnata</u>	100	87,76	87,35	77,99	76,67
Spesa per formazione prevista					

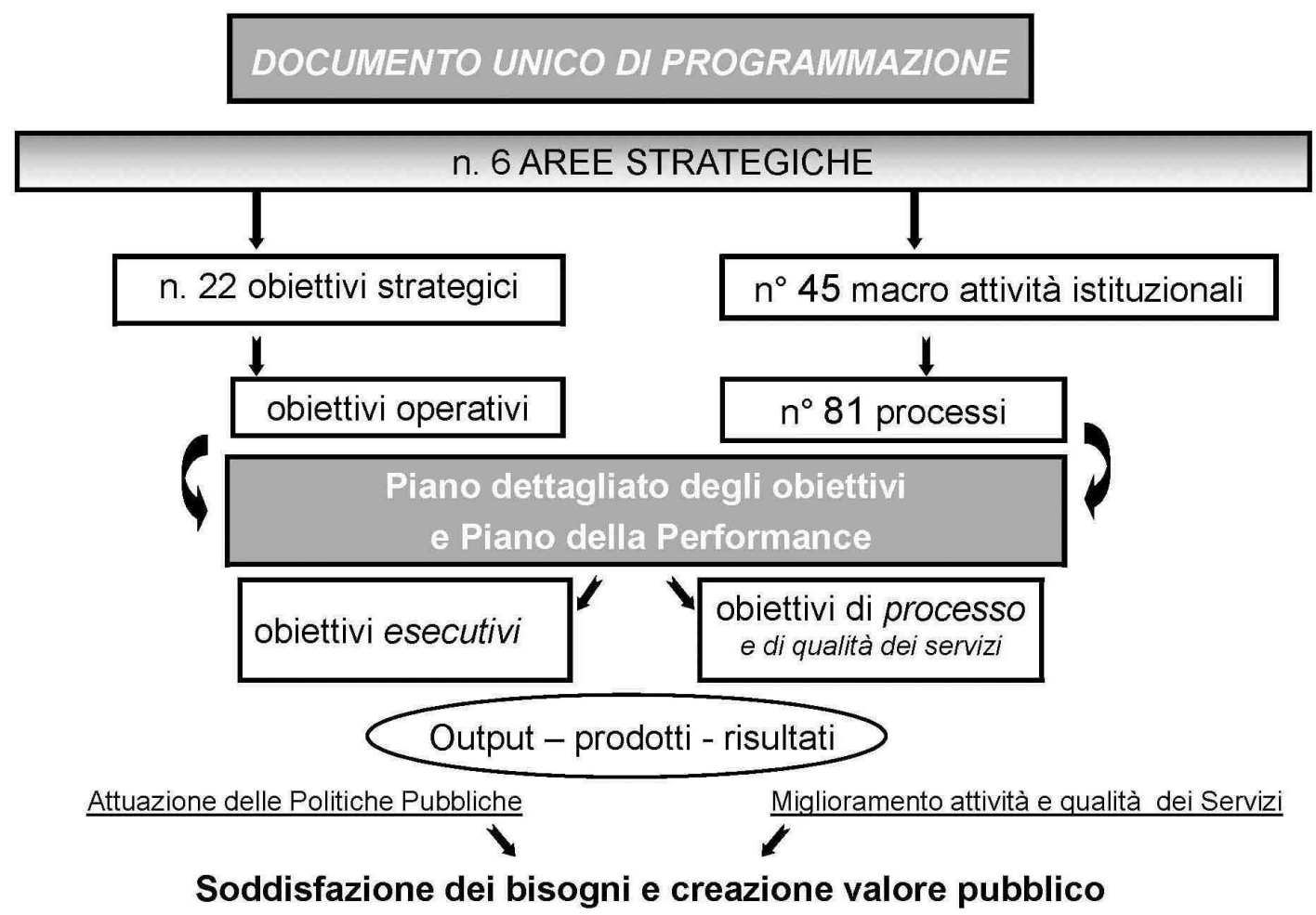
³ **Costo personale su spesa corrente:** a seguito dell'abrogazione dell'art. 76, comma 7 del D.L. nr. 112/2008, ad opera del D.L. nr. 90/2014, si è ritenuto utile ricostruire l'indice del costo personale su spesa corrente utilizzando esclusivamente il valore della spesa corrente sostenuta dal comune e non quella del gruppo, comprensiva dei dati delle società partecipate. Questa scelta infatti consente una migliore comparabilità dei dati.

⁴ **Costo medio del personale:** Il dato relativo al costo medio del personale è stato ottenuto dividendo il costo totale annuo del personale per il numero del personale in servizio al 31 dicembre di ogni anno. È comprensibile che questo dato non sia aderente al reale costo medio di un dipendente dell'Ente, poiché la spesa del personale tiene in considerazione i dipendenti cessati o assunti nel corso dell'anno.

⁵ **Rapporto dirigenti su dipendenti:** Il dato relativo al rapporto fra personale di qualifica dirigenziale e il restante personale è stato calcolato sommando al numeratore i dipendenti (a tempo determinato ed indeterminato) e le posizioni organizzative, poiché queste categorie di personale rispondono funzionalmente dal personale con qualifica dirigenziale.

2.2 Mandato istituzionale e Albero della performance: la Mappa strategica

LINEE PROGRAMMATICHE DI MANDATO





3. Analisi del contesto

3.1 Analisi del contesto esterno

Il Territorio

Il Comune di Paderno Dugnano è situato nel settore settentrionale della provincia di Milano e il suo centro dista, in linea d'aria, circa 12 Km dal centro del capoluogo.

La collocazione geografica insieme ad un'articolata rete infrastrutturale, fa di Paderno Dugnano un ambito territoriale strategico per l'intera area metropolitana di Milano.

La popolazione

La densità abitativa del comune, al 31/12/2016, è pari a 3.302 abitanti per Km² (46.590 residenti e superficie di 14,11 km²). Tale dato è elevato con riferimento al dato medio della provincia di Milano ma inferiore rispetto a quella dei comuni del settore nord-ovest milanese confinanti. Ciò denota una forte conurbazione del territorio, che tuttavia appare mitigata dalla presenza di vaste aree a verde e Parchi urbani, tra cui alcuni di grande estensione, come il Parco Lago Nord in centro, i Parchi Belloni e Spinelli a Cassina Amata, Il Parco di Vicolo Borghetto ed il Parco di Viale Bagatti a Palazzolo, il Centro Sportivo "Toti" di Via Serra, oltre alle aree comprese nei parchi di rilevanza ed interesse sovra comunale Parco Grugnotorto Villoresi e Parco del Seveso.

La popolazione è suddivisa nei sette quartieri che compongono la città determinati in modo da individuare aree consolidate di aggregazione storica e culturale oltre che omogenee per lo sviluppo del territorio e caratteristica degli insediamenti. I quartieri sono stati istituiti quali organismi di partecipazione popolare e sono: Calderara, Cassina Amata, Dugnano, Incirano, Paderno, Palazzolo Milanese e Villaggio Ambrosiano.

Fino agli anni '50 il Comune aveva mantenuto le sue caratteristiche rurali iniziali, conseguentemente la crescita della popolazione era avvenuta secondo un ritmo "fisiologico". A partire dagli anni '50 inizia un processo di crescita demografica, che ha portato gli abitanti dai 13.450 del 1950 ai 27.122 del 1960. Questo ritmo di espansione demografica era alimentato prevalentemente dal processo di immigrazione nel comune fino al 1965. Negli ultimi anni la popolazione si è attestata su incrementi costanti, in controtendenza rispetto all'andamento nazionale e del capoluogo.

Il lavoro

Le attività economiche e lavorative nel Comune di Paderno Dugnano sono state storicamente intense ed attrattive rispetto al territorio nord milanese. L'industria in particolare, e soprattutto il settore della lavorazione dei metalli ha avuto nel passato notevole peso sull'economia locale. Analizzando il trentennio '81 – 11, dai dati dei censimenti generali dell'industria risulta che la generale crisi del comparto produttivo che si è avuta nel nord milanese è stata in buona parte assorbita sul territorio dallo sviluppo del settore commerciale e terziario.



Importante per Paderno Dugnano è il settore dell'artigianato che rispetto all'andamento provinciale ha sostanzialmente tenuto.

Il Tessuto associativo

A Paderno Dugnano è molto forte e ramificato il tessuto associativo, che opera nei campi del volontariato e lavoro, della cultura-scuola-ambiente e dello sport. Nel territorio sono presenti, come risultanti dal registro comunale degli organismi di partecipazione popolare, 239 soggetti appartenenti al terzo e quarto settore (cooperative sociali e associazioni), con alcuni dei quali l'Amministrazione Comunale ha instaurato rapporti di partnership e/o protocolli operativi.

Il portafoglio dei servizi

L'offerta dei servizi sul territorio del Comune di Paderno Dugnano mostra una discreta consistenza di attrezzature pubbliche e di interesse generale, qualificabili in servizi costruiti e spazi a verde fruibili per la popolazione residente.

Una prima valutazione sugli aspetti quantitativi e qualitativi dell'offerta di servizi, fa riconoscere una prassi consolidata da parte della Amministrazione comunale nel promuovere e gestire la "cosa" pubblica.

Siamo in presenza inoltre di una dotazione di servizi di livello sovracomunale che, oltre a soddisfare la popolazione residente, svolge il compito di forte attrattività rispetto ad una popolazione gravitante, favorita dalla attestazione delle due stazioni ferroviarie di Paderno Dugnano e Palazzolo.

I servizi offerti nel Comune di Paderno Dugnano sono quelli di seguito indicati:

Servizi Sociali: RSA, centri diurni integrati, centri ricreativi per anziani, assistenza domiciliare ai minori, agli anziani e alle persone con disabilità, comunità alloggio per disabili, centri socio educativi per persone con disabilità; ecc.;

Sanità: strutture ambulatoriali, pronto soccorso, farmacie private e comunali, cimiteri, ecc.;

Istruzione: asili nido, servizi per l'infanzia, scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di 1° grado, e un istituto d'istruzione superiore statale.

Cultura: biblioteca comunale, centro culturale e sala mostre, con annesse n° 4 attività commerciali;

Sport: sono presenti 19 palestre, 1 stadio comunale, 6 impianti sportivi per il calcio, 1 piscina comunale, 3 centri sportivi con campi di calcio, calcetto, tennis, basket e bocce, 1 impianto per la pesca sportiva, 1 impianto per il minigolf;

Verde: parchi urbani, verde di quartiere, verde d'arredo, ecc.;

Edilizia sociale: sono presenti 544 alloggi di edilizia residenziale pubblica, di cui 323 di proprietà Aler e 224 di proprietà comunale suddivisi in n° 24 condomini di cui n° 12 completamente di proprietà comunale e n° 12 in cui il Comune è proprietario in parte;

Attrezzature religiose: luoghi per il culto e centri di confessioni religiose, oratori e opere parrocchiali, ecc.;

Sicurezza e Protezione Civile: Polizia Locale, Carabinieri, Guardia di Finanza, GOR Paderno quale Associazione di Protezione Civile sul territorio comunale, Associazione Nazionale Carabinieri;

Amministrativo: uffici comunali, sedi di quartiere, INPS, Poste, ecc.;

Infrastrutture tecnologiche e per l'ambiente: depositi e autorimesse, impianti di raccolta e smaltimento, attrezzature comunali, ecc.;



Mobilità e trasporto pubblico: Ferrovie Nord Milano S2 e S4, ATM linea 166 e tranviaria 176, Brianza Trasporti z219 e z229, Air Pullman z114, z150 e 566, RTI Autoguidovie Spa – Airpullman Spa per linee urbane verde, blu, rossa e gialla, deposito automezzi Trasporto Pubblico Locale, parcheggi ad uso pubblico;

Commercio ed attività produttive:

Commercio ed attività produttive - quadro di sintesi anno 2016:	n.
esercizi di vicinato e altre attività (commerciali diverse e artigianali)	310
pubblici esercizi	137
medie strutture di vendita (di cui 3 non ancora ad oggi attivate)	34
centri commerciali	2
attività di panificazione e di produzione da asporto	32
cinema multisala, con annesso centro commerciale	1
cinema	1
attività di commercio su aree pubbliche suddivise tra mercato di Dugnano e Palazzolo	264
attività di commercio su aree pubbliche in forma itinerante	111
acconciatori	71
estetisti	29
attività funebri	8
attività produttive non commerciali	251



3.2 Analisi del contesto interno – lo stato di salute finanziaria.

I dati finanziari del Comune di Paderno Dugnano sono stati confrontati con quelli di altri 16 comuni della Lombardia aderenti al progetto sovra comunale di benchmarking “idee comuni” (Cesano Maderno, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Crema, Cusano Milanino, Desio, Lecco, Lissone, Lodi, Meda, Seregno, Sesto San Giovanni, Rho, Pioltello e Garbagnate Milanese).

A tal proposito, si segnala che la Corte dei Conti, nella Relazione annuale 2009 sui controlli interni degli enti locali della Lombardia, ha citato positivamente il “Progetto Benchmarking” definendolo uno “strumento di confronto costante e di scambio di esperienze... utile supporto alle scelte gestionali”.

Relativamente al Benchmark degli anni 2014 e 2015 la media è stata calcolata su un campione più ristretto rispetto al passato per la difficoltà di alcuni comuni aderenti al gruppo "idee comuni" di fornire i dati.

AUTONOMIA FINANZIARIA: $[(\text{Entrate tributarie} + \text{Entrate extratributarie}) / \text{Entrate correnti}] \times 100$

					Paderno Dugnano
Anno	2011	2012	2013	2014	2015
Trend Storico	96,45%	95,95%	88,67%	96,75%	97,04%
Benchmark	92,36%	95,14%	86,07%*	92,58%	96,85%

AUTONOMIA TRIBUTARIA: $(\text{Entrate tributarie} / \text{Entrate correnti}) \times 100$

					Paderno Dugnano
Anno	2011	2012	2013	2014	2015
Trend Storico	75,97%	75,30%	66,86%	75,52%	71,03%
Benchmark	68,96%	73,62%	62,06%*	72,16%	72,36%

GRADO DI DIPENDENZA ERARIALE: $(\text{Trasferimenti correnti dallo Stato} / \text{Entrate correnti}) \times 100$

					Paderno Dugnano
Anno	2011	2012	2013	2014	2015
Trend Storico	0,91%	1,44%	8,62%	9,03%	0,58%
Benchmark	2,08%	1,09%	8,90%*	4,46%	0,89%



INDICE DI RIGIDITA' STRUTTURALE: $[(\text{Spese personale} + \text{Rimborso mutui (cap. + int.)}) / \text{Entrate correnti}] \times 100$

					Paderno Dugnano
Anno	2011	2012	2013	2014	2015
Trend Storico	33,84%	33,89%	29,27%	29,89%	28,81%
Benchmark	37,38%	39,03%	31,34%*	30,66%	30,66%

RIGIDITA' STRUTTURALE PRO CAPITE: $[(\text{Spese personale} + \text{Rimborso mutui (cap. + int.)}) / \text{Popolazione}]$

					Paderno Dugnano
Anno	2011	2012	2013	2014	2015
Trend Storico	242,20	222,44	206,47	199,60	194,17
Benchmark	290,37	301,91	284,45*	247,12	225,51

RIGIDITA' PER INDEBITAMENTO: $(\text{Rimborso prestiti (cap+int)} / \text{Entrate correnti}) \times 100$

					Paderno Dugnano
Anno	2011	2012	2013	2014	2015
Trend Storico	5,76%	3,79%	1,43%	0,98%	0,91%
Benchmark	8,93%	11,49%	6,39%*	2,47%	4,23%



4. Le Aree Strategiche e il PEG 2017/2019: dagli indirizzi strategici agli obiettivi esecutivi

Gli indirizzi strategici per il Mandato 2014-2019 sono contenuti nelle Linee Programmatiche approvate dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 41 del 22 luglio 2014.

Con la deliberazione consiliare n. 60 del 14 dicembre 2016 è stato approvato:

- 1) il Documento Unico di Programmazione (DUP) che:
 - nella sezione strategica - SeS 2014-2019 - definisce gli obiettivi strategici;
 - nella sezione operativa - SeO 2017-2019:
 - ✓ definisce i Programmi che l'ente intende realizzare, per ogni singola Missione, per conseguire gli obiettivi strategici definiti nella SeS;
 - ✓ descrive le motivazioni delle scelte programmatiche effettuate;
 - ✓ individua gli obiettivi/indicatori che consentiranno il controllo annuale del relativo stato di attuazione;
- 2) il bilancio di previsione finanziario 2017-2019.

La programmazione operativa contenuta nell'apposita Sezione del DUP è declinata in maggior dettaglio nel piano esecutivo di gestione (PEG).

Il PEG, infatti, non ha modificato la sua funzione alla luce del nuovo principio contabile in materia di programmazione, e rimane lo strumento nel quale si sostanzia la relazione tra organo esecutivo e dirigenti; esso, quindi, mantiene il compito di porre in termini espliciti e diretti il legame tra obiettivi di gestione, dotazioni di risorse e responsabilità gestionali correlate.

La funzione del PEG si articola in due componenti principali:

- la prima, di programmazione e controllo della gestione;
- la seconda, di autorizzazione e limite all'autonomia dirigenziale con specifico riguardo ai poteri di impegno, costituendo le previsioni finanziarie contenute nel PEG limite agli impegni di spesa assunti dai responsabili dei servizi.

Nel PEG devono essere, quindi, specificatamente individuati gli obiettivi esecutivi dei quali occorre dare rappresentazione in termini di processo e di risultati attesi. Pertanto, esso deve rappresentare tanto gli obiettivi gestionali che gli indicatori idonei a monitorarne il grado di conseguimento.

Il PEG è composto dal piano dettagliato degli obiettivi di cui all'articolo 108, comma 1, del TUEL e dal piano della performance di cui all'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.



5. Il portafoglio delle attività e dei servizi e la loro misurazione

Il Piano della performance è un documento programmatico triennale in cui, in coerenza con le risorse assegnate, sono state individuate le attività svolte dall'ente ed i servizi erogati e sono esplicitati, per gli stessi, gli obiettivi e gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance ed i rispettivi target e standard. Gli obiettivi individuati sono volti a misurare anche i processi di supporto e di programmazione e i loro risultati confluiscono a determinare il risultato finale della performance organizzativa.

Degli elementi che caratterizzano i contenuti del Piano, obiettivi, indicatori e standard sono tra quelli che annualmente saranno sottoposti a revisione da parte della Direzione Tecnica, a conclusione della verifica sullo stato di attuazione degli obiettivi programmati e la comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi erogati. La pianificazione degli obiettivi ha carattere triennale, pertanto nell'allegato "Il portafoglio attività – servizi – obiettivi – indicatori – target e standard", la colonna "Target - Standard" è stata suddivisa negli anni 2016/2017/2018 per inserirvi il valore atteso per l'obiettivo in corrispondenza dell'anno in cui lo stesso sarà misurato.

L'analisi dell'attività ordinaria complessiva, ai fini della misurazione della performance, ha condotto alla definizione di **n. 45 macroattività** istituzionali a cui si collegano **81 processi** del sistema di gestione per la qualità (SGQ).

Il Comune di Paderno Dugnano si è dotato di un Sistema certificato di Gestione della Qualità fin dal 2004, ottenendo il rilascio della certificazione, ai sensi della norma ISO 9001, su tutti i servizi; nel 2016 ha avuto il rinnovo della certificazione ISO 9001:2008 per il triennio 2016-2018.

Con tale strumento, integrato e collegato con il ciclo di programmazione e controllo, si intende monitorare la qualità dell'organizzazione e dei processi e orientare l'attività dell'Ente alla soddisfazione dei clienti/utenti e al miglioramento continuo.

Il grafico che segue chiarisce la "catena di senso" della gestione di un sistema per la qualità volto alla soddisfazione dei clienti ed al miglioramento continuo.





Gli 81 processi del SGQ sono classificati in 3 categorie:

- **PPR: processo primario.** “Si definisce primario un processo che prevede come input una richiesta del cliente e come output l’effettivo espletamento del bisogno richiesto”. Questi risultati determinano la qualità dei servizi offerti.
- **PS: processo di supporto.** “Si definisce di supporto un processo quando fornisce un output necessario alla realizzazione di una procedura primaria”
- **PGA: processo di gestione aziendale.** “Si definisce di gestione aziendale quel processo che fornisce un output utile alla programmazione ed al controllo delle attività dell’azienda”.

I processi sono poi classificati come *trasversali* quando le attività descritte rappresentano procedure che coinvolgono più di un settore organizzativo dell’Ente e quindi il risultato finale è determinato dall’apporto e contributo dei diversi settori dell’ente coinvolti.

Le 45 Macro Attività istituzionali sono state così individuate e collegate con i processi lavorativi:

MACRO ATTIVITA'		PROCESSI	
n°	titolo	n°	titolo
1	Gestire i servizi per le imprese (Edilizia finalizzata ad attività economico-produttive; Attività economiche; Attività produttive; Sportello Unico; PdC, DIA, SCIA, CIA)	P60	Gestire le istanze edilizie (PdC, DIA, SCIA, CIA)
		P46	Gestire autorizzazioni e SCIA del SUAP
2	Controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti	P05	Garantire il regolare svolgimento dell’attività edilizia, commerciale e produttiva
3	Gestire i trasporti pubblici locali		
4	Gestire la pianificazione territoriale	P02	Gestire i piani attuativi conformi allo strumento urbanistico
5	Gestire l’Edilizia Residenziale Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	P60	Gestire le istanze edilizie (PdC, DIA, SCIA, CIA)
6	Gestire e realizzare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (strade, strutture, illuminazione ecc..)	P13	Gestire e realizzare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
		P64	Testare gli strumenti di misura
7	Gestire viabilità, circolazione e servizi connessi	P75	Gestire la denominazione di aree
8	Programmare, progettare, verificare, eseguire e collaudare le opere pubbliche	P09	Programmare e progettare le opere pubbliche
		P67	Eseguire i lavori pubblici
		P69	Verificare e validare i progetti di lavori pubblici
9	Gestire il Servizio di Igiene Urbana (Raccolta rifiuti e piattaforma)	P01	Gestire le modalità di controllo in materia ambientale ed igienico-sanitaria
		P03	Gestire le autorizzazioni



10	Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria	P01	Gestire le modalità di controllo in materia ambientale ed igienico-sanitaria
		P23	Gestire interventi di competenza su animali molesti, prevenire il randagismo e promuovere l'adozione cani randagi
11	Gestione del verde pubblico e tutela dei parchi		
12	Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale e vigilanza sul territorio	P11	Vigilare e sorvegliare il territorio
		P12	Gestire l'infortunistica stradale
		P14	Gestire l'attività di polizia giudiziaria
		P27	Gestire le violazioni amministrative
13	Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva e sulla attività della popolazione	P05	Garantire il regolare svolgimento dell'attività edilizia, commerciale e produttiva
		P15	Gestire attività di polizia amministrativa
14	Gestire la Protezione Civile	P10	Gestire le calamità naturali
15	Gestire l'attività amministrativa di PL: dalle autorizzazioni all'attività sanzionatoria	P03	Gestire le autorizzazioni
		P27	Gestire le violazioni amministrative
16	Gestire servizi socio-assistenziali	P29	Gestire interventi a favore della persona
		P31	Gestire il Servizio Inserimenti Socio-Lavorativi
		P79	Gestire la progettazione e rendicontazione di interventi socioculturali
17	Gestire servizi e interventi dalla prima infanzia ai giovani	P24	Erogare servizi all'infanzia
		P26	Gestire gli interventi socio – educativi dall'infanzia ai giovani
18	Interventi a favore dei nuovi arrivati e stranieri	P82	Gestire lo sportello immigrazione
19	Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro		
20	Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica	P29	Gestire interventi a favore della persona
21	Gestire l'Edilizia Residenziale Sociale		
22	Gestire servizi ed iniziative sportive	P04	Gestire le concessioni
23	Gestire i servizi integrativi scolastici (Pre e post scuola / centri estivi)	P25	Fornire servizi integrativi all'offerta formativa della scuola dell'obbligo
24	Gestire la refezione scolastica	P30	Gestire la refezione scolastica
25	Gestire i servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa		
26	Gestire la biblioteca e il patrimonio documentario	P22	Gestire e promuovere il patrimonio documentario



27	Fare cultura con il territorio, fare cultura per il territorio	P20	Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive e a soggetti privati
		P21	Realizzare e gestire eventi culturali
28	Erogare e controllare i servizi cimiteriali	P04	Gestire le concessioni
		P16	Erogare servizi cimiteriali
29	Gestire la trasparenza, la comunicazione istituzionale e le relazioni con i cittadini	P32	Gestire le segnalazioni e le richieste di indennizzo
		P78	Gestire la comunicazione
30	Gestire la partecipazione	P35	Gestire la partecipazione popolare
31	Gestire i ricorsi assicurativi, legali e tributari e i servizi di supporto legale	P37	Gestire l'attività giudiziaria
		P41	Gestire le assicurazioni del comune e i sinistri
		P42	Gestire e riscuotere i tributi locali
32	Gestire approvvigionamenti, appalti e contratti	P07	Gestire l'affidamento di forniture e servizi
		P08	Appaltare un lavoro pubblico
		P48	Controllare la regolare esecuzione per forniture e servizi e valutare e liquidare i creditori
		P50	Gestire la sottoscrizione dei contratti
		P77	Gestire l'approvvigionamento delle forniture
33	Gestire ed erogare servizi informatici informativi (S.I.C. - S.I.T. - Servizi on line)	P47	Gestire le utenze, la condivisione dei dati informatici e le autorizzazioni
		P52	Fornire supporto informativo e informatico
		P80	Gestire il sistema informativo territoriale
34	Servizi di supporto: gestire il protocollo e l'archivio	P59	Erogare servizi di protocollo e archivio
		P61	Gestire le notifiche e le pubblicazioni
35	Servizi di supporto: gestire i servizi di Segreteria Generale, di programmazione e controllo e il S.G.Q.	P43	Gestire un atto deliberativo
		P45	Emanare ordinanze e decreti
		P49	Monitorare la soddisfazione degli utenti
		P51	Adottare regolamenti e statuti
		P55	Attuare la programmazione finanziaria e di gestione
		P56	Gestire il bilancio
		P66	Monitorare il PEG ed il programma
		P70	Riesame della direzione
		P71	Gestire le segnalazioni di anomalie
		P72	Gestire gli audit interni
P74	Gestire i documenti della qualità		



36	Gestire l'accesso agli atti (cittadini, consiglieri, ricorsi)	P33	Gestire l'accesso agli atti e l'accesso civico
37	Gestire i servizi demografici	P17	Gestire la leva militare
		P18	Gestire l'espletamento del diritto di voto
		P19	Gestire i servizi demografici
38	Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate	P65	Gestire l'esternalizzazione dei servizi
39	Gestire le entrate e i rimborsi (tributari ed extratributari)	P42	Gestire e riscuotere i tributi locali
		P53	Gestire la riscossione coattiva delle entrate
		P54	Gestire i rimborsi
40	Gestire il patrimonio comunale (acquisizioni, rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	P06	Gestire l'attività espropriativa
		P38	Gestire gli immobili di proprietà comunale
		P39	Inventariare i beni mobili ed immobili patrimoniali
		P40	Gestire i beni mobili smarriti
41	Gestire la funzione amministrativa-contabile e la cassa economale	P44	Emanare determinazioni
		P58	Gestire la cassa economale
42	Gestire la programmazione e il controllo di gestione economico-finanziario	P55	Attuare la programmazione finanziaria e di gestione
		P62	Gestire i finanziamenti finalizzati
		P68	Gestire la rendicontazione finanziaria, economica e patrimoniale
43	Gestire le farmacie comunali		
44	Gestire il catasto	P57	Gestire il catasto
45	Servizi di supporto: gestire le risorse umane, l'organizzazione e gli incarichi esterni	P34	Formare e sviluppare le risorse umane
		P36	Instaurare e gestire rapporti di lavoro dipendenti e assimilati
		P63	Gestire la sicurezza sui luoghi di lavoro
		P81	Gestire la valutazione delle prestazioni del personale
		P83	Gestire gli affidamenti degli incarichi di lavoro autonomo



5.1 La mappa dei servizi, definizione standard, intervento sostitutivo e gestione reclami

La Giunta Comunale, a seguito del riesame della Direzione Tecnica, con deliberazione n. 219 del 15.12.2016, ha approvato le modifiche al sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e ha definito, per l'anno 2017, l'elenco dei servizi, gli obiettivi/indicatori e gli standard per la misurazione della qualità dei servizi erogati.

Gli indicatori e gli standard definiti misurano, principalmente, la qualità effettivamente erogata nella sua dimensione dell'efficacia, cioè nella capacità del servizio di rispondere ai bisogni e alle esigenze degli utenti concludendo i procedimenti nei tempi prefissati e nel rispetto delle attese degli utenti. La qualità dei servizi è misurata anche nelle dimensioni della tempestività, che misura il tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e la risposta del servizio, e dell'elasticità, che misura la capacità del servizio di dare risposte, adeguandosi al variare del volume di servizio richiesto. Per alcuni servizi è, inoltre, misurata la qualità percepita attraverso indagini di customer satisfaction.

Gli obiettivi-indicatori individuati per misurare la qualità dei servizi erogati sono riportati nell'allegato "Il Portafoglio delle attività e dei servizi: obiettivi – indicatori – target e standard" e sono contrassegnati con una "X" nell'apposita colonna "Servizio erogato". I loro risultati contribuiscono alla determinazione del livello di qualità dei servizi erogati dal Comune, nonché a misurare la performance organizzativa dei settori e dell'Ente. L'elenco dei servizi e gli standard definiti, in linea con i principi in materia di trasparenza, saranno pubblicizzati sul sito istituzionale e resi accessibili agli utenti che, in questo modo, potranno avere conoscenza puntuale delle informazioni e dei dati riguardanti il livello di qualità dei servizi offerti. Sarà, inoltre, assicurata ai cittadini la disponibilità di tutte le informazioni relative alle modalità di erogazione dei servizi offerti compresa l'esplicitazione dei tempi di conclusione del procedimento.

Gli utenti potranno, quindi, verificare il rispetto di quanto dichiarato, in relazione al servizio ricevuto o richiesto ed, eventualmente, in caso di difformità, esperire l'azione di tutela come disciplinata dall'art. 3, comma 1, del D.Lgs. 198/2009 "Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici".

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici che consentano un immediato controllo da parte del singolo utente, questi potrà:

- richiedere l'intervento sostitutivo per la conclusione del procedimento, ai sensi dell'art. 2, comma 9-bis, della legge 241/1990, nelle modalità rese note mediante pubblicazione sul sito istituzionale, direttamente nella home-page;
- presentare apposito reclamo all'ufficio relazioni con il pubblico - URP per ottenere il relativo indennizzo.



5.2 L'elenco dei servizi e la misurazione della qualità

La qualità di un servizio dipende da molteplici fattori, alcuni osservabili altri non osservabili, variamente connessi tra loro e può essere espressa, perseguita e rappresentata in vari modi.

Nel Comune di Paderno Dugnano la qualità dei servizi è espressa in termini di qualità effettiva, cioè di efficacia e di elasticità, di tempestività e di qualità percepita.

La qualità effettiva misura l'efficacia di un servizio, indica cioè in che modo e in che misura un'organizzazione eroga servizi di buona qualità, che danno cioè una risposta, pronta e puntuale alle richieste degli utenti. L'analisi della qualità effettiva, dell'efficacia e della elasticità, intesa quest'ultima come capacità di gestione, e della tempestività con cui si eroga un servizio, può essere considerata una rappresentazione dell'efficacia interna del processo di erogazione e i risultati forniscono informazioni per il miglioramento continuo dei servizi erogati. La misurazione della qualità percepita fornisce invece informazioni sulla soddisfazione dell'utente per il servizio erogato.

Di seguito si riporta l'elenco dei servizi erogati direttamente dal Comune ai fini della misurazione della qualità dei servizi per l'anno 2017. L'elenco dei servizi con i relativi obiettivi/indicatori e standard è stato definito dalla Direzione Tecnica estrapolandolo dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance Organizzativa, approvato dalla Giunta.

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI - OBIETTIVI/INDICATORI E STANDARD

Processo	Sett.	La misurazione della qualità effettiva: L'EFFICACIA	Standard 2017
P01	PT	Una risposta alle richieste di controllo (n° controlli in materia di igiene urbana effettuati e conclusi / richieste pervenute in materia di igiene urbana =... %)	100
P01	PT	Una risposta alle richieste di controllo (n° controlli effettuati e conclusi in materia ambientale ed igienico-sanitaria / richieste pervenute in materia ambientale ed igienico-sanitaria =... %)	100
P03	T	Rilasciare le autorizzazioni di PL-PS-Viabilità-Ambiente-Attività produttive nei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100
P04	SC	Rilasciare una concessione sportiva stagionale nei tempi (n° concessioni sportive stagionali evase ENTRO il 30 settembre / n° concessioni sportive stagionali rilasciate = ...%)	100
P04	SC	Concessioni culturali e sportive evase nei tempi (Richieste di concessioni culturali e sportive evase ENTRO 30 giorni / concessioni culturali e sportive rilasciate = ...%)	100
P04	AG	Concessioni cimiteriali evase nei tempi (Richieste di concessioni cimiteriali evase ENTRO 20 giorni / concessioni cimiteriali rilasciate = ...%)	100



P04	DG	Rilasciare le concessioni delle sedi di Quartiere e della sala Consiliare entro i tempi stabiliti (n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate ENTRO 20 gg / n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate =...%)	100
P10	PL	Risolvere nei tempi situazioni di calamità (interventi calamitosi risolti ENTRO i tempi / interventi calamitosi = ... %)	100
P11	PL	Realizzare gli interventi programmati per la sorveglianza del territorio - sorveglianza mercati, sessioni controlli con Tele-laser, sessioni controlli con Etilometro, interventi realizzati / interventi programmati =...%)	100
P12	PL	Gestire gli accessi ai rapporti di incidente stradale nei tempi (n° provvedimenti di accoglimento o di diniego su richieste di accesso ai rapporti di incidente stradale emessi ENTRO 30 gg. / n° provvedimenti di accoglimento o di diniego emessi su richieste di accesso ai rapporti di incidente stradale = ...%)	100
P13	PT	Eseguire gli interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI (n° interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI - e valutati urgenti dal servizio competente - eseguiti in 30 giorni / n° interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI, valutati urgenti dal servizio competente)	90
P18	AG	Albo scrutatori nei tempi (n° iscrizioni all'albo scrutatori per i seggi elettorali effettuate e comunicate nei tempi / n° richieste di iscrizioni all'albo scrutatori presentate)	100
P18	AG	Albo dei Presidenti di seggio elettorale nei tempi (n° iscrizioni all'albo dei Presidenti di seggio elettorale effettuate e comunicate nei tempi / n° richieste di iscrizioni all'albo dei Presidenti di seggio elettorale presentate)	100
P19	AG	Rilasciare i documenti nei tempi attesi (atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni per emigrazioni evasi nei termini attesi / atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni per emigrazioni evasi = al ..%)	100
P20	SC	Concessione di patrocini nei tempi (concessioni di patrocini e/o contributi gestiti ENTRO 30 giorni dall'indirizzo assessorile / n° richieste di patrocini e/o contributi evase = ... %)	100
P23	PT	Realizzare interventi per disinfestazioni e derattizzazioni (n° interventi programmati per disinfestazioni e derattizzazioni REALIZZATI / n° interventi PROGRAMMATI per disinfestazioni e derattizzazioni = .. %)	100
P23	PT	Risoluzione richieste per disinfestazioni e derattizzazioni (n° interventi non programmati per disinfestazioni e derattizzazioni risolti / n° totale interventi segnalati per disinfestazioni e derattizzazioni non programmati =... %)	100
P29	SC	Evadere richieste di contributo economico e interventi a favore della persona entro 60 giorni (richieste di contributi economici, sfratti, assegni familiari, sostegno maternità, assegnazioni, orti, FSA, ERP evase ENTRO 60 giorni / richieste di contributo economico e interventi a favore della persona presentate =...%)	100
P32	Ente	Gestire i disservizi/reclami (n° disservizi/reclami chiusi con risposta al cittadino ENTRO 30 giorni / n° disservizi/reclami chiusi >=... %)	90
P33	T	Gestire l'accesso agli atti nei tempi (n° risposte rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini / n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso =...%)	100
P33	Ente	Gestire l'accesso agli atti e/o alle informazioni nei tempi (n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai consiglieri comunali evase ENTRO 20 giorni / n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai consiglieri comunali =...%)	100
P33	DG	Gestire l'accesso civico (n° risposte rese ENTRO 30 gg. a richieste di accesso civico presentate da cittadini / n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso civico =...%)	100
P35	Ente	Una risposta alle petizioni nei tempi al cittadino (n° risposte al cittadino ENTRO 30 giorni / n° risposte al cittadino a petizioni =%)	100
P40	SF	Comunicazioni al cittadino nei tempi (n° comunicazioni inviate al "ritrovatore" del bene ENTRO 10 giorni dalla data di acquisizione del diritto sul bene / n° comunicazioni inviate <= ... %)	100
P41	SF	Gestione apertura sinistri nei tempi (n° comunicazioni di apertura sinistro inviate al cittadino entro 30 giorni / n° comunicazioni di apertura sinistro inviate al cittadino =... %)	100
P46	AG	Capacità di verifica delle SCIA – SUAP (n° SCIA verificate nei tempi / n° totale SCIA verificate = ...%)	100



P46	AG	Rilasciare le autorizzazioni SUAP nel rispetto dei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate = ...%)	100
P54	T	Evadere le pratiche di rimborso nei tempi attesi (n° provvedimenti di rimborso evasi - accoglimento o diniego - nei termini attesi / n° totale richieste di rimborso >=...%) - TRASVERSALE	75
P57	SF	Accedere al catasto (n° fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta / n° fogli di osservazione evasi < =...%)	100
P59	AG	Consultazione dell'archivio, accessi e/o rilascio atti nei tempi (n° accessi garantiti all'archivio ENTRO i 3 giorni / n° accessi o rilascio atti all'archivio <= ...%)	95
P60	PG	Rilasciare i permessi di costruire residenziali entro 60 giorni (n° permessi di costruire residenziali rilasciati ENTRO 60 giorni / n° permessi di costruire residenziali rilasciati = ... %)	100
P60	PG	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° DIA-SCIA-CIA residenziali verificate nei tempi / n° totale DIA-SCIA-CIA residenziali verificate = ...%)	100
P60	PG	Rilasciare i permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive entro 60 giorni (n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive rilasciati ENTRO 60 giorni / n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive rilasciati = ... %)	100
P60	PG	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° DIA-SCIA-CIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate nei tempi / n° totale DIA-SCIA-CIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate = ...%)	100
P61	AG	Atti notificati nei tempi (atti notificati ENTRO i termini / atti notificati <=...%)	100
P82	PG	Attestazioni idoneità alloggiati ive: una risposta nei tempi (n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate entro 30 giorni dalla richiesta / n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate = ... %)	100
P82	AG	Sportello immigrazione: richieste di appuntamento evase nei tempi (n° appuntamenti fissati entro 15 gg dalla richiesta / n° appuntamenti richiesti >= ...%)	100
Processo	Sett.	La misurazione della qualità PERCEPITA	Standard
P24	SC	Servizi all'infanzia capaci di soddisfare i bisogni: grado di soddisfazione dei servizi all'infanzia >=...%	85
P25	SC	Attività integrative su misura: grado di soddisfazione delle attività integrative >=%	90
P25	SC	Centri estivi su misura: grado di soddisfazione nei centri estivi >=%	90
P30	SC	Refezione a cinque stelle: grado di accettabilità con valore medio = 1 >=.....%	80
P78	AG	Gradimento del servizio di front office (grado di soddisfazione del servizio di front-office >=... punti) - frequenza biennale	8 (su 10)
Processo	Sett.	La misurazione della qualità effettiva: LA TEMPESTIVITA'	Standard
P03	PT	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia ambientale e igienico-sanitaria per tipologia a 30 gg.: non superiori a ...gg.	no
P03	PT	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia di viabilità per tipologia a 30 gg.: non superiori a ...gg.	no
P03	PT	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia di viabilità per tipologia a 60 gg.: non superiori a ...gg.	no
P03	PL	Tempo medio rilascio autorizzazioni di Polizia Locale per tipologia a 30 gg.: non superiori a ...gg.	no
P03	SC	Tempo medio rilascio autorizzazioni di PS (tempo libero) per tipologia a 60 gg.: non superiori a ...gg.	59 gg
P04	AG	Tempo medio rilascio concessioni cimiteriali	no
P19	AG	Tempo medio (minuti) di attesa allo sportello dei servizi demografici	no



P29	SC	Tempo medio assegnazione alloggio ERP da disponibilità	no
P46	AG	Tempi medi di rilascio A.U.A. dopo la ricezione degli atti conclusivi della Provincia-Enti competenti	no
P46	AG	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 60 gg. <= ...gg.	58 gg
P46	AG	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 90 gg. <= ...gg.	85 gg
P46	AG	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 120 gg. <= ...gg.	115 gg
P60	PG	Tempo medio di rilascio permessi di costruire (PdC residenziali e PdC finalizzati ad attività economico-produttiva)	no
P78	AG	Tempo medio di attesa allo sportello di front office (URP)	no
Processo	Sett.	La misurazione della qualità effettiva: L'ELASTICITA'	Standard
P03	PT	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P03	PL	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P03	SC	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P04	SC	Capacità di gestione (n° concessioni sportive e culturali CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° concessioni sportive e culturali con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P04	AG	Capacità di gestione (n° concessioni cimiteriali CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° concessioni cimiteriali con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P04	DG	Capacità di gestione (n° concessioni delle sedi di Quartiere CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° concessioni delle sedi di Quartiere con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P12	PL	Capacità di gestione (n° istanze di accesso CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° istanze di accesso con scadenza dei termini di gestione NELL'ANNO)	100
P29	SC	Capacità di gestione (n° contributi economici e interventi a favore della persona CHIUSI: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° richieste di contributo economico e interventi a favore della persona con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P33	T	Capacità di gestione (n° richieste di accesso agli atti dei cittadini CHIUSE: accolte-dinegate-improcedibili-archivate / n° richieste di accesso agli atti dei cittadini con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P46	AG	Capacità di gestione (n° autorizzazioni – SUAP CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P57	SF	Capacità di gestione (n° fogli di osservazione CHIUSI: evasi-diniegati-improcedibili-archiviati / n° fogli di osservazione con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P60	PG	Capacità di gestione (n° permessi di costruire residenziali CHIUSI: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° permessi di costruire residenziali che hanno scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P60	PG	Capacità di gestione (n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive CHIUSI: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive che hanno scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P82	PG	Capacità di gestione (n° attestazioni idoneità alloggiative CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° attestazioni idoneità alloggiative con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100



5.3 I servizi affidati all'esterno e la misurazione della qualità indiretta

Il Comune può affidare la gestione dei servizi all'esterno individuando l'affidatario, di norma, mediante procedure ad evidenza pubblica. In questa ipotesi, l'ente esercita un'attività di controllo soggettiva sull'affidatario in questa fase di scelta del contraente e continua ad esercitarla durante l'intero rapporto contrattuale, al fine di verificare, in capo all'affidatario, il mantenimento dei requisiti. L'attività di controllo è esercitata, con le modalità definite nel processo interno P48, anche sulle attività che l'affidatario deve rendere in forza del contratto sottoscritto e, in alcune ipotesi, è volta a valutare oltre che la qualità effettiva del servizio erogato anche la qualità percepita dagli utenti.

L'erogazione dei servizi	Servizi che il Comune eroga direttamente	Individuazione Macroattività e Processi	Definizione indicatori quali-quantitativi Definizione standard	Misurazione della qualità <i>erogata</i>
			Indagini di Customer satisfaction	Misurazione della qualità <u>percepita</u>
	Servizi che il Comune affida all'esterno	Definizione regole ai sensi della norma ISO 9001:2008 nel Manuale della Qualità (P48)	Controlli sul fornitore Definizione indicatori quali-quantitativi Definizione standard	Misurazione della qualità <i>erogata</i>
			Indagini di Customer satisfaction	Misurazione della qualità <u>percepita</u>

Di seguito si riporta l'elenco degli obiettivi/indicatori che rendicontano i controlli effettuati sul fornitore e misurano la qualità indiretta dei servizi:

Processo	Indicatore	Standard
P16	Gestione del contratto dei servizi cimiteriali (n° attività controllate presso i cimiteri comunali / n° attività da controllare presso i cimiteri comunali >=%)	97%
P16	Gestione dei servizi cimiteriali sotto controllo (n° inadempienze RISOLTE da parte del gestore dei servizi cimiteriali / n° inadempienze del gestore dei servizi cimiteriali SEGNALATE >=%)	/
P16	Controllare la gestione dei servizi cimiteriali (penalità contrattuali applicate alla ditta / non conformità - soggette a penalità - non gestite nei termini da ditta appaltatrice = ...%)	100%
Non SGQ	% gradimento del servizio Sportello Lavoro (customer)	70%
Non SGQ	gradimento servizi cimiteriali (soddisfazione del cliente attraverso indagine customer - frequenza biennale)	7,5 (su 10)
P48	Controllare il fornitore (n° controlli effettuati sui fornitori con esito positivo - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc. / n° controlli sui fornitori richiesti - DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.)	/



6. Gli obiettivi per la prevenzione della Corruzione – La misurazione e valutazione

Il Comune di Paderno Dugnano ha aggiornato con deliberazione di Giunta Comunale n. 16 del 26 gennaio 2017, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione che contiene le azioni-misure da realizzare per prevenire e contrastare la corruzione nel triennio 2017-2019.

L'integrazione del P.T.P.C. con il PEG è garantita attraverso l'inserimento nel presente documento degli obiettivi individuati quali misure di contrasto e prevenzione della corruzione; i relativi risultati sono monitorati con le modalità e la frequenza previsti dal Sistema di misurazione e valutazione delle performance e confluiscono, unitamente ai risultati degli altri obiettivi di PEG, a misurare e valutare la performance organizzativa ed individuale.

Nella Relazione sulla Performance saranno resi noti i relativi risultati.

L'integrazione dei citati documenti di programmazione all'interno del ciclo di gestione della performance, realizzata con le modalità sopra descritte, nonché le modalità di misurazione e valutazione descritte sono state effettuate per garantire la corretta applicazione del quadro normativo emerso dopo l'entrata in vigore della legge n. 190/2012 e dei decreti legislativi n. 33/2013 e n. 39/2013, e tengono conto degli interventi normativi successivi, in particolare, da ultimo, il decreto legislativo n. 97/2016.



7. La Performance Organizzativa

Il Comune - ai sensi dell'art. 3, comma 2, del Decreto Brunetta - è tenuto a misurare ed a valutare la performance, con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, ai settori in cui si articola e ai singoli dipendenti, con riferimento ai seguenti macroambiti:

- il grado di attuazione della strategia (con indicatori di efficacia);
- il portafoglio delle attività e dei servizi (con indicatori di efficienza, efficacia, qualità, output);
- la qualità dei servizi erogati.

Dal punto di vista strettamente applicativo la misurazione della performance organizzativa dell'ente condurrà a valutare:

- il grado di raggiungimento degli obiettivi esecutivi riconducibili agli obiettivi strategici espressi dagli organi politici;
- il livello di miglioramento delle caratteristiche organizzative e strutturali, dei metodi di lavoro e delle professionalità espresse all'interno dell'ente, finalizzato all'aumento della qualità dei servizi che il Comune eroga ai suoi cittadini.

La misurazione della performance organizzativa dell'Ente sarà determinata dalla media dei risultati complessivi di realizzazione degli obiettivi esecutivi (di progetto e di processo), questi ultimi comprensivi dei risultati dei livelli della qualità dei servizi, integrando quindi in un unico dato strategia - attività - qualità.





7.1 Obiettivi individuali assegnati al personale dirigenziale

L'art. 9 del Decreto Brunetta, dice espressamente che la misurazione e la valutazione della performance individuale dei dirigenti è 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.

Rinviando più dettagliatamente a quanto sarà specificato nel sistema di misurazione e valutazione della performance individuale, si riportano di seguito gli obiettivi individuali assegnati alla dirigenza, analiticamente declinati nel PDO:

Direzioni settori	Obiettivo di progetto
Affari Generali	Da personale a persone: la valorizzazione delle risorse umane
	I servizi demografici e il cambiamento sociale: Unioni civili
	Sicurezza e continuità operativa dei sistemi informatici
Segreteria Generale	Il Consiglio Comunale in diretta video
	Attuazione trasparenza e libertà accesso
	La digitalizzazione degli atti amministrativi (deliberazioni e determinazioni) <i>(Obiettivo annullato con variazione PEG - deliberazione di G.C. n. 133 del 07/09/2017)</i>
Pianificazione del Territorio	Attuazione del Piano di Governo del Territorio, trasferimenti di edificabilità
	Web GIS comunale - Consultazione delle cartografie tematiche comunali dal portale web
	Prosecuzione attività per la trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà
Polizia Locale	Controllo pubblicità stradale abusiva
	Mappatura impianti di videosorveglianza privati
	Servizio di quartiere con Ufficio Mobile
Opere per il Territorio e l'Ambiente	Interscambio e accessibilità stazione FNM di Paderno - Riqualficazione p.zza Berlinguer - Realizzazione nuova velostazione
	Nuovo progetto di gara servizi di igiene urbana
	Migliorare il decoro della città
Socioculturale	Just in time: per una mensa più "vicina" ai bambini
	Un nido è... Monitoraggio e informazione sui servizi per la prima infanzia
	Arti per la città
Finanziario	Bilancio consolidato
	Rilevazione infrastrutture di connettività
	Assegnazione immobili per finalità sociali



8. Il Ciclo di gestione della performance

Il ciclo di gestione della performance si sviluppa nelle seguenti fasi:

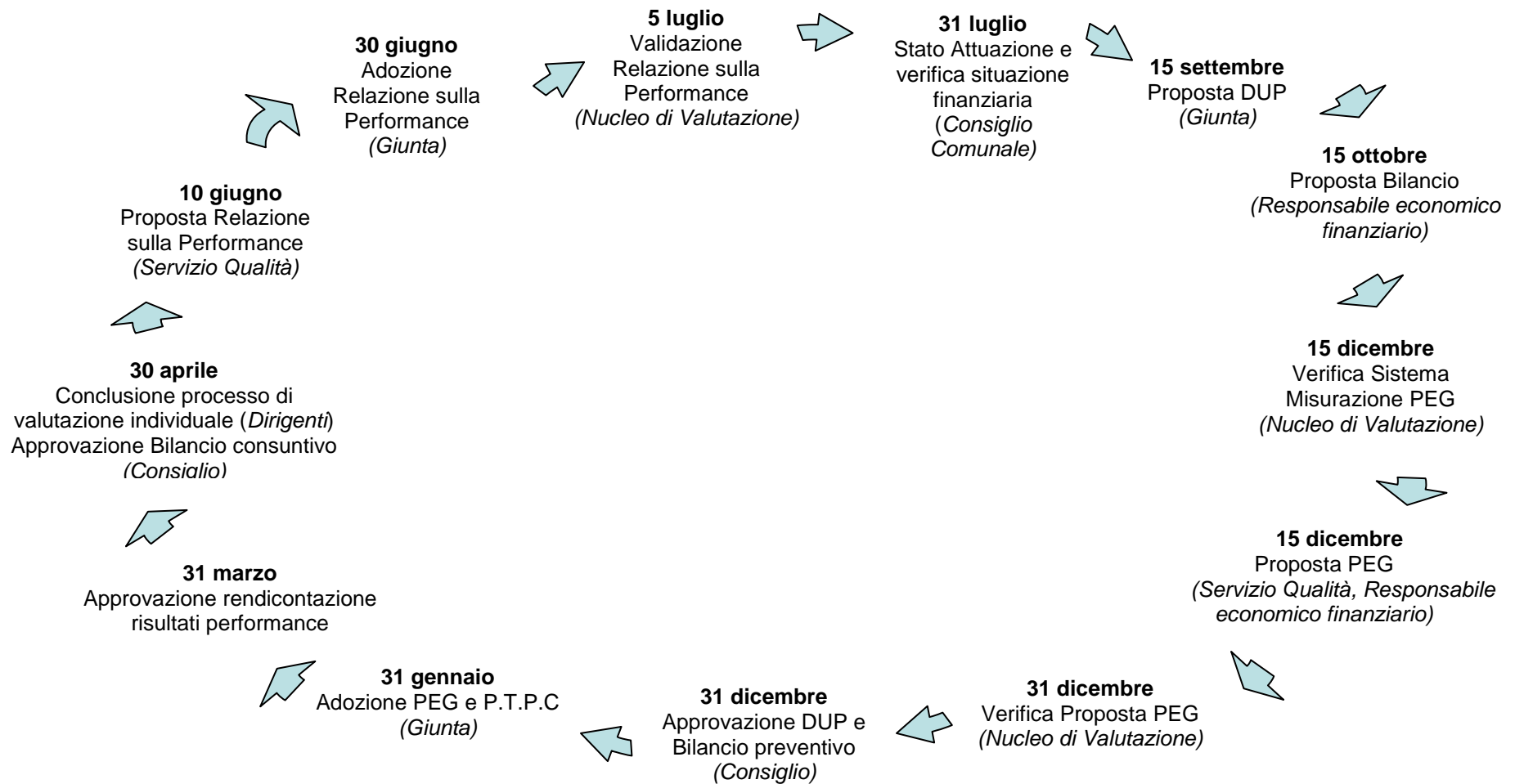
- definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

La figura di seguito riportata rappresenta graficamente il ciclo

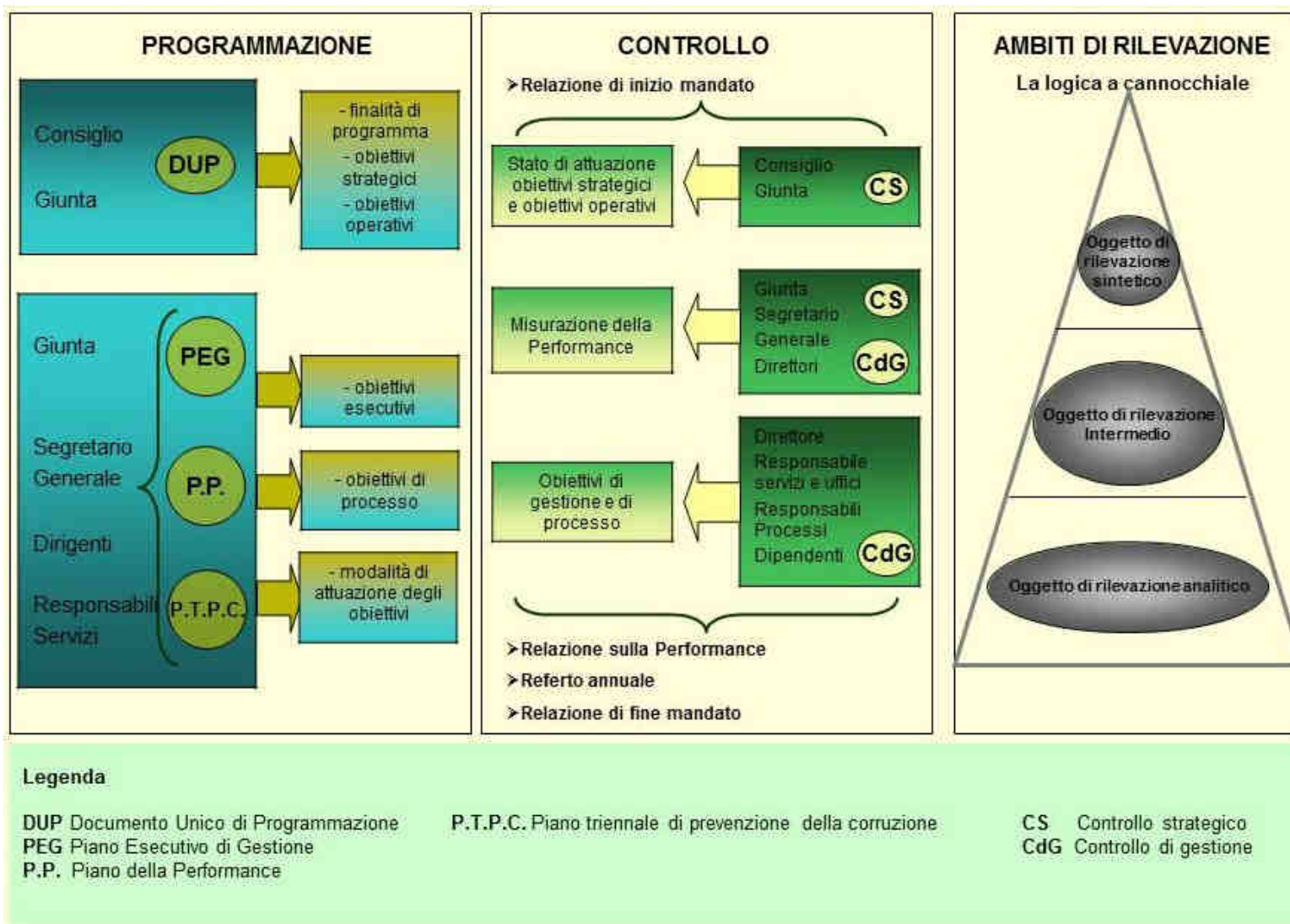


8.1 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria

La coerenza del Piano della performance con la programmazione economico-finanziaria è assicurata, a regime, integrando il ciclo di gestione della performance con il ciclo del bilancio secondo la sequenza riportata nella figura



8.2 Raccordo e integrazione del Piano con il Sistema di Programmazione e Controllo





9. Il processo seguito e le azioni di miglioramento del Ciclo di gestione della performance

Fasi, attività, soggetti coinvolti e tempi:

FASI	ATTORI	Attività	Giunta	Nucleo di Valutazione	Segretario	Direttori	Servizio Programmaz.	Tempi
Pianificazione e programmazione		Riesame e definizione degli obiettivi da raggiungere, dei rispettivi indicatori e dei valori attesi di risultato	1	1	1	1		Riesame della Direzione, definizione Sistema di misurazione entro dicembre 2016
		Approvazione del Sistema di misurazione	2					Dicembre 2016
		Definizione del Piano Performance	3	3	3	3		Entro dicembre 2016
		Approvazione del Piano Performance	4					Entro gennaio 2017
Attuazione, misurazione e valutazione della performance organizzativa		Monitoraggio in corso di esercizio e consegna referto ai Direttori ed alla Giunta					5	Con cadenza quadrimestrale 30 apr / 31 ago / 31 dic. Consegna referto, di norma, il mese successivo
		Attivazione di eventuali interventi correttivi e proposte di variazione e aggiornamento			6	6		Nel mese di settembre 2017
		Presenza d'atto monitoraggio finale per la valutazione della performance organizzativa e pubblicazione sul sito	7				7	Entro marzo 2018
		Conclusione processo di valutazione del personale			8	8		Entro maggio 2018
Performance individuale e valutazione delle risorse umane		Conclusione processo di valutazione dei dirigenti		9	9			Entro maggio 2018
		Validazione graduatoria del personale		10	10			
Verifica e rendicontazione		Attestazione assolvimento obblighi trasparenza		11				Entro febbraio 2018
		Predisposizione della relazione sulla performance			12	12	12	Entro 10 giugno 2018
		Approvazione della relazione sulla performance	13					Entro 30 giugno 2018
		Validazione della relazione sulla performance e pubblicazione		14			14	Entro 5 luglio 2018



9.1 Le responsabilità nella definizione, adozione ed attuazione del Piano

FASE	SOGGETTI INTERNI COINVOLTI	RESPONSABILITA'
Elaborazione del Piano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nucleo di Valutazione / Segretario / Direttori di settore / Responsabili servizi e uffici 	<p>L'intera struttura è coinvolta e interessata per giungere dalla definizione del sistema di misurazione alla elaborazione della proposta del Piano della Performance. Anche il Nucleo di Valutazione partecipa alla elaborazione del Piano.</p>
Verifica coerenza con P.T.P.C.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nucleo di Valutazione 	<p>Il Nucleo di Valutazione verifica la coerenza tra gli obiettivi relativi all'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e gli obiettivi di performance organizzativa e individuale.</p>
Definizione / aggiornamento del Piano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Giunta 	<p>Fermo restando ruoli e competenze diverse, gli Organi di direzione politica e tecnica definiscono il Piano della Performance nell'unitarietà d'azione per l'Ente e in coerenza con gli altri documenti di programmazione.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Segretario / Direttori di settore 	<p>Gli aggiornamenti in corso d'anno non devono compromettere il corretto funzionamento del Sistema.</p>
Adozione del Piano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Giunta 	<p>Responsabilità nella definizione degli indirizzi strategici e degli obiettivi che devono guidare tutta l'attività dell'Ente.</p>
Attuazione del Piano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Giunta 	<p>Tutto il personale dell'Ente è coinvolto nella attuazione degli obiettivi del Piano, con responsabilità individuate e tempi definiti. Il servizio qualità supporta il ruolo del Nucleo di Valutazione nel monitoraggio dei risultati, con la frequenza e i tempi previsti nel Sistema di misurazione.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Segretario / Direttori di settore ▪ Personale ▪ Nucleo di Valutazione ▪ Programmazione e Controllo 	
Audit del Piano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nucleo di Valutazione ▪ Programmazione e Controllo ▪ Personale dirigenziale e non 	<p>Verifica finale dei risultati, dell'effettivo rispetto di target e standard e dell'attuazione del Piano.</p>



10. Trasparenza, comunicazione e aggiornamento del Piano – monitoraggio e audit

Il processo di elaborazione della proposta del Piano della Performance 2017-2019 ha coinvolto tutte le Direzioni dell'ente, i Responsabili dei servizi e degli uffici, supportati dal servizio Qualità, a cui è attribuita la responsabilità della funzione di misurazione.

Questo documento finale è il prodotto frutto di un lavoro analitico e di condivisione che ha avuto come punto di partenza il sistema di gestione per la qualità e i suoi processi.

La definizione e l'aggiornamento dei contenuti del Piano è responsabilità della direzione politica, la Giunta comunale, e della direzione tecnica, Segretario e Direttori di settore.

Il presente Piano, dopo l'approvazione da parte della Giunta comunale, sarà accessibile alla consultazione a tutto il personale dipendente nella intranet @gorà e di ciò ne verrà data comunicazione mediante posta elettronica.

La comunicazione del Piano a tutti gli stakeholders sterna avverrà:

- in via principale mediante **diffusione** sul sito istituzionale dell'ente nell'apposita sezione denominata "Amministrazione Trasparente", posta nell'home page del sito, in attuazione delle disposizioni di cui al D.Lgs. 33/2013;
- mediante **comunicazione** della notizia attraverso il notiziario comunale "*La Calderina*".

L'attuazione del piano sarà monitorata periodicamente con report quadrimestrali che documenteranno i risultati conseguiti e che saranno trasmessi a tutti i soggetti coinvolti. L'aggiornamento del sistema informativo e il monitoraggio periodico dei risultati saranno attività svolte dal servizio Qualità attraverso l'utilizzo di un software applicativo dedicato, a supporto del controllo di gestione, e in piena autonomia, senza dover ricorrere a interventi esterni. Annualmente il servizio Qualità attuerà un audit interno per verificare i risultati dichiarati e l'effettivo rispetto di target e standard.

Sarà data adeguata trasparenza a tutte le fasi del processo di misurazione e rendicontazione della performance pubblicando sul sito istituzionale anche i report quadrimestrali e finali di rilevazione.

1° MACROATTIVITA'		Gestire i servizi per le imprese (Edilizia finalizzata ad attività economico-produttive; Sportello Unico; PdC, DIA, SCIA, CIA)									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
AG	Qualità / efficacia	Capacità di verifica delle SCIA – SUAP (n° SCIA verificate nei tempi /n° totale SCIA verificate = ...%)	SGQ	P46	x	100%	100%	100%	x	x	
	Ind. quantitativo	N° SCIA – SUAP pervenute									
	Qualità / efficacia	Rilasciare le autorizzazioni SUAP nel rispetto dei tempi (Autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate = ...%)			x	100%	100%	100%	x	x	
	Ind. quantitativo	N° istanze per autorizzazioni pervenute									
	Ind. quantitativo	N° autorizzazioni diniegate/improcedibili/archivate									
	Qualità / elasticità	Capacità di gestione (n° autorizzazioni – SUAP CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)			x	100%	100%	100%	x	x	
	Qualità / efficacia	Efficacia gestione A.U.A. (n° istanze A.U.A.-attività in deroga-comunicazioni ambientali trasmesse alla Città Metropolitana entro il termine di 30 gg. / n° istanze A.U.A.-attività in deroga-comunicazioni ambientali trasmesse alla Città Metropolitana)			x	da definire	da definire	da definire			
	Ind. quantitativo	N° istanze A.U.A.-attività in deroga-comunicazioni ambientali PERVENUTE			x						
	Qualità / tempestività	Tempi medi di rilascio A.U.A. dopo la ricezione degli atti conclusivi della Città Metropolitana			x						
	Qualità / tempestività	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 60 gg. <= ...gg.			x	58 gg.	58 gg.	58 gg.	x	x	
Qualità / tempestività	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 90 gg. <= ...gg.	x	85 gg.	85 gg.	85 gg.	x	x				
Qualità / tempestività	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 120 gg. <= ...gg.	x	115 gg.	115 gg.	115 gg.	x	x				
PG	Qualità / efficacia	Rilasciare Permessi di Costruire nei tempi (n° Permessi di Costruire, finalizzati ad attività economico-produttive, rilasciati ENTRO 60 giorni /n° totale Permessi di Costruire, finalizzati ad attività economico-produttive, rilasciati = ...%)	SGQ	P60	x	100%	100%	100%	x	x	
	Ind. quantitativo	N° permessi di Costruire (finalizzati ad attività economico-produttive) protocollati nell'anno									
	Qualità / efficacia	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° DIA-SCIA-CIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate nei tempi / n° totale DIA-SCIA-CIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate = ...%)			x	100%	100%	100%	x	x	
	Ind. quantitativo	N° SCIA (finalizzate ad attività economico-produttive) protocollate nell'anno									
	Ind. quantitativo	N° DIA (finalizzate ad attività economico-produttive) protocollate nell'anno									
	Ind. quantitativo	N° CIA (finalizzate ad attività economico-produttive) protocollate nell'anno									
Qualità / elasticità	Capacità di gestione (n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive CHIUSI: rilasciati-diniegate-improcedibili-archiviati / n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive che hanno scadenza dei termini NELL'ANNO o chiusi anticipatamente nell'anno)	x	100%	100%	100%	x	x				
2° MACROATTIVITA'		Controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
PT	Efficacia	Controllo preventivo sulle attività produttive (n° pareri espressi nei termini / n° richieste di avvio attività o modifica attività produttive per tipologia di inquinamento)	Altro			da definire	da definire	da definire			

PG	Qualità / efficacia	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° DIA-SCIA-CIA residenziali verificate nei tempi / n° totale DIA-SCIA-CIA residenziali verificate = ...%)	SGQ	P60	x	100%	100%	100%	x	x	
	Ind. quantitativo	N° DIA residenziali protocollate nell'anno									
	Ind. quantitativo	N° SCIA residenziali protocollate nell'anno									
	Ind. quantitativo	N° CIA residenziali protocollate nell'anno									
	Qualità / elasticità	Capacità di gestione (n° permessi di costruire residenziali CHIUSI: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° permessi di costruire residenziali che hanno scadenza dei termini NELL'ANNO o chiusi anticipatamente nell'anno)									
	Ind. quantitativo	N° permessi di costruire (finalizzati ad attività ECONOMICO-PRODUTTIVE) convenzionati rilasciati nell'anno									
	Qualità / tempestività	Tempo medio di rilascio permessi di costruire (PdC residenziali e PdC finalizzati ad attività economico-produttiva)									
	Efficacia	Qualità degli atti (n°azioni di autotutela nei procedimenti di PdC / n° procedimenti di PdC conclusi)				0%	0%	0%	x	x	
6° MACROATTIVITA'		Gestire e realizzare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (strade, strutture, illuminazione ecc..)									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
PT	Qualità / efficacia	Eseguire gli interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI (n° interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI - e valutati urgenti dal servizio competente - eseguiti in 30 giorni / n° interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI, valutati urgenti dal servizio competente)	SGQ	P13	x	90%	90%	90%	x	x	
	Efficacia	Eseguire gli interventi di manutenzione segnalati da UTENTI INTERNI (n° interventi di manutenzione segnalati da UTENTI INTERNI eseguiti / n° interventi di manutenzione segnalati da UTENTI INTERNI >=...%)									
	Ind. quantitativo	Segnalazioni di interventi di competenza di gestori esterni (TPL-trasporto pubblico locale, Amiacque-fognatura, ENEL Sole-illuminazione, A2A-appalto calore)									
	Ind. quantitativo	N° strumenti di misura riparati	P64								
	Efficacia	Controllare efficacemente gli strumenti di misura (n° controlli realizzati sugli strumenti di misura / n° controlli programmati nell'anno >=...%)			80%	80%	80%	x	x		
	Efficienza	Spesa pro capite dell'illuminazione pubblica (Spesa del servizio di illuminazione pubblica / popolazione)									
	Efficacia	Punti luce sul territorio (n° punti luce per illuminazione pubblica / km quadrati territorio)	Esterna								
	Efficacia	Punti luce sulle strade (n° punti luce stradale per illuminazione / totale km lineari di strade illuminate)									
	Efficacia	% illuminazione strade (totale km lineari di strade illuminate / km strade del territorio)									
Efficacia	Manutenzione strade (n° interventi manutentivi annui / km strade del territorio)	Altro									
7° MACROATTIVITA'		Gestire viabilità, circolazione e servizi connessi (anche denominazione aree)									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
PT	Qualità / efficacia	Rilasciare le autorizzazioni nei tempi - Viabilità (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	SGQ	P03	x	100%	100%	100%	x	x	
	Qualità / tempestività	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia di viabilità per tipologia: non superiori a ...gg.									
	Qualità / elasticità	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)									
	Ind. quantitativo	N° istanze per autorizzazioni pervenute									

	Ind. quantitativo	N° autorizzazioni diniegate/improcedibili/archivate										
SF	Ind. quantitativo	Rilasciare autorizzazioni (n° autorizzazioni per divieto di sosta per passo carraio)										
PG	Efficacia	Gestione delle pratiche per la denominazione di aree entro i tempi (n° pratiche approvate entro 120 gg / n° pratiche istruite >=... %)		P75		50%	50%	50%	x	x		
PT	Efficacia	% copertura strade con segnaletica (n° segnaletica stradale verticale / km strade del territorio)	Altro									
	Efficacia	Tasso di rinnovamento (n° segnali stradali sostituiti / n° totali segnali stradali)										
	Efficienza	Spesa media segnaletica (spesa segnaletica / km strade del territorio)										
	Qualità	Dotazione piste ciclopedonali (km piste ciclopedonali / km strade del territorio)										
8° MACROATTIVITA'		Programmare, progettare, verificare, eseguire e collaudare le opere pubbliche										
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Processo	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa			
						2017	2018	2019	Ente	Settore		
PT	Efficacia	Completezza della progettazione (n° varianti progetti e/o capitolati / n° progetti esecutivi e/o capitolati affidati <=...%)	SGQ	P09								
	Efficacia	Capacità di progettazione interna (n° progetti/capitolati affidati a tecnici interni / n° progetti/capitolati da affidare >=...%)										
	Efficacia	% lavori iniziati nei tempi (n° lavori consegnati nei tempi / n° lavori da consegnare =...%)				100%	100%	100%	x	x		
	Efficacia	Lavori sotto controllo (n° lavori assoggettati a penali per ritardo / n° lavori ultimati)										
	Efficacia	Regolare esecuzione dei lavori (n° lavori assoggettati a penali per difformità / n° lavori ultimati)										
	Efficacia	Opere realizzate nei tempi (n° certificati di regolare esecuzione CRE e collaudi presentati dai tecnici interni nei termini / n° lavori ultimati dai tecnici interni=...%)				100%	100%	100%	x	x		
	Ind. quantitativo	Lavori sotto controllo (n° schede di controllo redatte dai RUP)		P67								
	Ind. quantitativo	Approvazione Varianti (N° varianti per lavori approvate di cui all'art. 132, comma 1, lett. a-e) D.lgs. 163/2006)										
	Ind. quantitativo	N° varianti per lavori approvate di cui all'art. 132, comma 3, secondo periodo D.lgs. 163/2006										
	Ind. quantitativo	N° varianti per lavori approvate di cui all'art. 205, commi 1, 3, 4, D.lgs. 163/2006										
	Ind. quantitativo	N° varianti per lavori approvate riferite ad appalti aggiudicati con ribasso da 0 al 15% / dal 16 al 30% / oltre 30%										
	Efficacia	Dare esecuzione ai progetti validati (progetti esecutivi verificati ai fini della validazione dai tecnici interni ENTRO i 15 gg. / n° totale progetti = ... %)			P69		100%	100%	100%	x	x	
Efficacia	Capacità di verifica interna (n° progetti esecutivi verificati dai tecnici interni / n° totale progetti da verificare)											
9° MACROATTIVITA'		Gestire il Servizio di Igiene Urbana (Raccolta rifiuti e piattaforma)										
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Processo	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa			
						2017	2018	2019	Ente	Settore		
	Qualità / efficacia	Una risposta alle richieste di controllo (n° controlli in materia di igiene urbana effettuati e conclusi / n° controlli richiesti in materia di igiene urbana =... %)		P01	x	100%	100%	100%	x	x		
	Qualità / efficacia	Rilasciare le autorizzazioni nei tempi - Ambiente (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)			x	100%	100%	100%	x	x		

PT	Qualità / tempestività	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia ambientale e igienico-sanitaria per tipologia: non superiori a ...gg.	SGQ	P03	x						
	Qualità / elasticità	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)			x	100%	100%	100%	x	x	
	Ind. quantitativo	N° istanze per autorizzazioni pervenute									
	Ind. quantitativo	N° autorizzazioni dinegate/improcedibili/archivate									
	Efficacia	Sviluppo raccolta differenziata (Tonnellate raccolta rifiuti differenziata / Tonnellate totali raccolta rifiuti)	Altro								
	Efficienza	Spesa per raccolta e smaltimento rifiuti pro capite (totale spesa raccolta e smaltimento rifiuti / popolazione)	CdG								
10° MACROATTIVITA'		Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
PT	Qualità / efficacia	Una risposta alle richieste di controllo (n° controlli effettuati e conclusi in materia ambientale ed igienico-sanitaria / n° controlli richiesti in materia ambientale ed igienico-sanitaria =... %)	SGQ	P01	x	100%	100%	100%	x	x	
	Qualità / efficacia	Realizzare interventi per disinfestazioni e derattizzazioni (n° interventi programmati per disinfestazioni e derattizzazioni REALIZZATI / n° interventi PROGRAMMATI per disinfestazioni e derattizzazioni = .. %)		P23	x	100%	100%	100%	x	x	
	Qualità / efficacia	Risoluzione richieste per disinfestazioni e derattizzazioni (n° interventi non programmati per disinfestazioni e derattizzazioni risolti / n° totale interventi segnalati per disinfestazioni e derattizzazioni non programmati =... %)		P23	x	100%	100%	100%	x	x	
11° MACROATTIVITA'		Gestione del verde pubblico e tutela dei parchi									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
PG	Qualità	% aree destinate a verde pubblico e privato (mq aree destinate a verde pubblico e privato - si riferisce alla superficie complessiva delle aree destinate, dallo strumento urbanistico generale vigente, a parco e per il gioco e lo sport, includendo tutte le aree, sia di proprietà pubblica che privata, comprese nel parco Grugnotorto-Villoresi e nel parco del Seveso/ mq territorio comunale)	Altro								
PT	Qualità	% aree verdi boschive e forestazioni (mq aree verdi boschive e forestazioni / mq territorio)									
	Qualità	Superficie aree verdi Parchi, di proprietà comunale (mq per tipologia di parco)									
	Qualità	Verde procapite (mq verde pubblico/popolazione)									
	Efficienza	Spesa mq verde pubblico (spesa annua verde / mq verde pubblico)									
12° MACROATTIVITA'		Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale e vigilanza sul territorio									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
	Efficacia	Sorvegliare il territorio (km quadrati territorio / n° ore-uomo di vigilanza annuale)		P11							
	Efficienza	Risorse impiegate per vigilare il territorio (% n° ore-uomo di vigilanza annuale/n° ore-uomo totali addetti del Corpo Polizia Locale)									
	Efficacia	% servizi presidi serali di PL (n° turni serali di PL / n° turni complessivi PL)									
	Qualità / efficacia	Realizzare gli interventi programmati per la sorveglianza del territorio - sorveglianza mercati, sessioni controlli con Tele-laser, sessioni controlli con Etilometro: interventi realizzati / interventi programmati =...%)			x	100%	100%	100%	x	x	
	Ind. quantitativo	Rimozione veicoli rinvenuti (n° rimozioni di veicoli provenienti di furto)			x						

PL	Ind. quantitativo	Rimozione veicoli rinvenuti (n° rimozioni di veicoli abbandonati)	SGQ	P12	x							
	Efficacia	Rapporti di incidente stradale elaborati nei tempi (rapporti elaborati oltre i 30 gg. / rapporti elaborati <= ... %)				10%	10%	10%	x	x		
	Qualità / efficacia	Gestire gli accessi ai rapporti di incidente stradale nei tempi (n° provvedimenti di accoglimento o di diniego su richieste di accesso ai rapporti di incidente stradale emessi ENTRO 30 gg. / n° provvedimenti di accoglimento o di diniego emessi su richieste di accesso ai rapporti di incidente stradale = ...%)				x	100%	100%	100%	x	x	
	Ind. quantitativo	Attività di Polizia Stradale: n° incidenti stradali rilevati										
	Qualità / elasticità	Capacità di gestione (n° istanze di accesso CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° istanze di accesso con scadenza dei termini di gestione NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)				x	100%	100%	100%	x	x	
	Efficacia	Notizie di reato comunicate in tempi brevi (notizie di reato comunicate oltre i tempi attesi / notizie di reato da comunicare <=... %)				P14		10%	10%	10%	x	x
	Ind. quantitativo	N° violazioni accertate al CdS (codice della strada)				P27						
13° MACROATTIVITA'		Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva e sulla attività della popolazione										
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa			
						2017	2018	2019	Ente	Settore		
PL	Efficacia	% di abusivismo edilizio (abusi edilizi accertati / controlli sull'edilizia effettuati)	SGQ	P05								
	Efficacia	Vigilare sul regolare svolgimento dell'attività edilizia commerciale e produttiva con sopralluoghi (sopralluoghi relativi all'attività edilizia commerciale e produttiva eseguiti / sopralluoghi relativi all'attività edilizia commerciale e produttiva richiesti >= .. %)				75%	75%	75%	x	x		
	Efficacia	Controllare il regolare svolgimento dell'attività edilizia nel rispetto dei tempi (controlli di edilizia eseguiti in ritardo / controlli di edilizia eseguiti <= ... %)				8%	8%	8%	x	x		
	Ind. quantitativo	N° controlli in materia ambiente/ecologia										
	Efficacia	Completare le pratiche di infortunio nei tempi attesi (pratiche di infortunio incomplete / pratiche di infortunio <= ... %)					5%	5%	5%	x	x	
	Efficacia	Trasmissione denunce di infortuni sul lavoro nei termini stabiliti (n° denunce di infortuni sul lavoro trasmesse all'autorità competente oltre i termini stabiliti / n° denunce di infortuni sul lavoro trasmesse all'autorità competente = ...%)					0%	0%	0%	x	x	
	Efficacia	Gestire le ordinanze TSO-ASO entro i termini di legge (incidenza delle ordinanze TSO-ASO gestite oltre i tempi attesi / ordinanze TSO-ASO =%)					0%	0%	0%	x	x	
	Efficacia	Eseguire le ordinanze di TSO di continuazione-cessazione nei tempi (ordinanze di TSO di continuazione-cessazione oltre i termini di legge / ordinanze di TSO di continuazione-cessazione =%)					0%	0%	0%	x	x	
	Ind. quantitativo	N° totale denunce di infortuni pervenute nell'anno										
Ind. quantitativo	N° totale denunce di infortuni SUL LAVORO pervenute nell'anno											
PG	Efficacia	Effettuazione dei controlli sulle segnalazione di abusi edilizi pervenute (n. controlli effettuati sulle segnalazioni di abusi edilizi pervenute / n. segnalazioni abusi edilizi pervenute)	SGQ	P05								
	Efficacia	Efficacia dei controlli sulle segnalazione di abusi edilizi (n. controlli effettuati entro 30 giorni dalla segnalazione di abusi edilizi / n. controlli effettuati sulle segnalazioni di abusi edilizi)										
14° MACROATTIVITA'		Gestire la Protezione civile										
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa			
						2017	2018	2019	Ente	Settore		

AG	Efficacia	Efficacia servizi tirocinio: n° utenti assunti dopo il tirocinio / n° utenti coinvolti nei tirocinii	Esterna										
	Ind. quantitativo	Servizio I.D.O.: n° aziende fruitrici del servizio											
	Efficacia	Efficacia servizio I.D.O.: candidati idonei per le aziende / candidati segnalati dal servizio I.D.O.											
	Efficacia	Efficacia servizio I.D.O.: candidati assunti / candidati idonei per le aziende											
	Efficacia	Efficacia servizio ricollocazione: nr. candidati ricollocati / n° candidati gestiti											
	Qualità / customer	% gradimento del servizio Sportello Lavoro (customer)			ind.	70%	70%	70%					
20° MACROATTIVITA'		Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica											
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa				
						2017	2018	2019	Ente	Settore			
SC	Efficacia	% annua soddisfazione bisogno casa (n° alloggi assegnati ERP=alloggi comunali+alloggi ALER / n° utenti in graduatoria)	SGQ	P29									
	Qualità / tempestività	Tempo medio assegnazione alloggio ERP da disponibilità			x								
	Qualità / elasticità	Capacità di gestione (n° contributi economici e interventi a favore della persona CHIUSI: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° richieste di contributo economico e interventi a favore della persona con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiusi anticipatamente nell'anno)			x	100%	100%	100%	x	x			
21° MACROATTIVITA'		Gestire l'Edilizia Residenziale Sociale											
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa				
						2017	2018	2019	Ente	Settore			
/	/	/											
22° MACROATTIVITA'		Gestire servizi ed iniziative sportive											
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa				
						2017	2018	2019	Ente	Settore			
SC	Ind. quantitativo	N° iniziative promosse dalle associazioni sportive e sostenute dal Comune	SGQ	P04									
	Ind. quantitativo	Totale oneri a carico del Comune per supporto e reference per le iniziative sportive											
	Ind. quantitativo	N° ore annue di pratica sportiva nelle palestre											
	Efficienza	% di copertura dei servizi allo sport (proventi sport / spesa del servizio sport)											
	Efficienza	Spesa pro capite (spesa servizio allo sport / popolazione)											
	Efficacia	% di soddisfazione utilizzo impianti (ore settimanali utilizzo impianti sportivi concesse / ore settimanali utilizzo impianti sportivi richieste >=...%)						70%	70%	70%			
	Efficacia	Indice di attrattività (n° di richieste concomitanti per stesso impianto sportivo e stessa fascia oraria / n° richieste complessive per utilizzo 12 palestre)											
	Efficacia	Utenti praticanti "giovani" (fino a 25 anni) / n° utenti palestre comunali											
	Qualità / efficacia	Rilasciare concessioni sportive e culturali nei tempi (n° concessioni sportive e culturali evase ENTRO 30 giorni (il termine dei 30 gg decorre dal parere assessorile se la concessione è a titolo gratuito) / n° concessioni sportive e culturali rilasciate (a titolo gratuito e non) = ...%)						x	100%	100%	100%	x	x
	Qualità / elasticità	Capacità di gestione (n° concessioni sportive e culturali CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° concessioni sportive e culturali con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)						x	100%	100%	100%	x	x

	Qualità / efficacia	Rilasciare una concessione sportiva stagionale nei tempi (n° concessioni sportive stagionali evase ENTRO il 30 settembre / n° concessioni sportive stagionali rilasciate = ...%)			x	100%	100%	100%	x	x	
23° MACROATTIVITA'		Gestire i servizi integrativi scolastici (Pre e post scuola / centri estivi)									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Processo	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
SC	Ind. quantitativo	Costo sociale Centri Estivi (spesa del servizio Centri Estivi - proventi)	SGQ	P25							
	Ind. quantitativo	Costo sociale pre-post scuola (spesa del servizio pre-post scuola - proventi)									
	Efficienza	% di copertura del servizio Centri Estivi (proventi servizio Centri Estivi / spesa del servizio)									
	Efficienza	% di copertura del servizio Pre-post (proventi del servizio Pre-post / spesa del servizio)									
	Efficacia	% efficacia del servizio Centri Estivi (n° iscritti al servizio Centri Estivi / popolazione 3-14 anni)									
	Qualità / accessibilità	% di accessibilità Centri Estivi (n° giorni funzionamento / n° giorni di chiusura estiva della scuola)									
	Efficacia	% soddisfazione delle richieste Centri Estivi (richiesta del servizio Centri Estivi accolte / richieste ricevute)									
	Efficacia	% efficacia del servizio Pre-post scuola (n° iscritti al servizio pre e post / n° alunni delle scuole)									
	Qualità / customer	Attività integrative su misura: grado di soddisfazione delle attività integrative del pre-post scuola (n° risposte positive / n° risposte) >=%					x	90%	90%	90%	x
Qualità / customer	Centri estivi su misura: grado di soddisfazione nei centri estivi >=%			x	90%	90%	90%	x	x		
24° MACROATTIVITA'		Gestire la refezione scolastica									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Processo	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
SC	Efficienza	Spesa pro capite (spesa servizio refezione scolastica / n° utenti servizio refezione scolastica)	SGQ	P30							
	Efficacia	% personalizzazione servizio refezione scolastica (n° diete speciali / n° utenti servizio refezione scolastica)									
	Qualità / customer	Refezione a cinque stelle: grado di accettabilità con valore medio = 1 >=.....%			x	80%	80%	80%	x	x	
	Ind. quantitativo	N° iscritti alla refezione scolastica	Esterna								
	Efficienza	% di copertura del servizio refezione scolastica (proventi refezione scolastica / spesa per il servizio refezione scolastica)									
	Efficienza	Spesa pasto (spesa servizio refezione scolastica / n° pasti refezione scolastica)									
25° MACROATTIVITA'		Gestire i servizi di supporto al Piano dell'offerta formativa								POLITICA 9	
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Processo	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
	Ind. quantitativo	Contributo alle scuole dell'infanzia autonome	C.d.C.								
	Ind. quantitativo	Partecipanti corsi di formazione permanente									
	Ind. quantitativo	Partecipanti corsi di nuoto e attività motorie									
	Ind. quantitativo	N° alunni anno scolastico									

SC	Efficienza	Costo unitario servizio assistenza educativa (spesa servizio assistenza educativa / n° alunni con disabilità seguiti dal servizio assistenza educativa)								
	Efficienza	Spesa unitaria piano per il diritto allo studio (spesa complessiva diritto allo studio / n° utenti del piano del diritto allo studio)								
	Efficacia	Efficacia servizio assistenza educativa (n° alunni con disabilità seguiti dal servizio assistenza educativa / n° alunni con disabilità iscritti)	Altro							
	Efficacia	% alunni che segue il consiglio orientativo nel passaggio alle scuole superiori				45%	45%	45%		

26° MACROATTIVITA'		Gestire la biblioteca e il patrimonio documentario								
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Processo	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa	
						2017	2018	2019	Ente	Settore
SC	Ind. quantitativo	Spesa pro capite servizio biblioteca (spesa servizio biblioteca / popolazione)	SGQ	P22						
	Efficienza	Spesa unitaria prestito (Spesa servizio prestiti biblioteca / N. prestiti TOTALI ANNUI effettuati <=...)			8,50 €	8,50 €	8,50 €			
	Efficienza	Media prestiti per addetto (N. prestiti TOTALI ANNUI effettuati / n° FTE-bibliotecario)								
	Efficacia	Impatto - % utenti attivi su popolazione (N° utenti attivi / popolazione >=...%)			10%	10%	10%			
	Efficacia	Fidelizzazione - Media prestiti per utente attivo (n. prestiti annui totali di utenti attivi / n. utenti attivi)								
	Qualità / accessibilità	Tasso di accessibilità (h apertura settimanale / 36 h)								
	Qualità / efficacia	Ad ogni libro il suo lettore: indice di circolazione (N. prestiti TOTALI ANNUI effettuati / n° documenti posseduti >= ...)			x	2	2	2		
Efficacia	Realizzazione eventi attività programmate (attività del Servizio Biblioteca NON realizzate / attività del Servizio Biblioteca programmate <=%)		8,1%	8,1%	8,1%	x	x			
27° MACROATTIVITA'		Fare cultura con il territorio, fare cultura per il territorio								
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Processo	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa	
						2017	2018	2019	Ente	Settore
SC	Qualità / efficacia	Rilasciare le autorizzazioni nei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	SGQ	P03	x	100%	100%	100%	x	x
	Qualità / tempestività	Tempo medio rilascio autorizzazioni di PS (tempo libero) per tipologia: non superiori a ...gg.			x	59 gg	59 gg	59 gg	x	x
	Qualità / elasticità	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)			x	100%	100%	100%	x	x
	Ind. quantitativo	N° istanze per autorizzazioni pervenute								
	Ind. quantitativo	N° autorizzazioni diniegate/improcedibili/archivate								
	Efficacia	% soddisfazione delle richieste di patrocinio (patrocini concessi / patrocini richiesti)								
	Ind. quantitativo	N° iniziative promosse dalle associazioni e sostenute dal Comune								
	Qualità / efficacia	Concessione di patrocini nei tempi (concessioni di patrocini e/o contributi gestiti ENTRO 30 giorni dall'indirizzo assessorile / n° richieste di patrocini e/o contributi evase = ... %)			x	100%	100%	100%	x	x
	Ind. quantitativo	N° iniziative organizzate dal Comune								
	Ind. quantitativo	Costi diretti e indiretti per servizi di reference e supporto alle associazioni								
	Ind. quantitativo	Spesa pro capite per utente per fare cultura (spesa servizi per fare cultura / n° partecipanti alle iniziative culturali)								
	Efficienza	Spesa media delle iniziative organizzate dal Comune (spesa complessiva / iniziative realizzate e promosse)								
	Efficienza	Spesa pro capite per fare cultura (spesa servizi per fare cultura / popolazione)								
	Efficacia	Realizzazione eventi culturali programmati (eventi culturali NON realizzati / eventi programmati <=%)				10%	10%	10%	x	x
Efficacia	Incremento % spesa pro capite per eventi culturali (spesa pro capite per partecipante ad eventi culturali anno precedente / spesa pro capite per partecipante ad eventi culturali anno in corso <=%)		7%	7%	7%	x	x			

28° MACROATTIVITA'		Erogare e controllare i servizi cimiteriali										
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Processo	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa			
						2017	2018	2019	Ente	Settore		
AG	Qualità / tempestività	Tempo medio rilascio concessioni cimiteriali	SGQ	P04	x							
	Qualità / efficacia	Concessioni cimiteriali evase nei tempi (Richieste di concessioni cimiteriali evase ENTRO 20 giorni / concessioni cimiteriali rilasciate = ...%)			x	100%	100%	100%	x	x		
	Qualità / elasticità	Capacità di gestione (n° concessioni cimiteriali CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° concessioni cimiteriali con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)			x	100%	100%	100%	x	x		
	Qualità / accessibilità	Accessibilità (n° giorni annui di apertura dei cimiteri comunali / n° giorni annui >=%)					97%	97%	97%			
	Efficacia	Gestione del contratto dei servizi cimiteriali (n° attività controllate presso i cimiteri comunali / n° attività da controllare presso i cimiteri comunali >=%)			ind.		97%	97%	97%	x	x	
	Efficacia	Gestione dei servizi cimiteriali sotto controllo (n° inadempienze RISOLTE da parte del gestore dei servizi cimiteriali / n° inadempienze del gestore dei servizi cimiteriali SEGNALATE >=%)			ind.							
SF	Efficacia	Controllare la gestione dei servizi cimiteriali (penalità contrattuali applicate alla ditta / non conformità - soggette a penalità- non gestite nei termini da ditta appaltatrice = ...%)	Altro	P16	ind.	100%	100%	100%	x	x		
	Efficacia	Spesa corrente pro capite dei servizi cimiteriali (costo servizi cimiteriali / popolazione)										
AG	Qualità / customer	% copertura dei servizi cimiteriali (proventi cimiteriali / costo del servizio)										
AG	Qualità / customer	gradimento servizi cimiteriali (soddisfazione del cliente attraverso indagine customer - frequenza biennale)	Altro		ind.	7,5 (su 10)	7,5 (su 10)	7,5 (su 10)				
29° MACROATTIVITA'		Gestire la trasparenza, la comunicazione istituzionale e le relazioni con i cittadini										
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Processo	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa			
						2017	2018	2019	Ente	Settore		
T	Ind. quantitativo	Gestire i disservizi/reclami (n° disservizi/reclami non gestiti dai settori)	SGQ	P32								
	Efficacia	Gestire i disservizi/reclami (n° disservizi/reclami evasi dai settori ENTRO 25 giorni / n° disservizi/reclami evasi dai settori >=... %)				90%	90%	90%	x	x		
AG	Efficacia	Gestire i disservizi/reclami (n° disservizi/reclami chiusi ENTRO 5 giorni dall'URP / n° disservizi/reclami chiusi dall'URP >=... %)					90%	90%	90%	x	x	
Ente	Qualità / efficacia	Gestire i disservizi/reclami (n° disservizi/reclami chiusi con risposta al cittadino ENTRO 30 giorni / n° disservizi/reclami chiusi >=... %)					x	90%	90%	90%	x	no
AG	Ind. quantitativo	N° indennizzi rilasciati										
	Ind. quantitativo	N° permessi CEE di lungo periodo rilasciati										
	Ind. quantitativo	N° permessi di soggiorno rilasciati										
	Ind. quantitativo	N° tesserini venatori rilasciati										
	Qualità / customer	Gradimento del servizio di front office (grado di soddisfazione del servizio di front-office >=... punti) - frequenza biennale			x	8 (su 10)	8 (su 10)	8 (su 10)	x	x		
	Qualità / tempestività	Tempo medio di attesa allo sportello di front office (URP)		P78	x							

SC	Efficacia	Aggiornamento delle notizie e dati sul sito nei tempi (aggiornamenti sul sito realizzati ENTRO 5 giorni lavorativi dalla richiesta / richieste di aggiornamento di notizie e dati sul sito >=...%)				90%	90%	90%	x	x
	Ind. quantitativo	N° accessi al sito istituzionale								
	Ind. quantitativo	N° segnalazioni dei cittadini inoltrate al webmaster								
	Ind. quantitativo	Il Consiglio comunale via WEB (n° accessi medi per ascolto seduta consiglio comunale)								
AG	Qualità / accessibilità	Tasso di accessibilità (n° ore apertura settimanale ufficio URP)	Altro			28 ore	28 ore	28 ore		
	Efficienza	incidenza personale URP (popolazione / n° dipendenti a tempo pieno ufficio URP)	CdG							
SC	Ind. quantitativo	N° visualizzazioni della pagina web "consiglio comunale on line"	Altro							
	Ind. quantitativo	N° visualizzazioni delle videoregistrazioni per seduta consiliare								
30° MACROATTIVITA'		Gestire la partecipazione							POLITICA 11	
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Processo	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa	
						2017	2018	2019	Ente	Settore
DG	Efficacia	Inoltrare petizioni ai settori di competenza nei tempi (n° petizioni inoltrate al settore di competenza oltre 7 giorni dal protocollo / n° petizioni pervenute <=...%)	SGQ	P35		10%	10%	10%	x	x
Ente	Qualità / efficacia	Una risposta alle petizioni nei tempi al cittadino (n° risposte a petizioni ENTRO 30 giorni / n° risposte a petizioni = ...%)			x	100%	100%	100%	x	no
T	Efficacia	Una risposta alle petizioni da parte dei settori nei tempi (n° risposte alle petizioni rese oltre i 15 giorni di ricevimento della nota di DG / n° risposte a petizioni <=...%)			10%	10%	10%	x	x	
31° MACROATTIVITA'		Gestire i ricorsi assicurativi, legali e tributari e i servizi di supporto legale								
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Processo	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa	
						2017	2018	2019	Ente	Settore
T	Ind. quantitativo	N° ricorsi - atti di citazione affidati all'esterno (legali)	SGQ	P37						
	Ind. quantitativo	N° ricorsi - atti di citazione pervenuti								
	Efficacia	% contenziosi non tributari positivamente risolti (n° sentenze in materia non tributaria con esiti favorevoli / n° sentenze in materia non tributaria pervenute nell'anno)								
	Efficacia	Difesa atti giudiziari in proprio (n° ricorsi-atti di citazione affidati nell'anno all'ufficio avvocatura / n° ricorsi-atti di citazione affidati nell'anno, escluso gli atti giudiziari coperti dall'assicurazione RCT e continuità in giudizio già affidati all'esterno)								
	Efficacia	Analisi dei ricorsi-atti di citazione nei tempi attesi (n° comunicazioni dirigenziali di esame del ricorso-atto di citazione e di nomina del difensore pervenute oltre i tempi necessari per predisporre la deliberazione di Giunta / n° ricorsi-atti di citazione totali (pervenuti e promossi) <= ...%)			4,75%	4,75%	4,75%	x	x	
SF	Ind. quantitativo	N° sinistri denunciati nell'anno	SGQ	P41						
	Efficacia	% sinistri liquidati in Self Insurance Retention S.I.R. (n° sinistri liquidati in S.I.R. nell'anno / n° sinistri in S.I.R. chiusi nell'anno)								
	Qualità / efficacia	Gestione apertura sinistri nei tempi (n° comunicazioni di apertura sinistro inviate al cittadino entro 30 giorni / n° comunicazioni di apertura sinistro inviate al cittadino = ... %)			x	100%	100%	100%	x	x
	Ind. quantitativo	N° ricorsi - atti di citazione Assicurativi pervenuti								
	Ind. quantitativo	N° ricorsi tributari pervenuti								
	Efficacia	% contenziosi tributari positivamente risolti (n° esiti favorevoli contenzioso tributario / n° sentenze emesse nell'anno)								
				P42						

T	Ind. quantitativo	N° ricorsi - atti di citazione pervenuti e promossi (Legali, assicurativi, tributari e di Polizia Locale)											
DG	Efficacia	Pareri di natura legale resi entro i termini regolamentari (n° pareri legali entro i termini regolamentari / n° pareri di natura legale richiesti)	Altro			80%	80%	80%				x	
32° MACROATTIVITA'		Gestire approvvigionamenti, appalti e contratti											
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa				
						2017	2018	2019	Ente	Settore			
T	Efficacia	Acquisire forniture e servizi nei tempi attesi (n° fascicoli completi trasmessi all'uff. contratti oltre 10 gg dall'efficacia della determina di aggiudicazione / n° tot. determine di aggiudicazione efficaci <=%)	SGQ	P07		15%	15%	15%	x	x			
	Ind. quantitativo	N° affidamenti conclusi con procedure negoziate di importo pari o superiore a euro 40.000 per acquisizione di servizi e forniture											
	Ind. quantitativo	N° affidamenti per acquisti di servizi e forniture conclusi mediante ricorso a centrali di committenza, al Mercato Elettronico o a strumenti telematici di negoziazione											
	Ind. quantitativo	N° affidamenti diretti conclusi di importo inferiore a 40.000 euro effettuati per acquisizioni di servizi e forniture											
	Ind. quantitativo	Effettuare i controlli (N° procedure negoziate espletate di importo pari o superiore a euro 40.000 per acquisizione di servizi e forniture con requisiti controllati in AVCPASS)											
	Ind. quantitativo	Importo unitario in euro per affidamenti diretti (inclusi oneri della sicurezza, esclusa IVA) per acquisizioni di servizi e forniture											
	Ind. quantitativo	Importo unitario in euro per procedure negoziate (inclusi oneri della sicurezza, esclusa IVA) per acquisizioni di servizi e forniture											
PT	Efficacia	Iniziare i lavori nei tempi attesi (n° fascicoli completi trasmessi all'uff. contratti oltre 10 gg dall'efficacia della determina di aggiudicazione / n° tot. determine di aggiudicazione efficaci <=....%)	SGQ	P08		15%	15%	15%	x	x			
	Ind. quantitativo	Effettuare i controlli (N° controlli effettuati sul possesso dei requisiti minimi - CCIAA, Casellario, Durc, Regolarita' fiscale - per l'acquisizione di lavori di importo inferiore a 40.000 euro)											
	Ind. quantitativo	N° affidamenti di importo inferiore a 40.000 euro effettuati per acquisizioni di lavori											
	Ind. quantitativo	N° affidamenti conclusi con procedure negoziate di importo pari o superiore a euro 40.000 per acquisizione di lavori											
	Ind. quantitativo	N° affidamenti per acquisizioni lavori conclusi mediante ricorso a centrali di committenza, al Mercato Elettronico o a strumenti telematici di negoziazione											
	Ind. quantitativo	Importo unitario in euro per affidamenti diretti (inclusi oneri della sicurezza, esclusa IVA) per acquisizioni di lavori											
	Ind. quantitativo	Importo unitario in euro per procedure negoziate (inclusi oneri della sicurezza, esclusa IVA) per acquisizioni di lavori											
T	Efficacia	Liquidazione nei tempi (n° atti per liquidazione - in assenza di contestazione - consegnati alla ragioneria ENTRO 10 gg. dalla scadenza dei termini contrattuali / n° atti per liquidazione consegnati alla ragioneria >= ...%)	SGQ	P48		100%	100%	100%	x	x			
	Efficacia	Controllare il fornitore (n° controlli effettuati sui fornitori con esito positivo -DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc. / n° controlli sui fornitori richiesti -DURC - Equitalia - Agenzia entrate, etc.)											
	Ind. quantitativo	Approvazione Varianti (N° varianti per servizi e forniture approvate di cui all'art. 132, comma 1, lett. a-e) D.lgs. 163/2006 (per quanto applicabile)											
	Ind. quantitativo	N° varianti per servizi e forniture approvate di cui all'art. 132, comma 3, secondo periodo D.lgs. 163/2006 (per quanto applicabile)											
	Ind. quantitativo	N° varianti per servizi e forniture approvate di cui all'art. 205, commi 1, 3, 4, D.lgs. 163/2006 (per quanto applicabile)											

	Qualità / efficacia	Atti notificati nei tempi (atti notificati ENTRO i termini / atti notificati =...%)		P61	x	100%	100%	100%	x	x
	Efficienza	Incidenza personale del servizio protocollo e archivio (n° dipendenti del servizio protocollo e archivio / n° dipendenti dell'Ente)	CdG							

35° MACROATTIVITA'		Servizi di supporto: gestire i servizi di Segreteria Generale, di programmazione e controllo e il S.G.Q													
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Processo	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa						
						2017	2018	2019	Ente	Settore					
DG	Qualità / tempestività	Tempo medio di pubblicazione delibere di G.C. e C.C. all'albo pretorio	SGQ	P43											
	Efficacia	Ottimizzazione tempi di pubblicazione delle delibere (n° delibere G.C. e C.C. pubblicate oltre 15 gg dalla seduta / n° delibere G.C. e C.C. pubblicate <=...%)				10%	10%	10%	x	x					
	Ind. quantitativo	N° ordinanze sindacali			P45										
	Ind. quantitativo	N° decreti sindacali													
	Ind. quantitativo	N° ordinanze dirigenziali													
	Efficacia	Monitoriamo la soddisfazione del cliente (n° indagini di customer non realizzate / indagini programmate <= ... %)			P49	25%	25%	25%	x	x					
Efficacia	N° regolamenti modificati-adottati	P51													
T	Efficacia	Piano Esecutivo di Gestione redatto nei tempi (inserimento e completamento obiettivi di progetto nel rispetto della scadenza, con un ritardo <=...gg)		P55	4 gg	4 gg	4 gg	x	x						
DG	Ind. quantitativo	N° delibere di variazioni PEG (parte gestionale)		P56											
DG	Efficacia	Un referto di monitoraggio nei tempi (ritardo nella redazione del referto di controllo di gestione <... gg.)		P66	14 gg	14 gg	14 gg	x	x						
T	Efficacia	Un Report di monitoraggio compilato nei tempi (ritardo nella compilazione del monitoraggio da parte dei settori <...gg)			6 gg	6 gg	6 gg	x	x						
DG	Ind. quantitativo	N° progetti della Direzione Tecnica		P70											
	Ind. quantitativo	N° riesami della Direzione Tecnica													
	Ind. quantitativo	N° sedute della Direzione Tecnica													
	Efficacia	Gestire le segnalazioni nel minor tempo possibile da parte del Servizio Qualità (segnalazioni SGQ gestite oltre 20 giorni dal ricevimento della segnalazione / segnalazioni SGQ gestite <=....%)	P71	15%	15%	15%	x	x							
T	Efficacia	Attuazione delle azioni nei tempi da parte degli Uffici (n° azioni - azioni correttive, azioni preventive, aggiornamenti, revisioni - attuate dagli uffici nei tempi / n° azioni attuate >=...%)	P71	75%	75%	75%	x	x							
DG	Efficacia	Realizzazione Audit Interni (n° audit processi realizzati / n° audit processi programmati >=... %)	P72	90%	90%	90%	x	x							
	Efficacia	Aggiornare/revisionare i documenti della qualità nei tempi da parte del Servizio Qualità (azioni correttive, azioni preventive, aggiornamenti, revisioni chiuse oltre i tempi / azioni chiuse <=... %)	P74	12,50%	12,50%	12,50%	x	x							
36° MACROATTIVITA'		Gestire l'accesso agli atti (cittadini, consiglieri, ricorsi)													
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Processo	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa						
						2017	2018	2019	Ente	Settore					
T	Ind. quantitativo	N° dinieghi su istanze di accesso agli atti / n° istanze di accesso agli atti chiuse													
	Qualità / efficacia	Gestire l'accesso agli atti nei tempi (n° risposte rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da CITTADINI / n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso =...%) - TRASVERSALE -									x	100%	100%	100%	x
Ente	Qualità / efficacia	Gestire l'accesso agli atti e/o alle informazioni nei tempi (n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai CONSIGLIERI Comunali evase ENTRO 20 giorni / n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai consiglieri comunali =...%)									x	100%	100%	100%	x

T	Qualità / efficacia	Gestire l'accesso agli atti e/o alle informazioni dei consiglieri da parte dei settori (n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai CONSIGLIERI Comunali evase ENTRO 15 giorni dalla nota di DG / n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai consiglieri comunali =...%)	SGQ	P33	x	100%	100%	100%	x	x	
	Qualità / elasticità	Capacità di gestione (n° richieste di accesso agli atti dei cittadini CHIUSE: accolte-diniegate-improcedibili-archivate / n° richieste di accesso agli atti dei cittadini con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)			x	100%	100%	100%	x	x	
DG	Qualità / efficacia	Gestire l'accesso civico (n° risposte rese ENTRO 30 gg. a richieste di accesso civico presentate da cittadini / n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso civico =...%)			x	100%	100%	100%	x	x	
T	Qualità / efficacia	Gestire l'accesso agli atti di gara nei tempi (n° risposte rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da partecipanti alla gara / n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso = ... %)			x	/					
37° MACROATTIVITA'		Gestire i servizi demografici									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proceso	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
AG	Efficacia	Stesura dell'elenco di Leva (n° iscritti alla lista di Leva verificati / n° iscritti alla lista di Leva chiusa =%)	SGQ	P17		100%	100%	100%	x	x	
	Ind. quantitativo	Stesura dell'elenco di Leva nei tempi (stesura elenco di Leva in data....)									
	Ind. quantitativo	Rilascio tessere elettorali (n° tessere elettorali nuove e duplicati rilasciate)									
	Efficacia	Trasmettere gli elenchi delle revisioni nei termini di legge (n° revisioni semestrali e dinamiche inviate ENTRO i termini di legge / n° revisioni semestrali e dinamiche inviate =...%)				100%	100%	100%	x	x	
	Qualità / efficacia	Albo scrutatori nei tempi (n° iscrizioni all'albo scrutatori per i seggi elettorali effettuate e comunicate nei tempi / n° richieste di iscrizioni all'albo scrutatori presentate)		P18	x	100%	100%	100%	x	x	
	Qualità / efficacia	Albo dei Presidenti di seggio elettorale nei tempi (n° iscrizioni all'albo dei Presidenti di seggio elettorale effettuate e comunicate nei tempi / n° richieste di iscrizioni all'albo dei Presidenti di seggio elettorale presentate)			x	100%	100%	100%	x	x	
	Efficienza	Spesa pro capite dei servizi demografici (spesa complessiva dei servizi demografici / popolazione)									
	Qualità / efficacia	Rilasciare i documenti nei tempi attesi (atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni per emigrazioni evasi nei termini attesi / atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni per emigrazioni evasi = ...%)			x	100%	100%	100%	x	x	
	Qualità / accessibilità	Tasso di accessibilità (n° ore apertura settimanale dei servizi demografici)									
	Qualità / accessibilità	Tasso di accessibilità (n° giorni apertura settimanale servizi demografici / 7)									
	Ind. quantitativo	N° pratiche ingressate dei servizi demografici (variazioni anagrafiche, carte d'identità, eventi registrati stato civile, certificati anagrafe e stato civile)		P19							
	Qualità / tempestività	Tempo medio (minuti) di attesa allo sportello dei servizi demografici			x						
Efficacia	Una comunicazione efficace Anagrafe - INPS (n° comunicazioni di decessi all'INPS effettuate entro 3gg. / n° trascrizioni di decessi effettuati nella banca dati dell'Anagrafe)			100%	100%	100%	x	x			
PL	Efficacia	Ottenere una residenza nei tempi (n° accertamenti anagrafici CHIUSI dalla Polizia Locale entro 35 gg. dalla richiesta dell'ufficio anagrafe / n° accertamenti anagrafici richiesti alla polizia locale dall'ufficio anagrafe)			da definire	da definire	da definire				
AG	Qualità / customer	Gradimento servizi demografici (grado di soddisfazione dei servizi demografici >=... punti) - frequenza periodica	Altro		/	da definire	da definire				

38° MACROATTIVITA'		Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
SF	Ind. quantitativo	N° organismi partecipati dall'Ente		P65							
	Ind. quantitativo	N° verifiche economiche finanziarie per società Ages SpA	CdG								
	Efficienza	% copertura servizi pubblici gestiti da Ages SpA (mensa scolastica e parcheggi)									
39° MACROATTIVITA'		Gestire le entrate e i rimborsi (tributarie ed extratributarie)									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
SF	Efficacia	Banca dati dei contribuenti aggiornata entro 6 mesi (n° denunce contribuenti registrate ENTRO 6 mesi / n° denunce contribuenti evase >= ...%)	SGQ	P42		85%	85%	85%	x	x	
	Ind. quantitativo	Gestire dilazioni pagamenti tributi (n° dilazioni pagamenti concessi su avvisi di accertamento, liquidazioni, ingiunzioni TARSU-TARES e ICI-IMU)									
T	Efficacia	Efficacia recupero crediti (n° procedure coattive attivate extratributarie e tributarie / n° crediti tributari ed extratributari in sofferenza >=...%)	SGQ	P53		90%	90%	90%	x	x	
	Qualità / efficacia	Evadere le pratiche di rimborso, aventi copertura in Bilancio, nei tempi attesi (n° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi / n° totale richieste di rimborso aventi copertura in Bilancio >=...%) - TRASVERSALE			P54	x	75%	75%	75%	x	x
	Ind. quantitativo	N° dilazioni pagamenti concessi su avvisi di accertamento, liquidazioni, ingiunzioni per entrate extratributarie	CdG								
SF	Efficacia	Velocità riscossione entrate tributarie ed extratributarie comunali - riscossione I e III titolo in competenza / accertamento in competenza	CdG								
	Efficacia	Grado di realizzazione di residui attivi di parte corrente: riscossione c/residui /residui all'01/01									
40° MACROATTIVITA'		Gestire il patrimonio comunale (acquisizioni, rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
DG	Qualità / efficacia	Rilasciare le concessioni delle sedi di Quartiere e della sala Consiliare entro i tempi stabiliti (n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate ENTRO 20 gg dalla ricezione al protocollo / n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate =...%)		P04	x	100%	100%	100%	x	x	
	Ind. quantitativo	N° concessioni rilasciate per sedi di Quartiere									
	Qualità / elasticità	Capacità di gestione (n° concessioni delle sedi di Quartiere CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° concessioni delle sedi di Quartiere con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)			x	100%	100%	100%	x	x	
PT	Efficacia	N° procedimenti di acquisizione patrimonio perfezionati / n° totale procedimenti di acquisizione da perfezionare>=...%		P06		/	da definire	da definire	x	x	
	Ind. quantitativo	N° procedimenti di acquisizione relativi ad attività espropriativa				/					
	Ind. quantitativo	N° contratti e convenzioni / n° rogiti stipulati relativi ad attività espropriativa				/					
	Efficacia	Esecuzione degli interventi di manutenzione alloggi comunali (n° interventi di manutenzione alloggi comunali effettuati / n° richieste di interventi di manutenzione alloggi comunali pervenute <=... %)					da definire	da definire	da definire		
	Efficienza	Valore medio costi manutenzione alloggi ERP comunali (€ costi manutenzione straordinaria alloggi ERP comunali / n° alloggi ERP comunali)									

SF	Efficacia	Emissione dei bollettini di pagamento nei tempi (n° bollettini di pagamento trasmessi all'assegnatario oltre i 10 giorni antecedenti inizio del periodo di riferimento / n° bollettini emessi <=...%)	SGQ	P38		5%	5%	5%	x	x		
	Efficacia	Velocità riscossione canone di locazione alloggi comunali (somme riscosse, dovute per canone di locazione alloggi comunali nell'anno di competenza / somme accertate nell'anno di competenza >=...%)										
	Efficienza	Canone di locazione medio per alloggio ERP comunale (totale canone di locazioni annui alloggi ERP comunali / n° alloggi ERP comunali)										
	Ind. quantitativo	N° ridefinizioni canone di locazione su istanza del conduttore										
	Efficacia	Capacità di recupero morosità (somme arretrate di canone di locazione alloggi, riscosse nell'anno / somme dovute per morosità anni precedenti >=...%)				10%	10%	10%	x	x		
	Efficienza	Tasso di morosità (importo morosità canoni alloggi ERP comunali / totale entrata accertata canone locazione alloggi ERP comunali)										
	Ind. quantitativo	Autorizzazioni nella gestione del patrimonio (n° autorizzazioni rilasciate per ospitare nuovi componenti del nucleo familiare)										
	Ind. quantitativo	N° autorizzazioni rilasciate per ospitalità temporanea										
	Ind. quantitativo	N° autorizzazioni rilasciate per cambio alloggio										
	Efficacia	Inventario aggiornato: incidenza MEDIA degli interventi gestiti in ritardo (n° variazioni sul patrimonio inserite oltre 15 giorni dal ricevimento dei moduli o oltre 30 giorni dall'apertura dell'inventario / n° variazioni totali <= ...%)			CdG	P39	10%	10%	10%	x	x	
	Qualità / efficacia	Comunicazioni al cittadino nei tempi (n° comunicazioni inviate al "ritrovatore" del bene ENTRO 10 giorni dalla data di acquisizione del diritto sul bene / n° comunicazioni inviate >= ... %)				P40	x	100%	100%	100%	x	x
	Ind. quantitativo	Patrimonio pro-capite indisponibile: valore beni patrimoniali indisponibili / popolazione										
Ind. quantitativo	Patrimonio pro-capite disponibile: valore beni patrimoniali disponibili / popolazione											
Ind. quantitativo	Patrimonio pro-capite demaniale: valore beni demaniali / popolazione											

41° MACROATTIVITA'		Gestire la funzione amministrativa-contabile e la cassa economale								
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proceso	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa	
						2017	2018	2019	Ente	Settore
SF	Ind. quantitativo	N° determinazioni dirigenziali per settori	SGQ	P44						
	Efficacia	Esecutività alle determine nel più breve tempo possibile (n° determine a cui si è apposto visto di regolarità contabile oltre 6 gg. lavorativi dal ricevimento/ n° tot. determine di settore che richiedono il visto contabile <= ...%)			12%	12%	12%	x	x	
	Efficacia	Conto annuale agenti contabili nei tempi (trasmissione conto annuale degli agenti contabili entro il 25 gennaio – Settore SF = ...%)			100%	100%	100%	x	x	
SC	Efficacia	Conto annuale agenti contabili nei tempi (trasmissione conto annuale degli agenti contabili entro il 25 gennaio – Settore SC = ...%)			100%	100%	100%	x	x	
PL	Efficacia	Conto annuale agenti contabili nei tempi (trasmissione conto annuale degli agenti contabili entro il 25 gennaio – Settore PL = ...%)			100%	100%	100%	x	x	
AG	Efficacia	Conto annuale agenti contabili nei tempi (trasmissione conto annuale degli agenti contabili entro il 25 gennaio – Settore AG = ...%)			100%	100%	100%	x	x	
42° MACROATTIVITA'		Gestire la programmazione e il controllo di gestione economico-finanziario								
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proceso	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa	
						2017	2018	2019	Ente	Settore

T	Efficacia	Bilancio entro il 31/12 (rispetto dei tempi programmati nelle attività relative a: predisposizione schemi, invio nota ai direttori di settore, elaborazione documenti da parte dei settori, verifica equilibri, predisposizione proposta presentazione bilancio per il C.C. con giorni medi di ritardo <=...gg)	SGQ	P55		10 gg	10 gg	10 gg	x	x	
SF	Efficacia	Rendiconto entro il 30 aprile (proposta di documentazione per approvazione rendiconto inviata al CC entro il 30 marzo, con scostamento <=...gg)		P68		3 gg	3 gg	3 gg	x	x	
43° MACROATTIVITA'		Gestire le farmacie comunali									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
SF	Efficienza	% di copertura del servizio farmacie comunali (provento farmacie comunali / spesa del servizio farmacie comunali)	Esterna								
44° MACROATTIVITA'		Gestire il catasto									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
SF	Qualità / efficacia	Accedere al catasto (n° fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta / n° fogli di osservazione evasi =...%)	SGQ	P57	x	100%	100%	100%	x	x	
	Ind. quantitativo	N° fogli di osservazione presentati									
	Qualità / elasticità	Capacità di gestione (n° fogli di osservazione CHIUSI: evasi-diniegati-improcedibili-archiviati / n° fogli di osservazione con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiusi anticipatamente nell'anno)			x	100%	100%	100%	x	x	
	Ind. quantitativo	N° fogli di osservazione diniegati-improcedibili-archiviati									
	Ind. quantitativo	Gestire le voltture (n° voltture dei dati catastali relativi a TERRENI e FABBRICATI)									
45° MACROATTIVITA'		Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane, l'organizzazione e gli incarichi esterni									
Settore resp. Obiettivo	Tipo indicatore	Obiettivo/Indicatore	Fonte	Proces so	Servizio erogato	TARGET/ STANDARD			Performance organizzativa		
						2017	2018	2019	Ente	Settore	
AG	Efficacia	Realizzare i corsi formativi programmati (corsi formativi interni realizzati / corsi formativi programmati nel Piano >= ...%)	SGQ	P34		85%	85%	85%	x	x	
	Ind. quantitativo	N° dipendenti che hanno partecipato a un corso di formazione esterno									
	Ind. quantitativo	N° corsi formativi organizzati in materia sicurezza - D.Lgs 81/2008									
	Efficacia	La formazione pro-capite (n° ore formative erogate / n° dipendenti comunali)									
	Qualità / customer	Formazione: una soddisfazione di almeno ... punti				3,3	3,3	3,3	x	x	
	Efficacia	% straordinario per settore (n° ore straordinarie effettuate per settore / n° ore straordinarie totali effettuate nell'Ente)									
T	Efficacia	Consegnare i cartellini nei tempi (cartellini consegnati dai Settori oltre i 5 giorni dalla scadenza del mese <=...%)	SGQ	P36		8,33%	8,33%	8,33%	x	x	
AG	Efficienza	% personale (n° ore annue contrattuali addetti al servizio gestione risorse umane / n° dipendenti comunali al 31.12)				da definire	da definire	da definire			
	Efficienza	Costo medio cedolino (costo servizio elaborazione cedolino / n° cedolini Ente)									
	Efficacia	N° infortuni in mancanza di D.P.I. / n° infortuni totali =...%			P63		0%	0%	0%		
	Efficacia	Accoglimento ricorsi su schede di valutazione (n° ricorsi accolti dal NdV / n° ricorsi presentati al NdV <= ...%)					10%	10%	10%		

T	Efficacia	Validare le schede di valutazione nei tempi (schede di valutazione validate ENTRO la scadenza / schede di valutazione validate = ...%)		P81		100%	100%	100%	x	x
	Efficacia	Assegnare gli obiettivi nei tempi (n° schede di valutazione con obiettivi assegnati ENTRO la scadenza / n° schede di valutazione assegnate al settore = ...%)				100%	100%	100%	x	x
	Efficacia	Pubblicità degli incarichi (n° affidamenti incarichi di consulenti e collaboratori pubblicati sul sito istituzionale / n° incarichi di consulenti e collaboratori affidati =...%)		P83		100%	100%	100%	x	x