



La Relazione sulla Performance

(art. 10, comma 1, lettera b) del D.lgs. 150/2009 e delibera CiVIT n°5/2012)

- i risultati dell'anno 2013 -

Approvata con deliberazione di G.C. n. 124 del 05/06/2014



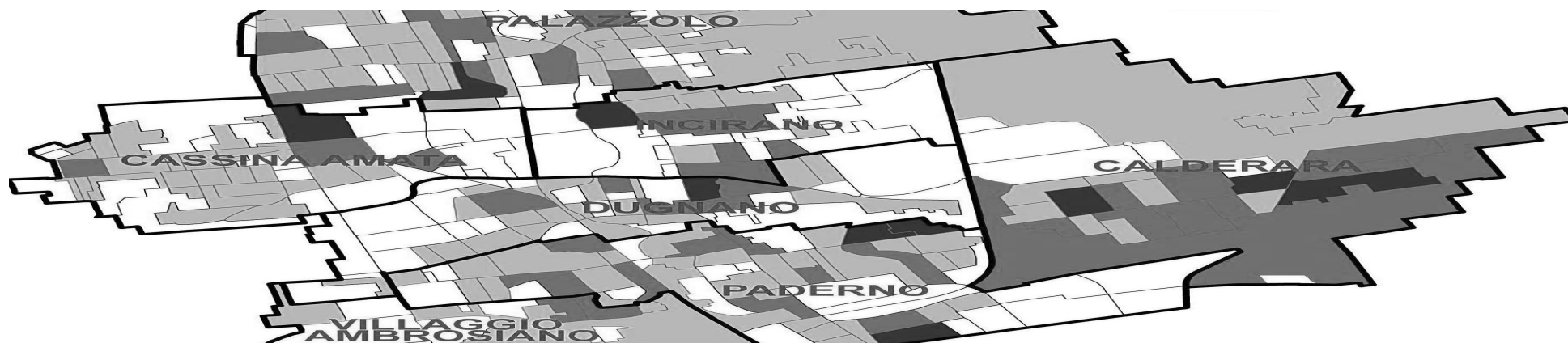
**Il Comune
aperto**



**La centralità dei
risultati**



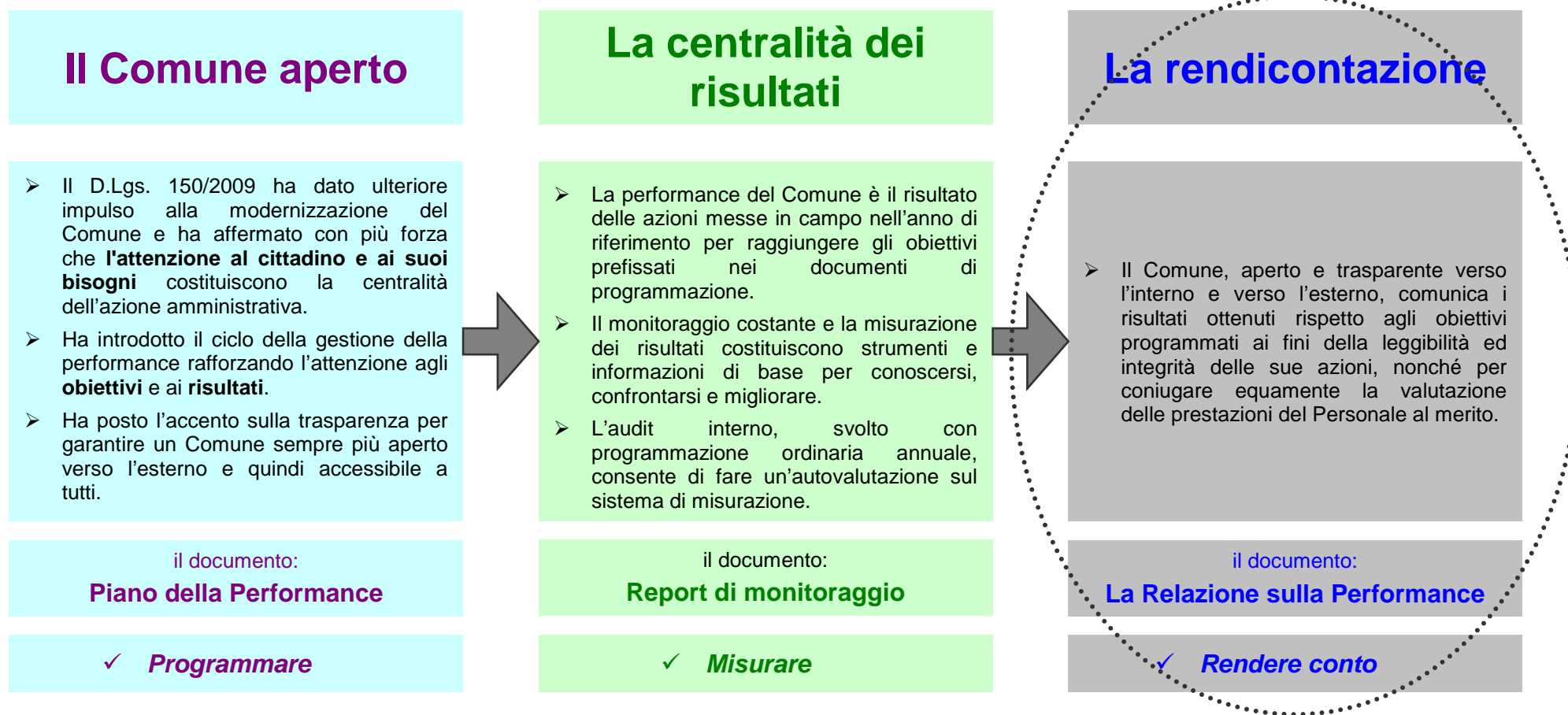
**La
rendicontazione**





1. Premessa

Dal "Piano della Performance" alla "Relazione sulla Performance"



I documenti del ciclo di gestione della Performance

Consultabili sul sito www.comune.paderno-dugnano.mi.it

Documenti di PROGRAMMAZIONE

✓ PGS

Piano Generale di Sviluppo 2009-2014

Documento di programmazione di Mandato che individua gli obiettivi strategici e le azioni di lungo periodo (5 anni)
Art. 165, comma 7, del D.Lgs. 267/2000 - Art. 13, comma 3, del D.Lgs 170/2006

✓ RPP

Relazione Previsionale e Programmatica 2013-2015

Documento di programmazione strategica, per programmi e progetti, con obiettivi di medio periodo (3 anni)
Art. 170 del D.Lgs. 267/2000

✓ PEG

Piano Esecutivo di Gestione 2013

E' il documento che contestualizza nel breve periodo (1 anno) gli obiettivi operativi, assegna le risorse e individua le relative responsabilità.
Art. 169 del D.Lgs. 267/2000

✓ PP

Piano della Performance 2013-2015

Documento programmatico con valenza triennale che contiene il portafoglio delle attività e dei servizi dell'Ente e individua, per gli stessi, gli obiettivi e gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance e i rispettivi target.
Art. 10 del D.Lgs. 150/2009

Documenti per la MISURAZIONE

✓ Sistema di misurazione e valutazione (vedi all. 2):

- Performance organizzativa di Ente e di settore
- Performance individuale dei dirigenti e di tutti i dipendenti

✓ Report trimestrali di monitoraggio

- Report di sintesi di Ente del monitoraggio dei risultati della gestione 2013

✓ Stato di attuazione dei programmi

- Stato di attuazione dei programmi della RPP e verifica degli equilibri di bilancio – anno 2013
- Stato di attuazione PGS e PEG – anno 2013

Documenti di RENDICONTAZIONE

✓ Relazione al rendiconto della Gestione

- Valutazione dell'efficacia dell'azione con riferimento ai risultati ottenuti rispetto agli obiettivi programmati e ai costi sostenuti.

✓ Relazione sulla Performance

- E' il documento con il quale si comunicano ai cittadini i risultati ottenuti e la valutazione degli stessi con riferimento a scostamenti e impiego di risorse.
- Il documento conclude il "Ciclo di gestione della Performance".



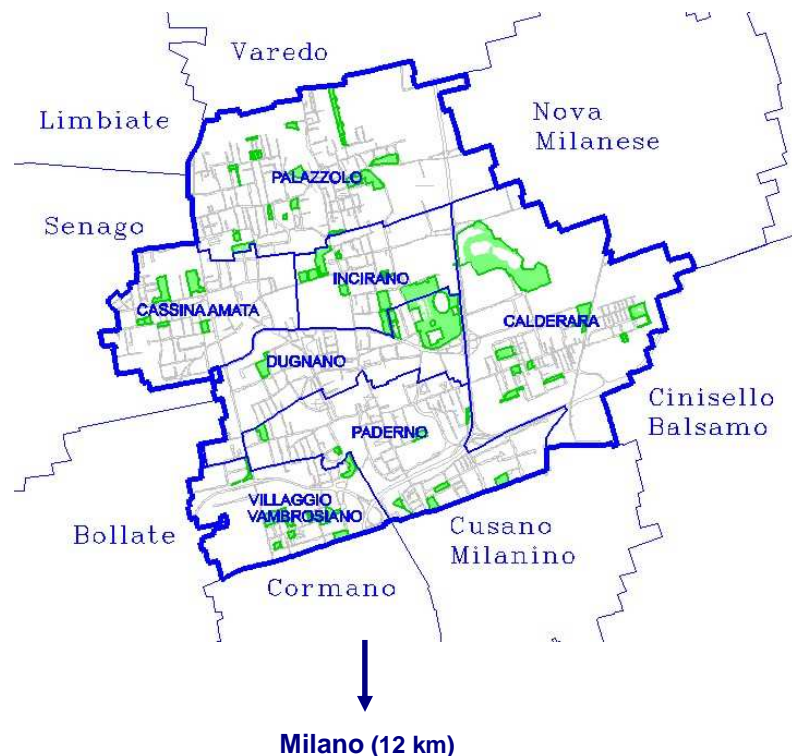
INDICE:

1. Premessa	2
2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder	5
2.1 Il contesto esterno di riferimento	5
2.2 L'amministrazione in cifre – il contesto interno	6
2.3 Sintesi dei risultati raggiunti.....	10
2.3.1 - Stato attuazione politiche PGS - PEG.....	10
2.3.2 - Performance organizzativa di Ente.....	11
2.3.3 - Qualità dei servizi erogati.....	11
2.3.4 – La performance organizzativa dei settori.....	12
2.4 Analisi delle criticità e obiettivi di miglioramento per l'anno 2014.....	16
3. Risultati Performance Organizzativa	18
3.1 Albero della performance	18
3.2 Lo stato di attuazione degli obiettivi strategici.....	19
3.3 Risultati della gestione degli obiettivi operativi di progetto	25
3.4 Risultati della gestione degli obiettivi dei processi	25
3.5 Risultati sulla qualità dei servizi erogati	26
3.6 La soddisfazione sulla qualità dei servizi.....	30
3.6.1 – La soddisfazione sulla qualità dei servizi educativi	30
3.6.2 – Accessibilità e soddisfazione della domanda nei servizi educativi, dalla prima infanzia alla pre-adolescenza	31
3.7 La gestione delle segnalazioni effettuate dai cittadini	32
3.8 Lo stato di attuazione degli obiettivi sulla trasparenza	33
4. Risultati Performance Individuale.....	34
4.1 Risultati obiettivi dei dirigenti.....	34
4.1.1 - Il sistema premiale dei dirigenti.....	34
4.1.2 – Risultati obiettivi individuali.....	36
4.2 Risultati obiettivi Personale dipendente non dirigente.....	38
4.2.1 - Il sistema premiale del comune.....	38
4.2.2 - La differenziazione dei giudizi	40
5. Il processo di redazione della Relazione sulla performance	42
5.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità	42
 ALLEGATO 1: TABELLA OBIETTIVI OPERATIVI – RISULTATI E COMMENTI	45
ALLEGATO 2: TABELLA DOCUMENTI DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE – ANNO 2013.....	75



2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder

2.1 Il contesto esterno di riferimento



- **DOVE:** Regione Lombardia, nel cosiddetto "hinterland milanese", a circa 12 km di distanza dal confine comunale del capoluogo.
- **CONFINI:** Limbiate, Varese, Nova Milanese, Cinisello Balsamo, Cusano Milanino, Cormano, Bollate e Senago.
- **TERRITORIO:** superficie complessiva di 14,11 kmq, quasi totalmente pianeggiante (il dato è estrapolato dalle cartografie dell'ufficio SIT).
- **POPOLAZIONE:** 47.048 abitanti (dato al 31/12/2013 aggiornato dall'ufficio anagrafe) ma non ancora reso ufficiale da parte dell' ISTAT.
- **DENSITA':** 3.334,37 abitanti per Kmq
- **QUARTIERI:** Calderara, Cassina Amata, Dugnano, Incirano, Palazzo Milanese, Paderno, Villaggio Ambrosiano.
- **SCUOLE PRESENTI:** 7 scuole dell'infanzia statali, 5 scuole dell'infanzia paritarie, 6 scuole primarie statali, 1 scuola primaria paritaria, 4 scuole secondarie di primo ciclo statali, 1 scuola secondaria di primo ciclo paritaria, 1 scuola secondaria di secondo ciclo statale.
- **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;
- **CENTRI CULTURALI:** Biblioteca Tilane, Centro culturale e sala mostre Tilane.
- **VERDE PUBBLICO E PRIVATO:** % superficie aree a verde, pubblico e privato, 36,85%
- **VERDE PUBBLICO:** % superficie aree a verde pubblico, 16,07%
- **VERDE PUBBLICO PRO-CAPITE:** superficie aree a verde pubblico / popolazione, 48,44 mq
- **PARCHI:** Lago Nord in centro, Belloni e Spinelli a Cassina Amata, Parco del Borghetto a Palazzo, il centro sportivo "Toti", oltre ai parchi di rilevanza sovra comunale Grugnotorto Villorosi e Parco del Seveso.
- **SOCIETÀ PARTECIPATE DAL COMUNE:** Ages Spa (partecipata al 100%), Energie Locali Srl in liquidazione (partecipata al 38,60%), Cap Holding Spa (partecipata al 2,36%)



2.2 L'amministrazione in cifre – il contesto interno

La Popolazione		Analisi dei mutamenti dinamici della popolazione				Commento:
<div style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">la popolazione</div> <div style="background-color: #cccccc; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">struttura organizzazione</div> <div style="background-color: #cccccc; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">spesa per il personale</div> <div style="background-color: #cccccc; border: 1px solid black; padding: 5px;">salute finanziaria</div>	POPOLAZIONE	2010	2011	2012	2013	<p>Popolazione e fasce d'età</p> <p>Nel commentare i dati della popolazione occorre fare una preliminare premessa relativa al dato 2012 che era molto influenzato dall'attività di revisione del censimento che era ancora in itinere e si è conclusa solo nell'autunno 2013. Rispetto al dato del censimento la popolazione sembra stabilizzarsi sopra i 47.000 abitanti, con una flessione rispetto al 2011 del 1,58%. Questo dato di scarto fra la popolazione anagrafica pre-censimento e quella post censimento è inferiore rispetto a quella fatta registrata a livello nazionale dall'ISTAT pari al 2%. In flessione anche il dato della popolazione straniera in termini assoluti; ma se rapportiamo il numero di stranieri all'attuale livello della popolazione registriamo un aumento percentuale. Rispetto infatti al 2011 oggi gli stranieri sono circa l'8,01% della popolazione residente rispetto al 7,37% di due anni prima. In ogni caso l'incidenza della popolazione straniera è inferiore rispetto a quella registrata nell'ambito della Regione Lombardia. Cresce nettamente il saldo migratorio che è positivo per 278 unità, dimostrando come Paderno Dugnano sia ancora un territorio attrattivo per stabilirvi la propria dimora abitua. In controtendenza rispetto al passato anche il dato della popolazione anziana che si colloca al 20,84%, con un incremento del 2,59% rispetto al 2011 a cui specularmente si evidenzia una riduzione della popolazione in età scolare la quale passa dal 13,86% del 2011 al 12,25% del 2013. Abbastanza stabili, con oscillazioni contenute entro l'1% le fasce di popolazione adulta.</p>
	residenti al 31/12	47.695	47.805	46.819	47.048	
	densità popolazione per Km ^q	3.380,23	3.388,02	3.318,14	3.334,37	
	stranieri	3.411	3.527	3.857	3.770	
	nati nell'anno	428	311	370	370	
	deceduti nell'anno	348	300	405	405	
	immigrati	1.514	1.197	1.617	1.617	
	emigrati	1.384	1.098	1.503	1.503	
	Saldo naturale (differenza tra nati e morti)	80	11	-35	-35	
	Saldo migratorio (differenza tra immigrati e emigrati)	130	99	114	114	
	PER FASCE D'ETÀ	2010	2011	2012	2013	
	P. in età scolare: 0-14 anni	6.551	6.626	6.943	5.753	
	P. in forza lavoro: 15-34 anni	10.171	9.986	9.751	9.540	
	P. in età adulta: 35-65 anni	22.397	22.466	21.782	21.948	
P. in età senile: oltre 65 anni	8.576	8.727	8.343	9.807		

Densità
La densità abitativa del comune è molto elevata in relazione alla media della Provincia di Milano, seppure inferiore rispetto a quella dei comuni del settore nord-ovest milanese confinanti.



**Struttura
dell'Organizzazione al 31/12**

Analisi dei dati relativi al personale in servizio presso l'Ente a tempo indeterminato, a tempo determinato o con contratto flessibile

Commento:

Diminuzione del personale in servizio

Il numero del personale in servizio a tempo indeterminato, sommato con il personale a tempo determinato e/o con contratto flessibile, evidenzia come dal 2010 il numero complessivo dei dipendenti sia in costante diminuzione, con una contrazione complessiva di circa il 6,23%. Ove si consideri il 2009, anno di inizio del mandato amministrativo la riduzione appare ancora più evidente attestandosi a -8,45%. Questo è il risultato e la conseguenza della scelta di contenere i costi di funzionamento dell'ente che ha contribuito, insieme ad altri interventi, a limitare e, in taluni casi, a consentire di non aumentare le imposte e le tariffe a carico dei cittadini e degli operatori economici.

Aumento dell'età media

Le progressive restrizioni in materia previdenziale e il divieto normativo di procedere al reintegro totale del personale cessato comportano, per il nostro ente, il costante incremento dell'età media ponderata dei dipendenti che, nel periodo osservato, è quantificato nel 2,1% circa che corrisponde all'innalzamento medio di un anno.

		2010	2011	2012	2013
PERSONALE IN SERVIZIO	Segretario Generale	1	1	1	1
	Dirigenti a tempo ind.	5	5	5	5
	Dirigenti contr. flessib.	1	1	1	1
	Posizioni Organizzative	10	11	12	12
	Dipendenti a tempo ind.	270	258	244	251
	Dipendenti a tempo det.	2	7	7	1
	Totale Personale in servizio	289	283	270	271
ETA' MEDIA DEL PERSONALE	Dirigenti	46,1	47,2	48,2	49,09
	Posizioni Organizzative	44,5	45,7	45,1	46,47
	Dipendenti	46,3	46,8	47,0	47,53
	Età media ponderata	46,20	46,80	46,76	47,70
INDICI DI ASSENZA	malattia+ferie+altro	18,69%	15,00%	11,80%	21,08%
	malattia+altro	6,99%	6,80%	7,93%	7,30%

la popolazione

**struttura
organizzazione**

spesa per il
personale

salute finanziaria

Calo delle assenze

Il dato più significativo da considerare è quello riferito alle assenze al netto delle ferie. Esso scende di poco più di mezzo punto percentuale rispetto al dato rilevato lo scorso anno, periodo nel quale c'era stata una inversione di tendenza rispetto al biennio precedente.



La spesa per il personale*

Nella tabella vengono esposti alcuni dati riferiti sia al costo del personale sia ad altre correlazioni fra la componente dell'organico e altri parametri.

Commento:

Costo del personale sulla spesa corrente

La spesa del personale dal 2009 al 2013 si è contratta, in valori assoluti, di € 873.716,00, ed in termini percentuali di poco più del 8%. Questo dimostra lo sforzo complessivo dell'organizzazione di ristrutturare le proprie funzioni e andare oltre gli obiettivi di riduzione imposti dalle norme di legge, apportando un benefico apporto alle spese rigide. In relazione a questa costante e significativa riduzione anche il rapporto fra la spesa del personale e le spese correnti si riduce ulteriormente.

Numero di abitanti per dipendente

Questo parametro riflette la costante riduzione quantitativa del personale: ogni dipendente infatti si "occupa" di più cittadini rispetto a quanto avveniva nel 2009. La variazione percentuale è del 7,62% circa. La lettura di questo dato è duplice: da un lato minore costo per la collettività; dall'altro lieve riduzione della qualità dei servizi.

		2009	2010	2011	2012	2013
INDICI PER LA SPESA DEL PERSONALE	Spesa complessiva per il personale	10.770.219,44	10.457.186,98	10.296.704,73	10.106.662,61	9.896.503,52
	Spesa per la formazione (stanziato)	87.860,00	15.261,00	38.297,57	41.890,00	53.400,00
	Spesa per la formazione (impegnato)	67.851,81	15.261,00	38.297,57	41.890,00	48.512,80
COSTO PERSONALE SU SPESA CORRENTE	Spesa complessiva personale / Spese correnti	33,91	33,90	33,50	33,18	32,88
COSTO MEDIO DEL PERSONALE	Spesa complessiva personale / Numero dipendenti	36.385,88	36.309,68	36.513,14	37.432,08	37.000,00
COSTO PERSONALE PRO-CAPITE	Spesa complessiva personale / Popolazione	226,81	219,25	215,39	215,87	211,33
RAPPORTO POPOLAZIONE SU DIPENDENTI	Popolazione / Numero dipendenti	160,42	165,03	168,92	173,40	173,66
RAPPORTO DIRIGENTI SU DIPENDENTI	Numero dipendenti / Numero dirigenti	58,80	57,40	56,20	53,60	44,00
RAPPORTO P.O. SU DIPENDENTI	Numero dipendenti / Numero posizioni Organizzative	19,60	27,20	24,10	20,90	21,00
CAPACITÀ DI SPESA SU FORMAZIONE	Spesa per formazione impegnata / Spesa per formazione prevista	77,23	100,00	100,00	100,00	87,76

* Si ribadisce che dal 2009 cambia la modalità di calcolo della spesa del personale complessiva ex art. 1, comma 557 bis della L. 296/06 e questo causa riflessi sulla dinamica evolutiva

la popolazione

struttura
organizzazione

spesa per il
personale

salute finanziaria

Spesa del personale

La rappresentazione dei dati annuali complessivi riferiti alla spesa del personale mostrano come la stessa, coerentemente alla progressiva riduzione quantitativa del personale, abbia un andamento in costante riduzione¹; fra il 2009 (anno in cui già si era registrata una riduzione rispetto agli anni precedenti) e il 2013 si è riscontrata una diminuzione poco sopra l'8%.

¹ Anche per effetto delle politiche restrittive imposte dalle norme vigenti in materia di contrattazione collettiva nazionale e integrativa (blocco dal 2010 di tutti i contratti collettivi nazionali e riduzione, proporzionale alle cessazioni di personale, delle risorse destinabili alla contrattazione collettiva integrativa (blocco 2011-2013)



Lo stato di salute finanziaria		Il Comune di Paderno Dugnano, con il progetto benchmarking "Idee comuni" attua un confronto costante e di scambio con altri 16 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).					Commento:	
la popolazione	AUTONOMIA FINANZIARIA	$\frac{[(\text{Entrate tributarie} + \text{Entrate extratributarie}) / \text{Entrate correnti}] \times 100}{}$	anno	2010	2011	2012	2013	<p>Autonomia finanziaria e tributaria: cosa sono?</p> <p>Le risorse finanziarie che il Comune utilizza per svolgere i compiti e le funzioni che gli sono attribuite dalla legge e, quindi, sostanzialmente, per far fronte ai bisogni della collettività amministrata sono costituite essenzialmente dai tributi comunali e dalle entrate per i servizi che l'ente offre ai cittadini (cosiddette "risorse proprie"), oltreché dai trasferimenti statali o da altri enti del settore pubblico (cosiddetta "finanza derivata"). Nel corso degli ultimi anni queste ultime entrate – i trasferimenti dello Stato e degli altri enti del settore pubblico – sono notevolmente diminuite costringendo il Comune o a contrarre la spesa corrente o ad aumentare la pressione fiscale o entrambe.</p> <p>Gli indici riportati nella tabella - che individuano l'autonomia finanziaria e quella tributaria - fanno rilevare la capacità dell'Ente di far fronte alle proprie spese correnti (che sono le spese necessarie al funzionamento dell'Ente ed all'erogazione dei servizi) con entrate di propria competenza, ossia i corrispettivi e le tariffe relative a servizi (mensa, asilo nido etc...) ed i tributi comunali (addizionale IRPEF, Tassa rifiuti, Imu, etc.).</p> <p>L'indice "grado di dipendenza erariale" traduce, invece, la percentuale di copertura delle spese correnti assicurata con entrate derivanti da trasferimenti dello Stato. Il citato indice andrebbe, però, corretto con l'inserimento degli importi derivanti dai trasferimenti dello stato che, per disposizione di legge, sono confluiti tra le entrate tributarie pur non avendo tale natura.</p> <p>Quest'ultima precisazione aiuta a dare una lettura corretta ai dati riportati nella tabella a fianco, da cui si evidenzia che, a partire dal 2011, l'indice di autonomia tributaria aumenta e quello di dipendenza erariale diminuisce in maniera significativa. Tale diminuzione è dovuta, per la gran parte, ai significativi tagli operati dallo Stato ai propri trasferimenti e in misura minima alla diversa allocazione in bilancio dei citati trasferimenti di cui si è detto.</p> <p>Va, infine, precisato che nel 2013 le modifiche normative intervenute - introduzione della Tares che sostituisce la Tarsu e la conferma della eliminazione dell'IMU per l'abitazione principale - hanno influenzato in modo significativo gli indici di rigidità strutturale.</p>
			Trend Storico	65,81%	96,45%	95,95%	88,67%	
	Benchmark	68,02%	92,36%	95,14%				
	AUTONOMIA TRIBUTARIA	$\frac{(\text{Entrate tributarie} / \text{Entrate correnti}) \times 100}{}$	Trend Storico	46,84%	75,97%	75,30%	66,86%	
			Benchmark	45,87%	68,96%	73,62%		
	struttura organizzativa	GRADO DI DIPENDENZA ERARIALE	$\frac{(\text{Trasferimenti correnti dallo Stato} / \text{Entrate correnti}) \times 100}{}$	Trend Storico	30,99%	0,91%	1,44%	
Benchmark				26,00%	2,08%	1,09%		
spesa per il personale	INDICE DI RIGIDITA' STRUTTURALE	$\frac{[(\text{Spese personale} + \text{Rimborso mutui (cap. + int.)}) / \text{Entrate correnti}] \times 100}{}$	Trend Storico	35,50%	33,84%	33,89%	29,27%	
			Benchmark	36,62%	37,38%	39,03%		
salute finanziaria	RIGIDITA' STRUTTURALE PRO CAPITE	$\frac{[(\text{Spese personale} + \text{Rimborso mutui (cap. + int.)}) / \text{Popolazione}]}{}$	Trend Storico	262,63	242,20	222,44	206,47	
			Benchmark	309,88	290,37	301,91		
	RIGIDITA' PER INDEBITAMENTO	$\frac{(\text{Rimborso prestiti (cap+int)} / \text{Entrate correnti}) \times 100}{}$	Trend Storico	7,94%	5,76%	3,79%	1,43%	
			Benchmark	9,00%	8,93%	11,49%		

La rigidità strutturale

I tre indici che esprimono la rigidità danno contezza della quota di entrate ordinarie che sono assorbite da spese che possiamo definire "obbligatorie" per l'ente, e cioè quelle relative al personale comunale e quelle destinate a pagare i mutui contratti (in forte contrazione) per la realizzazione delle opere pubbliche (scuole, biblioteca, strade, etc...). Minore è il valore di rigidità strutturale e maggiore è la discrezionalità delle scelte che la politica può assumere per decidere a quali dei bisogni rappresentati dalla collettività rispondere.

Guardando all'ultimo triennio è evidente come tutti e tre gli indici diminuiscano, anche nel raffronto con gli altri enti, nonostante una contrazione della spesa corrente dovuta al taglio dei trasferimenti di cui si è fatto cenno. Il dato è conseguenza di una attenta politica di riduzione dei mutui, operata a decorrere dal 2009, che ha consentito sia nel 2011, e ancor di più nel 2012, di non aumentare la pressione fiscale sui cittadini pur mantenendo pressoché inalterati i servizi erogati. Nel 2013 il livello della rigidità strutturale è il più basso degli ultimi 15 anni.



2.3 Sintesi dei risultati raggiunti

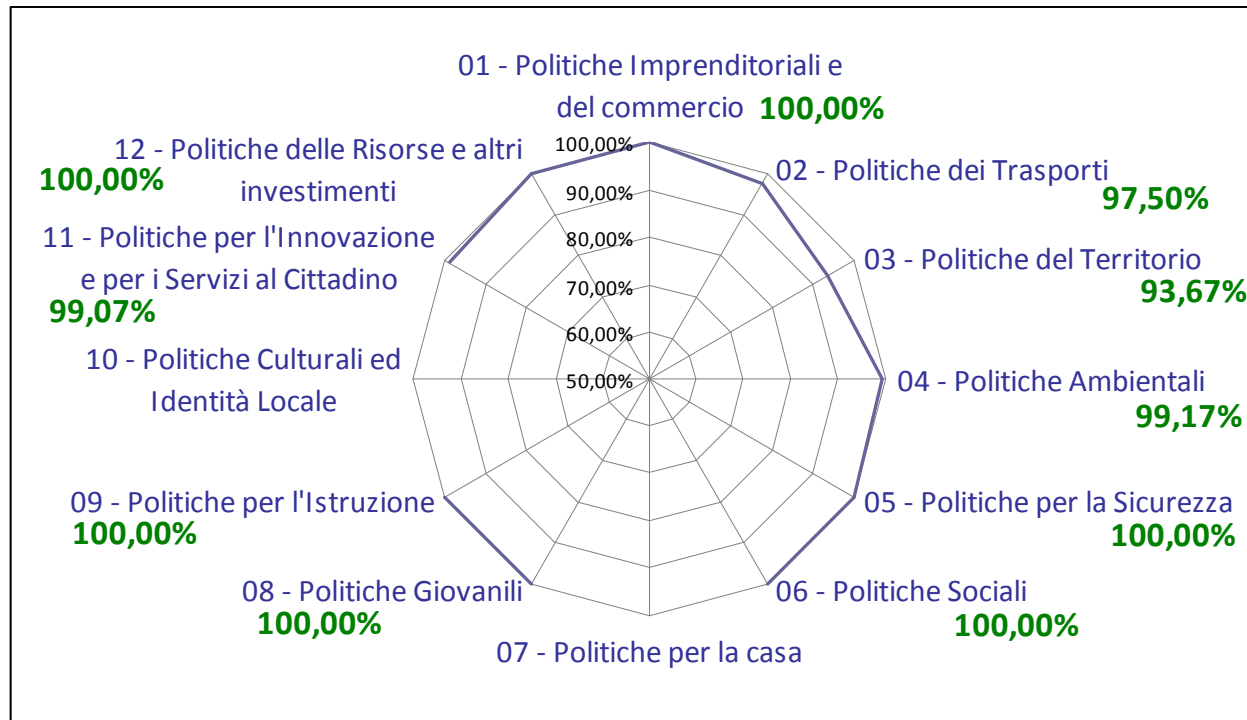
In questo paragrafo sono espressi in maniera sintetica i risultati sulla performance ottenuti dal Comune di Paderno Dugnano. Nel successivo paragrafo 3 “Risultati Performance Organizzativa” gli stessi risultati sono esposti con maggiore dettaglio.

2.3.1 - Stato attuazione politiche PGS - PEG

Nel Piano Generale di Sviluppo (PGS) sono state individuate, quali aree strategiche, n. 12 “politiche” e sono stati definiti gli obiettivi strategici e le azioni di lungo periodo che guidano e orientano tutta l’attività dell’ente al raggiungimento dei traguardi fissati.

Il Piano Esecutivo di Gestione (PEG), documento che contiene gli obiettivi operativi annuali, declinati in attuazione degli obiettivi strategici del PGS, assegna le risorse e individua le relative responsabilità per l’anno 2013, è stato adottato con deliberazione di G.C. n. 81 del 23 aprile 2013.

Nel seguente grafico è rappresentato lo stato di attuazione delle politiche pubbliche e, quindi, il grado di attuazione della strategia, determinato in base alla % di realizzazione degli obiettivi di progetto del PEG 2013.





2.3.2 - Performance organizzativa di Ente

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

Ad ogni singolo settore dell'Ente, quale centro di responsabilità, sono stati assegnati, con il PEG e con il Piano della Performance 2013, obiettivi operativi di progetto e obiettivi di macroattività istituzionali e di processo, questi ultimi comprensivi anche di obiettivi per la misurazione della qualità dei servizi.

La media dei risultati della performance dei settori costituisce il risultato della performance organizzativa di ente nella gestione dei progetti (98,94%) e nella gestione dei processi (95,97%); la media di questi ultimi due risultati fornisce il risultato complessivo della performance organizzativa del Comune di Paderno Dugnano (97,46%).



2.3.3 - Qualità dei servizi erogati

Nell'Allegato al Piano della Performance 2013 sono stati individuati gli obiettivi-indicatori e gli standard per misurare la qualità dei servizi che il Comune eroga ai suoi cittadini, contrassegnati con una "X" nell'apposita colonna "servizio erogato". L'ambito di misurazione ha interessato principalmente la dimensione dell'efficacia qualitativa; l'efficacia è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso, e quindi conforme allo standard dichiarato. La qualità dei servizi erogata è stata anche misurata nelle seguenti dimensioni: la tempestività, l'accessibilità, l'elasticità. Sono state effettuate indagini di customer per la misurazione della qualità percepita e per la rilevazione della soddisfazione dei cittadini/utenti.

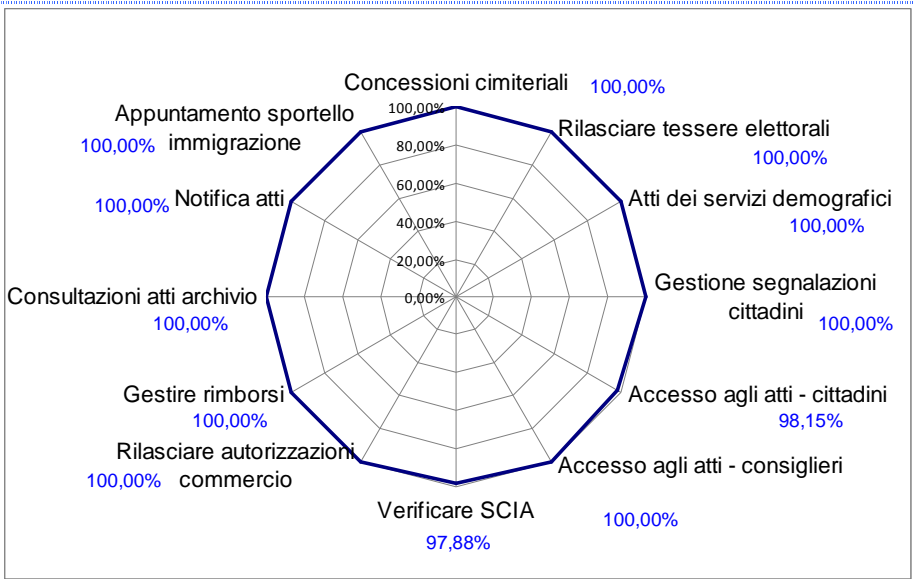
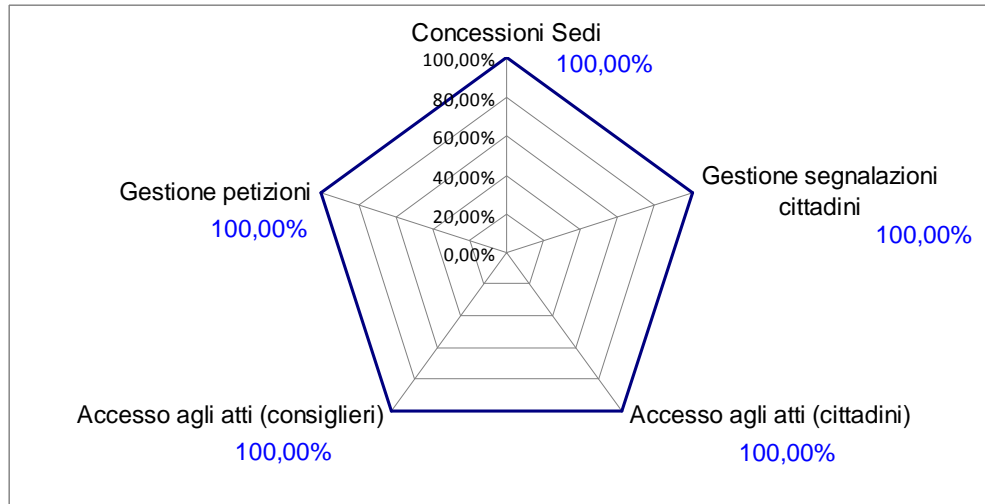
L'Ente, nel suo complesso, ha gestito 42 obiettivi per misurare la qualità dei servizi (alcuni obiettivi trasversali, cioè assegnati a più settori, e altri solo obiettivi di Ente, cioè non dipendenti dalla responsabilità di un singolo settore), registrando un risultato complessivo del livello di qualità dei servizi del 97,71%.

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



2.3.4 – La performance organizzativa dei settori

Di seguito sono sinteticamente riportati per ogni settore del Comune i seguenti risultati: 1) gestione obiettivi operativi di progetto; 2) gestione obiettivi di processo; 3) performance dell'area organizzativa; 4) qualità dei servizi erogati analiticamente rappresentati nel grafico.

settore AFFARI GENERALI	settore SEGRETERIA GENERALE																																						
I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI																																							
99,18 %	◀ Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO rispetto alla % programmata ▶	98,76 %																																					
92,26 %	◀ Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO rispetto dello standard e del target atteso ▶	100,00 %																																					
95,72 %	◀ LA PERFORMANCE DELL'AREA ORGANIZZATIVA DIRETTA (A. O.) = MEDIA ▶	99,38 %																																					
I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese																																							
 <table border="1"> <caption>Performance dei servizi erogati al cittadino - Settore Affari Generali</caption> <thead> <tr> <th>Servizio</th> <th>Performance (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Concessioni cimiteriali</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Rilasciare tessere elettorali</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Atti dei servizi demografici</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Gestione segnalazioni cittadini</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Accesso agli atti - cittadini</td><td>98,15%</td></tr> <tr><td>Accesso agli atti - consiglieri</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Verificare SCIA</td><td>97,88%</td></tr> <tr><td>Rilasciare autorizzazioni commercio</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Gestire rimborsi</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Consultazioni atti archivio</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Notifica atti</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Appuntamento sportello immigrazione</td><td>100,00%</td></tr> </tbody> </table>	Servizio	Performance (%)	Concessioni cimiteriali	100,00%	Rilasciare tessere elettorali	100,00%	Atti dei servizi demografici	100,00%	Gestione segnalazioni cittadini	100,00%	Accesso agli atti - cittadini	98,15%	Accesso agli atti - consiglieri	100,00%	Verificare SCIA	97,88%	Rilasciare autorizzazioni commercio	100,00%	Gestire rimborsi	100,00%	Consultazioni atti archivio	100,00%	Notifica atti	100,00%	Appuntamento sportello immigrazione	100,00%	 <table border="1"> <caption>Performance dei servizi erogati al cittadino - Settore Segreteria Generale</caption> <thead> <tr> <th>Servizio</th> <th>Performance (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Concessioni Sedi</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Gestione segnalazioni cittadini</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Accesso agli atti (cittadini)</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Accesso agli atti (consiglieri)</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Gestione petizioni</td><td>100,00%</td></tr> </tbody> </table>	Servizio	Performance (%)	Concessioni Sedi	100,00%	Gestione segnalazioni cittadini	100,00%	Accesso agli atti (cittadini)	100,00%	Accesso agli atti (consiglieri)	100,00%	Gestione petizioni	100,00%
Servizio	Performance (%)																																						
Concessioni cimiteriali	100,00%																																						
Rilasciare tessere elettorali	100,00%																																						
Atti dei servizi demografici	100,00%																																						
Gestione segnalazioni cittadini	100,00%																																						
Accesso agli atti - cittadini	98,15%																																						
Accesso agli atti - consiglieri	100,00%																																						
Verificare SCIA	97,88%																																						
Rilasciare autorizzazioni commercio	100,00%																																						
Gestire rimborsi	100,00%																																						
Consultazioni atti archivio	100,00%																																						
Notifica atti	100,00%																																						
Appuntamento sportello immigrazione	100,00%																																						
Servizio	Performance (%)																																						
Concessioni Sedi	100,00%																																						
Gestione segnalazioni cittadini	100,00%																																						
Accesso agli atti (cittadini)	100,00%																																						
Accesso agli atti (consiglieri)	100,00%																																						
Gestione petizioni	100,00%																																						
99,67 %	◀ il risultato sulla qualità dei servizi ▶ <i>(sono considerati i risultati dei soli obiettivi gestiti)</i>	100,00 %																																					



settore PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO

settore CORPO POLIZIA LOCALE

I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

95,48 %

◀ Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO rispetto alla % programmata ▶

100 %

85,06 %

◀ Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO rispetto dello standard e del target atteso ▶

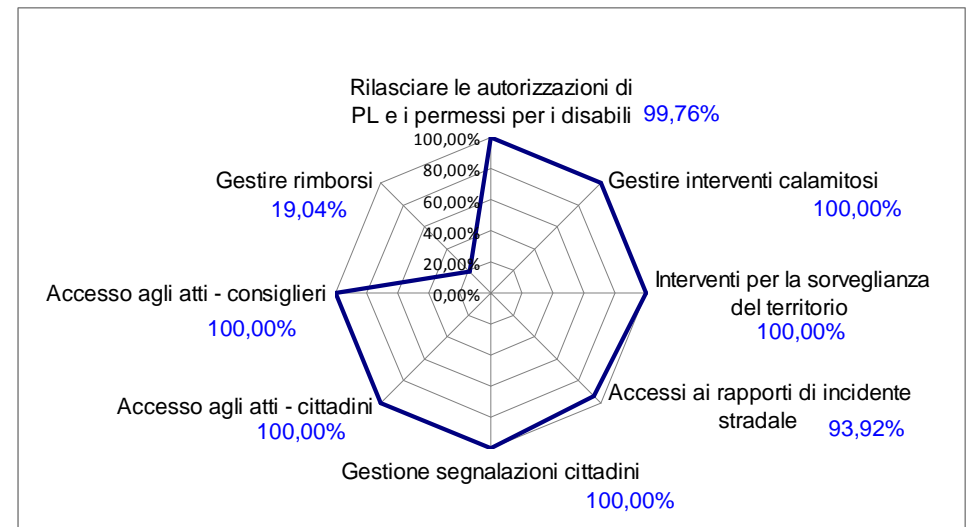
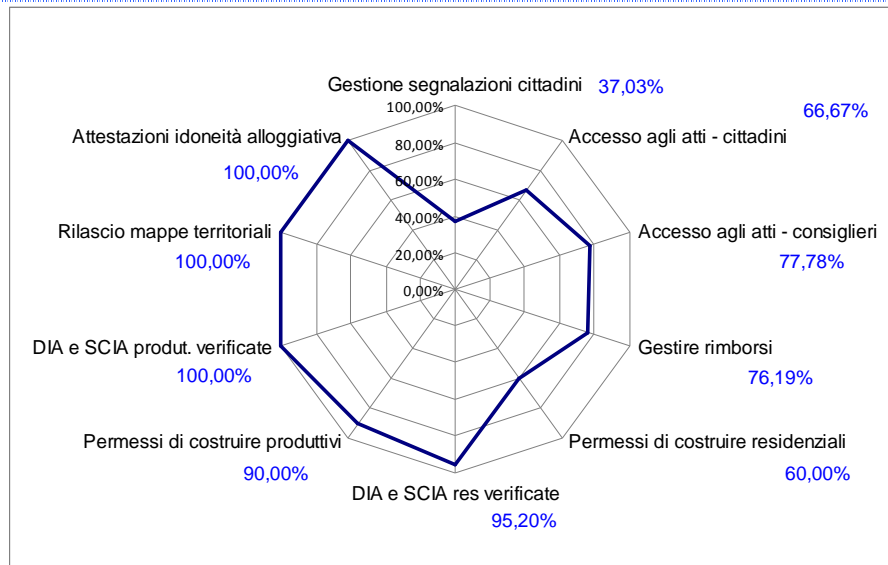
93,42 %

90,27 %

◀ LA PERFORMANCE DELL'AREA ORGANIZZATIVA DIRETTA (A. O.) = MEDIA ▶

96,71 %

I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



80,29 %

◀ il risultato sulla qualità dei servizi
(sono considerati i risultati dei soli obiettivi gestiti) ▶

89,09 %



settore OPERE PER IL TERRITORIO E L'AMBIENTE

settore SOCIOCULTURALE

I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

99,19 %

◀ Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO rispetto alla % programmata ▶

100 %

89,66 %

◀ Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO rispetto dello standard e del target atteso ▶

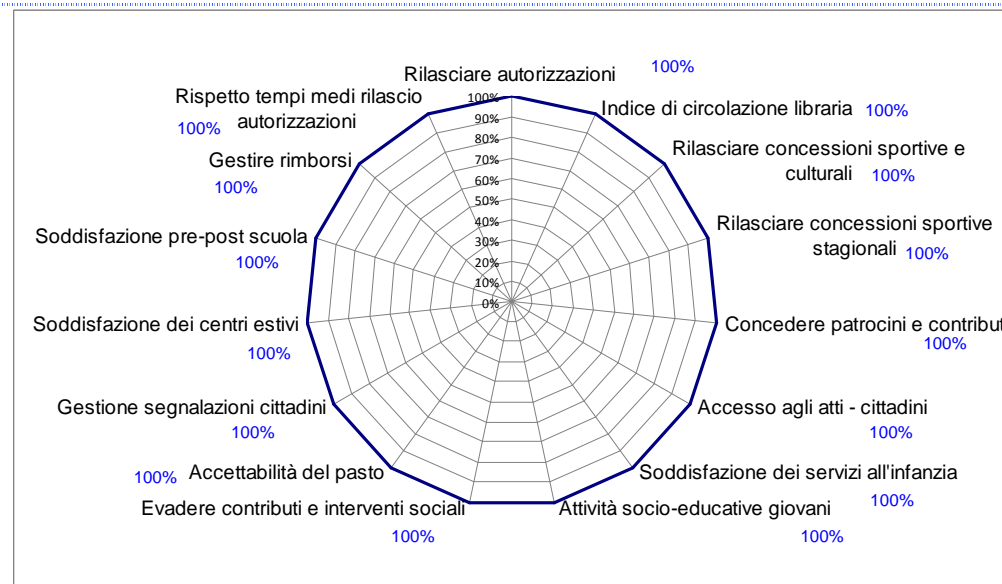
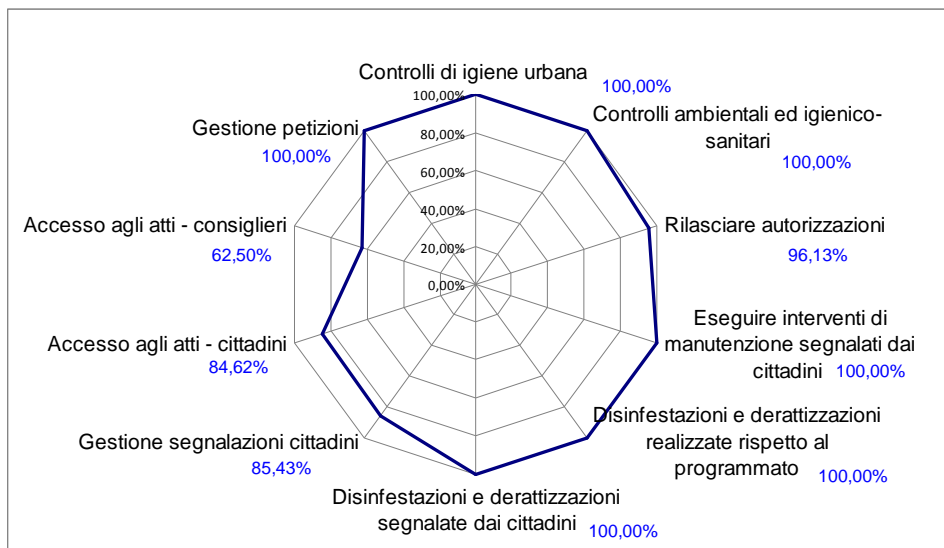
98,82 %

94,43 %

◀ LA PERFORMANCE DELL'AREA ORGANIZZATIVA DIRETTA (A. O.) = MEDIA ▶

99,41 %

I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese



84,42 %

◀ il risultato sulla qualità dei servizi
(sono considerati i risultati dei soli obiettivi gestiti) ▶

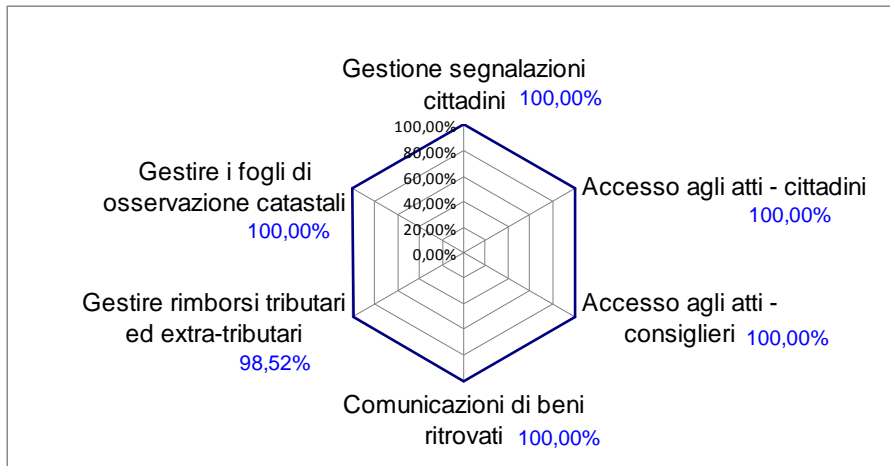
100,00 %

settore FINANZIARIO

I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione degli obiettivi di PROGETTO rispetto alla % programmata ▶	100,00 %
Grado di raggiungimento degli obiettivi di PROCESSO rispetto dello standard e del target atteso ▶	93,31 %
LA PERFORMANCE DELL'AREA ORGANIZZATIVA DIRETTA (A. O.) = MEDIA ▶	96,66 %

I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO Il rispetto degli standard, la soddisfazione delle attese

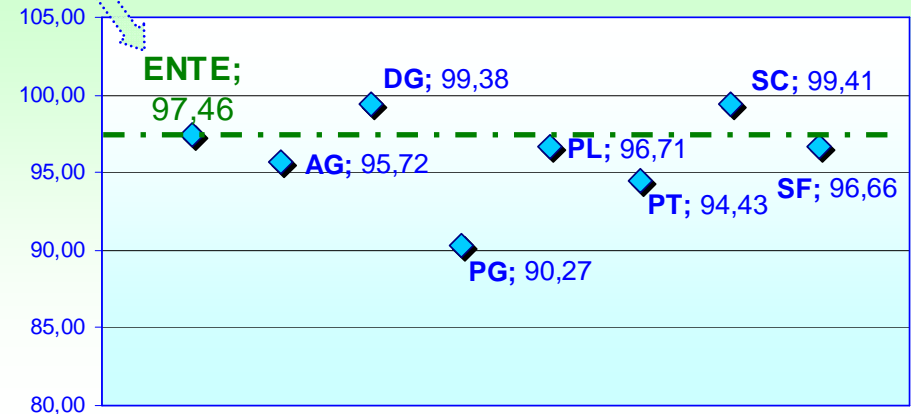


il risultato sulla qualità dei servizi ▶
(sono considerati i risultati dei soli obiettivi gestiti)

99,75 %

Come si colloca la PERFORMANCE dell'area organizzativa diretta dei SETTORI rispetto a quella dell'ENTE

PERFORMANCE area organizzativa diretta dei SETTORI (rispetto a ENTE)



Legenda:

AG: settore Affari Generali
 DG: settore Segreteria Generale
 PG: settore Pianificazione del Territorio
 PL: Corpo Polizia Locale
 PT: settore Opere per il Territorio e l'Ambiente
 SC: settore Socioculturale
 SF: settore Finanziario



2.4 Analisi delle criticità e obiettivi di miglioramento per l'anno 2014

All'interno dell'Ente è costituita la Direzione Tecnica, formata dal Segretario Generale e da tutti i Direttori dei settori, che rappresentano l'articolazione di primo livello dell'organizzazione comunale. Alla Direzione Tecnica compete la definizione della proposta di obiettivi e indicatori per la redazione del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e il suo aggiornamento nonché l'elaborazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) e del collegato Piano della Performance (PP). L'attività di elaborazione dei documenti dell'ente interessa tutta la struttura comunale.

Adottati gli atti da parte della Giunta Comunale (vedi deliberazione n.81 del 23/04/2013) è responsabilità della Direzione Tecnica l'attuazione. La Direzione Tecnica, conformemente alla normativa ISO 9001:2008, definisce un programma di audit interno di autovalutazione sul sistema, indicandone gli obiettivi e i criteri. L'attuazione dell'audit è di competenza del responsabile del servizio programmazione, controllo e qualità, cui sono attribuite le funzioni di RSQ (responsabile del sistema di gestione per la qualità), con il supporto di un team di auditor, individuati all'interno dell'ente.

Il sistema di misurazione dell'ente è stato oggetto di verifica dell'audit interno, che ha interessato l'ente nel mese di novembre 2013. Gli esiti dello stesso hanno costituito elementi di valutazione per la riprogrammazione e per l'adozione delle azioni conseguenti.

Ulteriori strumenti di valutazione per il riesame della Direzione Tecnica sono i report quadrimestrali sui risultati della gestione che possono portare all'adozione di interventi correttivi nonché a proposte di variazione al PEG e al PP.

Annualmente la Direzione Tecnica, in attuazione della norma ISO 9001:2008, svolge il riesame sull'intero sistema di gestione dei processi e dei progetti. Col riesame sull'anno 2013, conclusosi l'11 marzo 2014 con il verbale n°41, sono stati analizzati i risultati complessivi della gestione, rilevati i disallineamenti e individuate le cause e i possibili trattamenti.

Sempre nel riesame annuale, la Direzione Tecnica ha approvato, per l'anno 2014, la proposta degli obiettivi di macroattività e di processo e ha definito gli standard per gli obiettivi/indicatori finalizzati a misurare la performance organizzativa di Ente e di settore. Ha altresì definito e attribuito le responsabilità di processo, di rilevazione e le responsabilità sul dato. Il responsabile del dato ha il compito di reperire i dati che alimentano il sistema informativo e garantirne l'attendibilità.

La Direzione Tecnica ha poi aggiornato l'elenco dei servizi erogati al cittadino e i relativi obiettivi - indicatori e standard; ha altresì proposto il miglioramento degli standard di alcuni processi.

Gli obiettivi di miglioramento in uscita dal Riesame della Direzione hanno modificato il Sistema di misurazione e valutazione dell'Ente, approvato con successiva deliberazione di G.C. n° 84 del 17/04/2014, e hanno contribuito a definire il Piano della Performance 2014-2016, che la Giunta ha approvato, unitamente al PEG, con deliberazione n°85 del 17/04/2014.



Di seguito si riepilogano i tempi e gli output degli obiettivi di miglioramento per l'anno 2014.

Obiettivi	Output	Tempi
Modifiche al SGQ (obiettivi e standard come definiti dalla direzione nell'allegato 2 al presente riesame)	Piano della Performance 2014	Entro aprile 2014
Misurazione della qualità dei servizi in termini di tempestività e di capacità di gestione	Piano della Performance 2014 – elenco servizi da misurare	Entro aprile 2014
Aggiornamento della MAPPA dei Servizi EROGATI	Mappa	Entro giugno 2014
Revisione del processo P32 relativo alla gestione delle segnalazioni dei cittadini	Chiusura revisione	Entro giugno 2014
Definizione Carta dei Servizi	Carta dei Servizi on line	Entro giugno 2014
Riesame degli obiettivi-indicatori del sistema SGQ finalizzato alla semplificazione e all'efficacia del sistema di misurazione	Aggiornamento sistema di misurazione	Entro marzo 2015
Trasparenza e correttezza dei risultati: i risultati complessivi non terranno conto dei processi non gestiti	Report quadrimestrali e annuale	Entro i tempi previsti
Mantenimento dei livelli di qualità dei servizi	Report quadrimestrali e annuale	Entro i tempi previsti

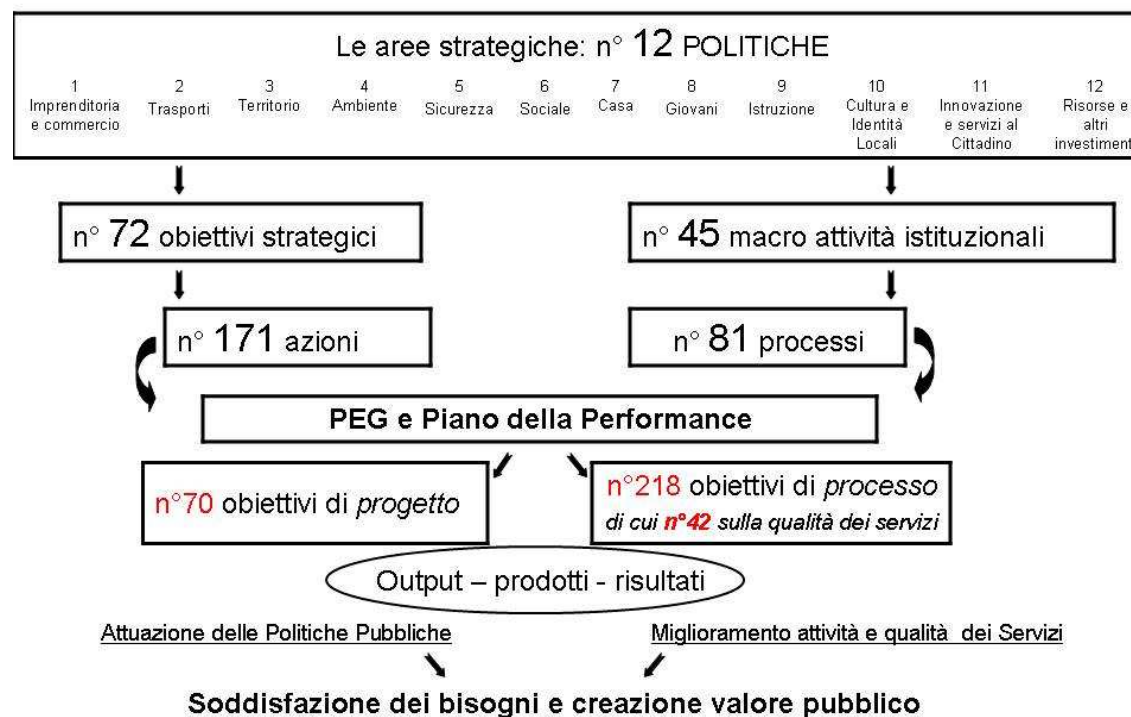


3. Risultati Performance Organizzativa

In questo paragrafo sono presentati i risultati di *performance* conseguiti dal Comune di Paderno Dugnano nel corso dell'anno 2013, secondo una logica a cascata che dall'ambito strategico delle "politiche" passa agli obiettivi operativi strategici declinati, agli obiettivi di processo e di macroattività relativi ai servizi erogati e alla attività consolidata, fino ad arrivare ai singoli obiettivi individuali.

3.1 Albero della performance

PGS: missione – visione – orientamenti strategici





3.2 Lo stato di attuazione degli obiettivi strategici

Attraverso un processo di progressiva specificazione degli obiettivi strategici sono stati definiti gli obiettivi operativi annuali nel PEG (Piano Esecutivo di Gestione, che, come già detto, è il documento che ha la rilevante finalità di assegnare le responsabilità, le risorse e i mezzi e di collegare la strategia alla gestione).

Di seguito si riporta la definizione degli obiettivi operativi per gli anni 2010, 2011, 2012 e 2013 e la relativa % di realizzazione delle attività programmate. La realizzazione degli obiettivi operativi è attribuita ai centri di responsabilità (dirigenti e dipendenti titolari di posizioni organizzative, P.O.). Il risultato della gestione degli obiettivi contribuisce a determinare la valutazione dei dirigenti/dipendenti P.O., pertanto, non tiene conto di quanto non realizzato per cause non imputabili alla responsabilità dell'assegnatario. Per un'analisi più dettagliata dei risultati dell'anno 2013 e della valutazione degli stessi si rinvia all'allegato 1).

Politica	Anno	Obiettivo di progetto	settore	% realizzazione
1. POLITICHE IMPRENDITORIALI E DEL COMMERCIO	2011	Controllo corretto svolgimento commercio su area pubblica	PL	100
		Opere di valorizzazione del distretto del commercio	PT	100
		Incentivare il commercio locale	AG	100
		Incentivazione del commercio di vicinato – costituzione di un distretto del commercio	AG	100
	2012	Riorganizzazione delle attività afferenti lo sportello unico per le attività produttive (SUAP)	AG	100
		Controllo corretto svolgimento commercio su area pubblica - fase 2	PL	100
	2013	Revisione organizzativa dei posteggi - mercato di Dugnano	AG	100
2. POLITICHE DEI TRASPORTI	2010	Aggiornamento del Piano Urbano del Traffico	PL	100
	2011	Elaborazione nuovo Piano Urbano del Traffico	PT	100
		Riqualificazione del sistema di trasporto pubblico	PT	100
	2013	Valorizzazione, razionalizzazione e regolamentazione delle aree di sosta	PT	95%
		Riqualificazione di via S. Ambrogio	PT	100
3. POLITICHE DEL TERRITORIO	2010	Affidamento gestione preinsegne industriali	PT	100
		Attualizzazione del Piano di Governo del Territorio	PT	100
		Gestione del cantiere per realizzare l'ampliamento del comune "Corte Stiria"	PT	100
		Miglioramento dell'efficienza e della sicurezza degli edifici scolastici	PT	100
		Miglioramento dell'efficienza e della sicurezza strade	PT	10%
		Monitoraggio del sistema produttivo padernese	PT	100
		Passaggio diritto di superficie in diritto di proprietà aree ex legge 167/62 all'interno del Piano di Zona consortile	PT	95%
		Promozione dei valori storico culturali del territorio	PT	100
		Verifica adempimenti contrattuali connessi alle convenzioni urbanistiche	PT	67%
		Piano Urbano del Sottosuolo a supporto sviluppo P.G.T.	PT	100
Promozione dei valori storico culturali del territorio	PT	96%		



3. POLITICHE DEL TERRITORIO	2011	Individuazione ambiti di valorizzazione dei tessuti urbani	PG	100
		Analisi e verifica degli atti convenzionali anni 2008 - 2010, relativi ai piani attuativi	PG	100
		Gestione procedure di redazione P.G.T. ed individuazione dei soggetti	PG	100
		Gestire i procedimenti per attuare le opere di urbanizzazione e le innovazioni tecnologiche dei comparti BTS2 e BT4	PT	100
	2012	Gestione delle opere a scomputo degli oneri di urbanizzazione	PG	100
		Avviare attività volte alla comunicazione del piano di governo del territorio	PG	100
		Piano urbano dei parcheggi	PT	92,5%
		Aggiornamento della convenzione con Cava Nord	PT	100
	2013	Aggiornamento della convenzione con Cava Egese	PT	100
		Approvazione e pubblicazione degli atti costituenti il piano di governo del territorio	PG	100
		Aggiornamento procedimento relativo agli impianti fissi per la radiodiffusione e radiocomunicazione	PG	75%
		Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà' - conclusione procedure per n. 6 edifici	PG	100
Condoni edilizi inevasi		PG	93,33%	
4. POLITICHE AMBIENTALI	2010	Miglioramento area sportiva di via Toti	PT	100
		Monitoraggio e campagna informativa sulla qualità dell'ambiente	PT	100
		Nuovo appalto servizi di Igiene Urbana	PT	100
		Contratto fiume Seveso: scarichi e fognature	PT	93%
		Controllo arre soggette a scarichi abusivi	PL	88%
	2011	Valutazioni qualità del suolo e relativi procedimenti	PT	100
		Analisi dei flussi dei rifiuti conferiti al centro di raccolta	PT	100
		Nuova campagna di controllo degli impianti termici	PT	100
		Nuovo appalto gestione del verde pubblico	PT	99,17%
		Nuovo appalto per il servizio di mantenimento cani randagi e redazione del regolamento benessere animali da compagnia	PT	100
	2012	Programmare l'ammodernamento della piscina comunale senza impatti diretti sul bilancio	PT	100
		Rigenerazione del patrimonio arboreo a corredo di strade, piazze e luoghi pubblici	PT	100
		Azioni per il controllo della qualità dell'ambiente e del territorio (aria, acqua, suolo, rumore)	PT	100
	2013	Verifiche nelle aree comunali soggette a deposito illecito di rifiuti	PL	100
		Bilancio arboreo: incremento del patrimonio arboreo - legge 10/2013	PT	100
Miglioramento di alcune aree degradate del territorio anche avvalendosi delle sponsorizzazioni		PT	97,50%	
5. POLITICHE PER LA SICUREZZA	2010	Attuazione linee guida in materia di controllo inerenti le attività produttive di impatto ambientale	PT	100
		Sistema di videosorveglianza	PL	25%
		Sicurezza e salute nei cantieri	PT	100
	2011	Servizio di prossimità	PL	100
		Controlli per la sicurezza della circolazione	PL	100
	2012	Prossimi al cittadino	PL	100
		Redazione nuovo regolamento di polizia urbana	PL	100
		Prevenzione nei quartieri - security point	PL	100
			Contrasto al fenomeno dell'immigrazione irregolare	PL



	2013	Educazione alla legalità	PL	100	
		Controllo falsi documentali	PL	100	
		Controllo trasporto rifiuti speciali	PL	100	
		Controllo contrassegni disabili	PL	100	
6. POLITICHE SOCIALI	2010	"Noi siamo piccoli, ma cresceremo". Servizi per l'infanzia e la pre adolescenza: individuazione gestore	SC	100	
		"Dall'offerta alla domanda": studio voucherizzazione servizi A.D.M. e S.A.D.	SC	100	
		"Le persone prima": monitoraggio dati servizi sociali e analisi	SC	100	
		"Non sono solo fili d'argento": azioni per promuovere il benessere di anziani e di persone con disabilità	SC	100	
		"Comunità che cura: ricuciamo la rete". I minori, le famiglie: dal disagio alla normalità	SC	100	
		Il nido aziendale	AG	100	
		"Fare cultura con il territorio"	SC	100	
		Idee nella Rete: un portale web per Tilane	SC	100	
	2011	"Agora": progetti di coesione sociale	SC	100	
		"Cittadini alla pari": i diritti e i doveri della cittadinanza	SC	100	
		"Dialoghi in comune": insieme con le associazioni	SC	100	
		"Mi accredito": costruzione e gestione del sistema di accreditamento servizi prima infanzia	SC	100	
		"Per libera scelta": i voucher sociali per l'assistenza domiciliare	SC	100	
		"Un posto al nido": gestione del piano zonale nidi	SC	100	
		"Una carta d'oro": con la città per gli anziani	SC	100	
		Buoni di cura	SC	100	
	2012	La domanda sociale e il suo ascolto	SC	100	
		Baby sitter in comune	AG	100	
		Migliorare l'accessibilità' dei luoghi pubblici e la manutenzione di strade e piazze	PT	96,67%	
		Miglioramento della fruibilità degli edifici comunali mediante l'eliminazione delle barriere architettoniche	PT	75,00%	
		"Abitare l'emergenza": misure sperimentali di sostegno dell'emergenza abitativa e di forme di microcredito	SC	100	
		"Insieme per crescere": un percorso di sostegno alla genitorialità	SC	100	
		Da zero a tre anni: per una carta dei servizi degli asili nido	SC	100	
2013	I nostri primi 40 anni di servizi alla prima infanzia... e non solo	SC	100		
	"Il dato e' tratto": dalla performance alla rendicontazione ...dalla rendicontazione alla restituzione	SC	100		
7. POLITICHE DELLA CASA	2011	Ricognizione delle aree ex lege 167/62 alla data del 01/01/2011: trasformazione in diritto di proprietà	PG	100	
8. POLITICHE GIOVANILI	2010	Lo Sport con le Associazioni	SC	100	
		"Infogio": piano di fattibilità informagiovani	SC	100	
		"Lo sport on line". dalla mappa al web	SC	100	
	2011	La città dei giovani	SC	100	
		"Infogio": uno sportello informagiovani a Tilane	SC	Non realizzabile	
	2012	Sussidiari con lo sport	SC	100	
		2013	Più semplice, più facile...per lo sport e il tempo libero	SC	100
			"A ciascuno il suo": una bussola a portata di mano per l'orientamento scolastico	SC	100
			"Sicuramente giovani": iniziative di politica giovanile	SC	100



		"Tilane zero-diciotto"	SC	100
		"Di storia in storia": la città, i suoi beni, la sua memoria	SC	100
9. POLITICHE PER L'ISTRUZIONE	2010	Un trasporto "Bonus"	SC	100
	2011	"Con più gusto": progetto di educazione alimentare	SC	100
		Attività correlate al contratto con il ministero delle infrastrutture e dei trasporti - provveditorato interregionale alle OO.PP	PT	100
	2012	Attivazione nuovo asilo nido di via Avogadro	PT	100
		Ristrutturazione scuola elementare di via Trieste e trasferimento scuola materna di via Tunisia	PT	100
		"La cava in mostra": progetto di espressività con le scuole del territorio	SC	100
		La stanza dei segreti	SC	100
	2013	Facciamo un pedibus	SC	100
		"A ciascuno il suo": una bussola a portata di mano per l'orientamento scolastico	SC	100
			Il mestiere artigiano ai tempi di facebook	SC
10. POLITICHE CULTURALI ED IDENTITA' LOCALE	2010	"Fare cultura con il territorio"	SC	100
		Idee nella Rete: un portale web per Tilane	SC	100
		Colonnine informatiche	AG	100
	2011	"Tilane di tutti"	SC	100
		"Tilane in chiaro"	SC	100
		"Tilane tra le generazioni"	SC	100
		Colonnine informatiche	AG	Non realizzabile
	2012	Un libro per amico	SC	100
		Scatti tra le pagine	SC	100
		Come eravamo e come saremo	SC	100
11. POLITICHE PER L'INNOVAZIONE E PER I SERVIZI PER IL CITTADINO	2010	La tutela non giurisdizionale del cittadino che utilizza servizi pubblici comunali.	DG	100
		Realizzazione del Piano Territoriale degli Orari (PTO) "Il tempo in città"	DG	98%
		Adeguamenti degli strumenti interni e del sistema di valutazione alla c.d. "Riforma Brunetta"	AG	100
		Sportello polifunzionale dei servizi di front office	AG	100
		Dematerializzazione e informatizzazione del comune	AG	100
		Il Consiglio comunale via Web	DG	100
		Sviluppo del ciclo di gestione della performance	DG	100
	2011	Politiche Energetiche	PT	98%
	2011	15° Censimento della popolazione e delle abitazioni	AG	100
		Comunicare i risultati: dal piano della performance alla relazione sulla performance	DG	100
		Dematerializzazione documentale dell'ente	AG	96,67%
		Famiglia-casa-lavoro	AG	100
		Miglioramento e razionalizzazione della pubblica illuminazione	PT	100
		Misurare per decidere e valutare: un nuovo report di monitoraggio	DG	100
		Nuova Carta dei servizi	DG	100
Nuova procedura per il rilascio dei permessi di costruire e il controllo della pratiche edilizie		PG	100	



		Politiche energetiche per edifici pubblici	PT	100
		Realizzazione dello sportello polifunzionale dei servizi al cittadino e alle attività produttive	AG	100
11. POLITICHE PER L'INNOVAZIONE E PER I SERVIZI PER IL CITTADINO	2012	XV censimento generale della popolazione e delle abitazioni	AG	100
		Concessioni cimiteriali scadute	AG	100
		Lo sportello polifunzionale: definizione del processo e riorganizzazione dei servizi di front office	AG	100
		Dalla valutazione allo sviluppo	AG	100
		Dematerializzazione: proseguimento progetto pluriennale	AG	90,63%
		Conservazione dei documenti informatici dell'Ente	AG	100
		Sviluppo rete informatica comunale	AG	100
		Predisposizione programma triennale per la trasparenza e l'integrità	DG	100
		Redazione della relazione sulla performance	DG	100
		La comunicazione trasparente	DG	100
		La digitalizzazione delle deliberazioni dell'ente	DG	100
		"Report" delle attività del settore pianificazione del territorio	PG	100
		Integrazione procedure in materia edilizia e aggiornamento processo 60	PG	95%
		2013	Un amico comune	AG
	Dematerializzazione: classificazione dei documenti.		AG	100
	Revisione dell'anagrafe a seguito del XV censimento generale della popolazione e delle abitazioni 2011		AG	100
	Residenze e cambi di indirizzo su appuntamento		AG	100
	Più semplice....più facile: settimana del miglioramento		AG	98,75%
	Software open source		AG	100
	Wifi sul territorio comunale		AG	95%
	Il personale dell'ente: una risorsa da supportare e valorizzare		AG	98,57%
	Definizione del piano triennale di prevenzione della corruzione		DG	100
	Stipulazione atti trasformazione diritto di superficie in diritto di proprietà		DG	100
	Applicazione disciplina sui controlli interni		DG	95%
	La mappa dei servizi erogati al cittadino		DG	100
	La trasparenza e la pubblicazione di dati e informazioni sul sito istituzionale	DG	100	
Leggere l'organizzazione attraverso ciò che realizza: definizione elenco output/prodotti per settori	DG	96%		
Attuazione agenda del miglioramento delle attività dello sportello unico dell'edilizia	PG	100		
Revisione dei procedimenti inerenti le gare d'appalto in base alle nuove disposizioni normative	PT	100		
Più semplice, più facile...per lo sport e il tempo libero	SC	100		
"Il dato e' tratto": dalla performance alla rendicontazione ...dalla rendicontazione alla restituzione	SC	100		
Più semplice più facile ... nel sociale	SC	100		
"La biblioteca digitale": una realtà ancora da scoprire	SC	100		



12. POLITICHE DELLE RISORSE E ALTRI INVESTIMENTI	2010	Lotta all'evasione fiscale - "L'ambiente di analisi"	SF	100
		Implementazione del controllo di gestione finanziario	SF	97%
		Introduzione dell'ordinativo informatico di incasso e di pagamento a firma digitale	SF	100
		Razionalizzazione della spesa	SF	100
		Predisposizione anagrafe utenza e patrimonio	SF	100
		Razionalizzazione e contenimento costi	SF	100
		La costruzione del Bilancio Consolidato	SF	100
		Sistema di scouting delle opportunità di finanziamento	SF	100
	2011	Approvazione regolamento canone occupazione spazi ed aree pubbliche	SF	100
		Attività di verifica Tarsu con particolare riferimento ad alcune tipologie catastali di immobili	SF	100
		Contrasto abuso edilizio su aree di proprietà comunale	SF	100
		Dismissione patrimonio di edilizia residenziale pubblica	SF	100
		Gara per la riscossione coattiva delle entrate tributarie e patrimoniali	SF	100
		Implementazione dell'ordinativo informatico di incasso e pagamento a firma digitale	SF	100
		Partecipazione all'accertamento irpef con l'agenzia delle entrate	SF	100
		Ricognizione straordinaria delle codifiche di bilancio	SF	100
		Self insurance retention (S.I.R.): gestione interna dei sinistri rct/o in franchigia	SF	100
		Studio e definizione del ruolo di A.Ge.S S.p.a.	SF	100
	2012	Verifica aree fabbricabili per gli anni dal 2006 al 2010	SF	100
		Verifica P.E. in sanatoria relative agli anni 2010/09/08	SF	100
		Revisione del regolamento per la fornitura delle divise e del vestiario da lavoro per il personale comunale	SF	100
		Applicazione nuova disciplina in materia di affidamento dei servizi pubblici locali a rilevanza economica	SF	100
		Revisione del regolamento di contabilità	SF	100
		Progetto risparmio IRAP: valutazione metodo retributivo o valore della produzione netta	SF	100
		Applicazione imposta municipale I.M.U.	SF	100
		Dalla TARSU alla TARES - tassa rifiuti e servizi	SF	100
	2013	Azioni di monitoraggio e controllo a fini tributari	SF	93,33%
		Attuazione piano alienazioni	SF	100
		Possibili applicazioni di "spending review" per gli immobili comunali	PT	100
		Applicazione Tares	SF	100
		Piano quinquennale di controllo classificazione catastale	SF	100
		Valorizzazione e adeguamento entrate: copertura costi di gestione da immobili	SF	100
		Dismissione immobili comunali	SF	100
Imu: attuazione secondo le nuove modalità definite con la legge di stabilità		SF	100	
Revisione straordinaria della normativa fiscale in materia di imposta di bollo e di I.V.A.		SF	100	
Consolidamento dei conti pubblici. sperimentazione di un sistema di contabilità economico-patrimoniale	SF	100		
Proroga affidamento gestione servizi pubblici locali a rilevanza economica ad Ages s.p.a.	SF	100		



3.3 Risultati della gestione degli obiettivi operativi di progetto

L'ENTE ha gestito n. 70 obiettivi di progetto (che sono obiettivi di innovazione e sviluppo), analiticamente definiti nel P.E.G. in attuazione delle politiche del Piano Generale di Sviluppo, assegnati ai settori come di seguito riportato. Per una sintesi completa sui risultati della performance organizzativa *di settore e relativi commenti*, si rinvia all'allegato 1.

OBIETTIVI DI <i>PROGETTO</i> GESTITI							
AG	DG	PG	PL	PT	SC	SF	ENTE
13	9	7	6	11	13	11	70

I risultati della gestione degli obiettivi di progetto, alla fine del 3^a quadrimestre 2013, hanno fatto registrare uno scostamento di - 1,06% rispetto alle previsioni.

IL TREND	2013	2012	2011
Il grado di realizzazione degli obiettivi di progetto	98,94%	99,19%	99,79%

GESTIONE OBIETTIVI DI <i>PROGETTO</i> DI ENTE E DI SETTORE						
SETTORI	ANNO 2013			ANNO 2012		
	% Program.	% Realizz.	% scostamento	% Program.	% Realizz.	% scostamento
AG	100	99,18	-0,82	100	99,28	-0,72
DG	100	98,76	-1,24	100	100,00	0,00
PG	100	95,48	-4,52	100	99,17	-0,83
PL	100	100,00	0,00	100	100,00	0,00
PT	100	99,19	-0,81	100	96,52	-3,48
SC	100	100,00	0,00	100	100,00	0,00
SF	100	100,00	0,00	100	99,39	-0,61
ENTE	100	98,94	-1,06	100	99,19	-0,81

3.4 Risultati della gestione degli obiettivi dei processi

L'ENTE ha definito nel Piano della Performance 2013-2015 il portafoglio delle attività e dei servizi, individuando obiettivi-indicatori-target e standard per le 45 macro-attività istituzionali e per gli 81 processi del Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Nell'anno 2013 sono stati gestiti 218 obiettivi di processo (che sono obiettivi riferiti alle macro attività istituzionali). Per obiettivi di processo gestiti si intendono quelli assegnati ai settori con diretta responsabilità di raggiungimento.

La rilevazione dei risultati degli obiettivi di processo gestiti e delle macroattività istituzionali fa registrare una percentuale di raggiungimento di Ente del **95,97%**.

Per una sintesi completa sui risultati della performance organizzativa *di settore* si rinvia all'allegato 1.

GESTIONE OBIETTIVI DI <i>PROCESSO</i>				
SETTORI	ANNO 2013		ANNO 2012	
	Obiettivi gestiti	% raggiungimento *	Obiettivi gestiti	% raggiungimento*
AG affari generali	36	92,26	34	96,41
DG segreteria generale	26	100,00	27	95,78
PG pianificazione del territorio	28	85,06	23	90,30
PL corpo polizia locale	30	93,42	29	99,09
PT opere per il territorio e l'ambiente	32	89,66	30	90,61
SC socioculturale	35	98,82	33	100
SF finanziario	31	93,31	30	92,56
ENTE	218	95,97	206	96,23

* La % di raggiungimento è calcolata nel modo seguente: 1- se si raggiunge il valore-obiettivo programmato si attribuisce il 100% 2- se non si raggiunge il valore-obiettivo programmato e questo è 100, si attribuisce il risultato raggiunto 3- se non si raggiunge il valore-obiettivo programmato e questo è inferiore a 100, si rapportano proporzionalmente a 100 e si attribuisce il risultato così rideterminato 4- si effettua la media dei risultati.



3.5 Risultati sulla qualità dei servizi erogati

Nel Piano della Performance 2013-2015 - al parag. 5.2 - sono riportati gli obiettivi-indicatori e gli standard per misurare la qualità dei servizi che il Comune eroga ai suoi cittadini. Gli stessi obiettivi-indicatori sono contrassegnati con una "X" nell'apposita colonna "servizio erogato" nell'allegato al PP.

Di seguito si riporta il medesimo elenco dei servizi con gli obiettivi e la relativa % di raggiungimento, per l'anno 2013, che determina una performance di Ente sul livello di qualità dei servizi del 97,71%.

Nel Comune di Paderno Dugnano la qualità dei servizi è espressa in termini di qualità effettiva, cioè di efficacia e di elasticità, e di qualità percepita, di cui si sintetizzano i risultati:

Qualità	Efficacia	Elasticità	Qualità percepita
	97,40 %	99,99%	100%
Qualità totale	97,71%		

Per una sintesi completa sui risultati della performance organizzativa di settore si rimanda al paragrafo 2.3.4.

Processo	Sett.	ELENCO DEI SERVIZI EROGATI - OBIETTIVI/INDICATORI E STANDARD - LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' EFFETTIVA - L'EFFICACIA	Standard 2013	% raggiungim. al 31/12
P01	PT	Una risposta alle richieste di controllo (n° contro lli in materia di igiene urbana effettuati e conclusi / richieste pervenute in materia di igiene urbana =... %)	100	100
P01	PT	Una risposta alle richieste di controllo (n° contro lli effettuati e conclusi in materia ambientale ed igienico-sanitaria / richieste pervenute in materia ambientale ed igienico-sanitaria =... %)	100	100
P03	T	Rilasciare le autorizzazioni di PL-PS-Viabilità-Ambiente-Attività produttive nei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100	98,24
P03	SC	Tempo medio rilascio autorizzazioni di PS (tempo libero) per tipologia: non superiori a ...gg.	59gg	100
P04	SC	Rilasciare una concessione sportiva stagionale nei tempi (richieste di concessione sportiva stagionale evase ENTRO 30 giorni / richieste di concessioni sportive stagionali evase = ...%)	100	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	100
P04	AG	Concessioni cimiteriali evase nei tempi (Richieste di concessioni cimiteriali evase ENTRO 20 giorni / concessioni cimiteriali rilasciate = ...%)	100	100
P04	DG	Rilasciare le concessione delle sedi di Quartiere e della sala Consiliare entro i tempi stabiliti (n° richieste di utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare gestite ENTRO 20 gg dalla ricezione al protocollo / n° richieste di utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare pervenute)	100	100



P10	PL	Risolvere nei tempi situazioni di calamità (interventi calamitosi risolti ENTRO i tempi / interventi calamitosi = ... %)	100	100
P11	PL	Realizzare gli interventi programmati per la sorveglianza del territorio (interventi realizzati / interventi programmati <=...%)	100	100
P12	PL	Gestire gli accessi ai rapporti di incidente stradale nei tempi (richieste di accesso ai rapporti di incidente stradale concluse ENTRO i termini (30 gg senza feriti, 90 gg con feriti) / n°istanze di accesso concluse con provvedimento di accoglimento o di diniego =	100	93,92
P13	PT	Eeguire gli interventi di manutenzione NON PROGRAMMATI segnalati dai cittadini (n° interventi di manutenzione non programmati segnalati dai cittadini eseguiti in 20 giorni / n° interventi di manutenzione non programmati segnalati dai cittadini >=... %)	90	100
P18	AG	Rilascio immediato dei duplicati tessere elettorali (duplicati tessere elettorali con rilascio immediato / duplicati tessere elettorali rilasciate <=...%)	100	100
P19	AG	Rilasciare i documenti nei tempi attesi (atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni per emigrazioni evasi ENTRO i termini attesi / atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni per emigrazioni evasi = al ..%)	100	100
P20	SC	Concessione di patrocini nei tempi (concessioni di patrocini e/o contributi gestiti ENTRO i 30 giorni dall'indirizzo assessorile / n° patrocini e/o contributi concessi = ... %)	100	100
P22	SC	Ad ogni libro il suo lettore: indice di circolazione (N. prestiti TOTALI ANNUI effettuati / n° documenti posseduti >= ...)	2	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	100
P23	PT	Risoluzione richieste per disinfestazioni e derattizzazioni (interventi non programmati risolti / interventi non programmati segnalati =... %)	100	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	100
P32	Ente	Gestire i reclami (n° reclami gestiti con risposta al cittadino ENTRO 30 giorni / n° reclami chiusi <=... %)	90	89,28
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	96,03
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 e di Quartiere evase ENTRO 20 giorni / n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai consiglieri comunali e di Quartiere =...%)	100	84,62
P35	Ente	Una risposta alle petizioni nei tempi al cittadino (n° risposte al cittadino ENTRO 30 giorni / n° risposte al cittadino a petizioni = ...%)	100	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	100
P46	AG	Capacità di verifica delle SCIA – SUAP e commercio (n° SCIA verificate nei tempi / n° totale SCI A verificate = ...%)	100	97,88
P46	AG	Rilasciare le autorizzazioni SUAP e commercio nel rispetto dei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate = ...%)	100	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	0,75	98,76
P57	SF	Accedere al catasto (n° fogli di osservazione e evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta / n° fogli di osservazione evasi <=...%)	100	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	100
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	60
P60	PG	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° DIA-SCIA residenziali verificate nei tempi / n° totale DIA-SCIA residenziali verificate = ...%)	100	95,2
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	90
P60	PG	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° DIA-SCIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate nei tempi / n° totale DIA-SCIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate = ...%)	100	100
P61	AG	Atti notificati nei tempi (atti notificati ENTRO i termini / atti notificati <=...%)	100	100
P80	PG	Richieste di mappe territoriali evase nei tempi (n° richieste di mappe territoriali da cliente-utente esterno evase ENTRO i 30 gg / n° richieste di mappe territoriali da cliente-utente esterno evase <= ...%)	90	100
P82	PG	Attestazioni idoneità alloggiative: una risposta nei tempi (n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate entro 30 giorni dalla richiesta / n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate = ... %)	100	100
P82	AG	Sportello immigrazione: richieste di appuntamento evase nei tempi (n° appuntamenti fissati entro 15 gg dalla richiesta / n° appuntamenti richiesti >= ...%)	90	100
% qualità effettiva – l'efficacia				97,40

Processo	Sett.	ELENCO DEI SERVIZI EROGATI - OBIETTIVI/INDICATORI E STANDARD - LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA	Standard 2013	% raggiungim. al 31/12
P24	SC	Servizi all'infanzia capaci di soddisfare i bisogni: grado di soddisfazione dei servizi all'infanzia >=...%	85	100
P25	SC	Attività integrative su misura: grado di soddisfazione delle attività integrative >=%	90	100
P25	SC	Centri estivi su misura: grado di soddisfazione nei centri estivi >= ...%	90	100
P26	SC	Capacità di realizzazione delle attività programmate (n° attività socio-educative rivolte dall'infanzia ai giovani realizzate / n° attività programmate >= al ...%)	88	100
P30	SC	Refezione a cinque stelle: grado di accettabilità con valore medio = 1 >=.....%	80	100
altro	AG	% gradimento servizi demografici (indagine di customer - frequenza biennale)	75	non rilevato nel 2013
% qualità percepita				100



Processo	Sett.	ELENCO DEI SERVIZI EROGATI - OBIETTIVI/INDICATORI E STANDARD - LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' EFFETTIVA: L' ELASTICITA'	Standard dal 2014	% raggiungim. al 31/12
P03	PT	Capacità di gestione (n° autorizzazioni GESTITE-rilasciate-diniegata-improcedibili / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P03	PL	Capacità di gestione (n° autorizzazioni GESTITE-rilasciate-diniegata-improcedibili / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P03	SC	Capacità di gestione (n° autorizzazioni GESTITE-rilasciate-diniegata-improcedibili / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P04	SC	Capacità di gestione (n° concessioni sportive e culturali GESTITE-rilasciate-diniegata-improcedibili / n° concessioni sportive e culturali con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P04	AG	Capacità di gestione (n° concessioni cimiteriali GESTITE-rilasciate-diniegata-improcedibili / n° concessioni cimiteriali con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P04	DG	Capacità di gestione (n° concessioni delle sedi di Quartiere GESTITE-rilasciate-diniegata-improcedibili / n° concessioni delle sedi di Quartiere con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P12	PL	Capacità di gestione (n° istanze di accesso GESTITE-rilasciate-diniegata-improcedibili / n° istanze di accesso con scadenza dei termini di gestione NELL'ANNO)	100	100
P29	SC	Capacità di gestione (n° contributi economici e interventi a favore della persona GESTITI-rilasciati-diniegati-improcedibili / n° richieste di contributo economico e interventi a favore della persona con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P33	T	Capacità di gestione (n° richieste di accesso agli atti dei cittadini GESTITE-accolte-diniegata-improcedibili / n° richieste di accesso agli atti dei cittadini con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	99,82
P46	AG	Capacità di gestione (n° autorizzazioni – SUAP e commercio GESTITE-rilasciate-diniegata-improcedibili / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P57	SF	Capacità di gestione (n° fogli di osservazione evasi-annullati-sospesi / n° fogli di osservazione con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P60	PG	Capacità di gestione (n° permessi di costruire residenziali CONCLUSI- ossia rilasciati-diniegati-improcedibili / n° permessi di costruire residenziali che hanno scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P60	PG	Capacità di gestione (n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive CONCLUSI- ossia rilasciati-diniegati-improcedibili / n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive che hanno scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P80	PG	Capacità di gestione (n° richieste di mappe territoriali GESTITE-rilasciate-diniegata / n° richieste di mappe territoriali evase con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P82	PG	Capacità di gestione (n° attestazioni idoneità alloggiative GESTITE-rilasciate-diniegata-improcedibili / n° attestazioni idoneità alloggiative con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
% qualità effettiva – l'elasticità				99,99



3.6 La soddisfazione sulla qualità dei servizi

3.6.1 – La soddisfazione sulla qualità dei servizi educativi

Nell'ambito dei servizi educativi rivolti dalla prima infanzia alla pre-adolescenza, il Comune effettua annualmente indagini per rilevare la soddisfazione sui servizi erogati (indagini di customer satisfaction) volte a valutare che il servizio offerto rispetti lo standard di qualità fissato. I servizi che si è ritenuto di monitorare attraverso un ascolto attivo dei bisogni dei cittadini sono: il centro estivo, i servizi pre e post scuola, i servizi alla prima infanzia e la mensa scolastica.

Di seguito si riportano i risultati riferiti all'ultimo triennio.

Processo 24 “Erogare servizi all’infanzia”: nel corso del 2013 i servizi rivolti alla fascia di età 0-6 anni hanno rilevato un grado di soddisfazione di 98,14%, contro l'85% atteso.

anno scolastico	2010/2011	2011/2012	2012/2013
grado di soddisfazione dei servizi alla prima infanzia	99,00%	97,80	98,14

Processo 25 “Fornire servizi integrativi all’offerta formativa della scuola dell’obbligo”: Nel corso dell’anno scolastico il grado di soddisfazione delle attività integrative e dei centri estivi rimangono in linea rispetto al valore atteso, raggiungendo rispettivamente il 97,06% e il 97,46%, contro il 90% atteso.

attività integrative – pre e post scuola	2010/2011	2011/2012	2012/2013
intervistati	2.285	1.885	1.598
grado di soddisfazione	94,66	98,19	97,06

centri estivi	2010/2011	2011/2012	2012/2013
intervistati	2.171	2.261	2.672
grado di soddisfazione	97,14	97,35	97,46

Processo 30 “Gestire la refezione scolastica”: L’indicatore è volto a misurare la qualità del pasto che viene ritenuta soddisfacente se si registra un grado di accettabilità con un valore medio uguale a uno (valore atteso 80%).

anno scolastico	2010/2011	2011/2012	2012/2013
grado di accettabilità del pasto - menù invernale	92,61	91,45	93,69
grado di accettabilità del pasto - menù estivo	93,30	96,55	95,79
grado di accettabilità del pasto (valore medio)	92,95	94,00	94,74



3.6.2 – Accessibilità e soddisfazione della domanda nei servizi educativi, dalla prima infanzia alla pre-adolescenza

ACCESSIBILITÀ	n° ore apertura settimanale uffici comunali	
	Servizi educativi	24 h 15'
	URP e Servizi di front office	28 h 15'
	Servizi on line	
	n° schede prodotto (servizi on line interattivi di 2° livello) <i>modulistica e istruzioni disponibili sul Sito</i>	5
	n° schede prodotto (servizi on line interattivi di 4° livello) <i>iscrizioni on-line</i>	6
	<i>iscrizioni e pagamenti on-line</i>	2

% SODDISFAZIONE DELLA DOMANDA	Asili nido e spazio bimbi	
	n° domande accolte	232
	n° domande pervenute	244
	% di soddisfazione delle richieste di iscrizione al servizio Asili nido e spazio bimbi	95,08%
	N° utenti "nidi e spazio bimbi"	227
	Lista d'attesa al 31/12 (n° domande)	22
	Pre e Post scuola	
	n° richieste del servizio accolte	647
	n° richieste del servizio ricevute	647
	% di soddisfazione delle richieste del servizio Pre e Post scuola	100%
	Centri Estivi	
	n° richieste del servizio accolte	1006
	n° richieste del servizio ricevute	1025
% di soddisfazione delle richieste del servizio Centri Estivi	98,15%	



3.7 La gestione delle segnalazioni effettuate dai cittadini

Tra i processi del sistema di gestione per la qualità è rappresentata la procedura per la gestione delle segnalazioni che pervengono dai cittadini e che costituiscono uno dei canali di ascolto attivo. Il processo P32 "Gestire reclami, suggerimenti, apprezzamenti e richieste di indennizzo" definisce la procedura per l'eventuale presentazione di reclamo con richiesta di indennizzo simbolico nel caso di mancato rispetto degli standard di alcuni servizi dichiarati nella Carta dei Servizi. Le segnalazioni inviate dai cittadini possono avere diversa tipologia: reclamo, disservizi, suggerimenti e apprezzamenti.

Dal mese di marzo 2012 il Comune si è dotato di un nuovo programma informatico per la gestione delle segnalazioni, meglio rispondente alle proprie esigenze.

Nel 2013 sono state presentate dai cittadini e gestite n. 1201 segnalazioni di disservizi. La risposta al cittadino è pervenuta nei tempi (entro 30 giorni) per l'80,35%, rispetto al 90% previsto dallo standard (performance di Ente). Sono 236 le risposte rese al cittadino oltre i termini.

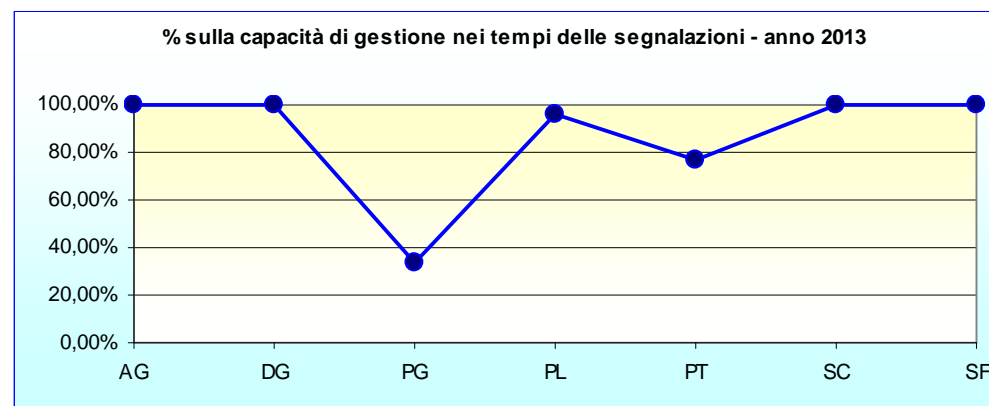
I reclami non gestiti, cioè quelli a cui non è stata data risposta, sono 174. I reclami gestiti dai settori entro 25 giorni costituiscono il 78,90% (performance dei settori).

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

I settori più interessati dalle segnalazioni, dove quindi maggiormente si rileva l'interesse dei cittadini, sono sempre i settori Opere per il Territorio e l'Ambiente (PT) e Corpo Polizia Locale (PL).

Nel 2013 non sono stati presentati reclami con richieste di indennizzo, né azioni di tutela di cui al d.lgs.198/2009 (class action).

PROCESSO 32: LA RISPOSTA ALLE SEGNALAZIONI NEI TEMPI					
SETTORI		2013			
		SEGNALAZIONI		capacità di gestione nei tempi	incidenza del ritardo
		da gestire	entro i tempi		
AG	affari generali	12	12	100 %	0
DG	segreteria generale	1	1	100 %	0
PG	pianificazione del territorio	3	1	33,33 %	66,67%
PL	polizia locale	96	92	95,83 %	4,17%
PT	opere per il territorio e l'ambiente	1073	825	76,89 %	23,11%
SC	socioculturale	13	13	100 %	0
SF	finanziario	3	3	100 %	0
ENTE		1201	947	78,90%	/





3.8 Lo stato di attuazione degli obiettivi sulla trasparenza

Il d.lgs. n. 150 del 2009 ribadisce il dovere di trasparenza della Pubblica Amministrazione ed afferma il diritto dei cittadini a un'accessibilità totale alle informazioni pubbliche per le quali non esistano specifici limiti previsti dalla legge.

La disciplina sulla trasparenza nelle pubbliche amministrazioni è stata oggetto, negli ultimi mesi, di rilevanti interventi normativi. Innanzitutto, il 28 novembre 2012 è entrata in vigore la legge 6 novembre 2012, n. 190, "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", che ha fatto del principio di trasparenza uno degli assi portanti delle politiche di prevenzione della corruzione, ed ha previsto che le amministrazioni elaborino i Piani triennali di prevenzione della corruzione entro il 31 gennaio 2014.

Successivamente il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, recante il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", ha affermato che la trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, ed ha evidenziato che essa è finalizzata alla realizzazione di una amministrazione aperta e al servizio del cittadino.

Nel decreto è previsto che tutte le pubbliche amministrazioni approvano un Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, che, a norma dell'art. 10 del medesimo decreto, costituisce una sezione del Piano triennale della prevenzione della corruzione. Tale provvedimento ha complessivamente operato una sistematizzazione dei principali obblighi di pubblicazione vigenti, introducendone anche di nuovi, e ha disciplinato per la prima volta l'istituto dell'accesso civico (art. 5).

Questo Ente già alla fine dell'anno 2012, con la realizzazione dell'obiettivo di progetto specifico, è pervenuto alla definizione del documento "Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità – 2013, 2014, 2015", che è stato adottato con deliberazione di G.C. n. 64 del 11/04/2013 ed in seguito aggiornato per la parte riguardante gli obblighi di pubblicazione per dare attuazione a quanto disposto dal d.lgs. n. 33 del 2013 e in applicazione delle linee guida di cui alla delibera n. 50 del 2013 di A.N.AC.

Nel corso dell'anno 2013 sono state effettuate due monitoraggi sullo stato di attuazione degli obblighi di pubblicazione, al 30 settembre e al 31 dicembre, da parte del Nucleo di Valutazione, come richiesti da A.N.AC. con le delibere n. 71 e 77 del 2013

Le attestazioni sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione rese dal Nucleo di Valutazione e le relative griglie allegate sono pubblicate sul sito istituzionale nell'apposita sezione in Amministrazione Trasparente.



4. Risultati Performance Individuale

4.1 Risultati obiettivi dei dirigenti

4.1.1 - Il sistema premiale dei dirigenti

La misurazione e la valutazione della performance individuale dei direttori di settore (denominazione assunta nel Comune di Paderno Dugnano per indicare i dirigenti) è connotata da un forte legame fra la valutazione dei risultati dell'organizzazione ed il contributo individuale al raggiungimento degli obiettivi dell'amministrazione.

Parlando di valutazione, con particolare riferimento al personale di qualifica dirigenziale, si deve sottolineare che misurazione e valutazione della performance individuale sono state collocate anche dal nostro Ente nella c.d. «*People Strategy*», quale componente della strategia di mandato dell'Ente e consistente «in un *mix* integrato di politiche, di programmi e prassi quotidiane ispirato ad un valore-guida e finalizzato al cambiamento dei comportamenti, il cui impatto si misura nell'accrescimento del valore del capitale umano e quindi dei grandi obiettivi di riferimento». Il termine utilizzato, appunto *People Strategy*, è il superamento della più tradizionale «politica delle risorse umane» orientata a soddisfare i fabbisogni individuali (identità, stabilità, sviluppo). La dimensione della «*People*» è parte integrante della strategia complessiva dell'Ente Locale e genera Valore organizzativo puntando sulle specificità delle risorse a disposizione che creano «vantaggio competitivo» facendo leva su competenze essenziali per raggiungere un vantaggio sostenibile nel tempo rispetto ai servizi offerti e alla soddisfazione dell'utente.

Nell'anno 2011 è stato approvato il nuovo sistema di valutazione per il personale dirigente, che è il risultato di una riflessione complessiva in tema di gestione delle risorse umane sviluppatasi all'interno dell'amministrazione comunale. Il punto di partenza è stato l'adeguamento del modello per competenze ai comportamenti organizzativi richiesti e l'implementazione e il perfezionamento della definizione degli obiettivi valutati. Il sistema di valutazione ha come obiettivo prioritario l'analisi e la valutazione del contributo che ogni dirigente garantisce al perseguimento delle finalità dell'organizzazione. La misurazione e la valutazione della performance organizzativa fanno riferimento a obiettivi complessi e strategici dell'amministrazione comunale; la misurazione e valutazione della performance individuale è strettamente connessa ad essa. La valutazione è quindi uno strumento in grado di favorire la capacità di governo/autogoverno da parte dell'organizzazione e di assicurare una maggiore trasparenza dei processi decisionali. La sua valenza è anche organizzativa, perché permette di rendere chiari e trasparenti i ruoli e le responsabilità degli attori e di rilevare e misurare le prestazioni e le competenze dei dipendenti. Nel corso dell'anno 2013 si è provveduto a revisionare il sistema, cercando di migliorarlo ed eliminando gli elementi di criticità riscontrati e riscontrabili solo in fase di gestione del processo.



Ambiti di costituzione della performance individuale		Contenuto dell'ambito: finalità dell'obiettivo rispetto ad un "target" di riferimento
1 - AMBITO ORGANIZZATIVO	1.1 Performance di Ente	Scelta tra gli obiettivi strategici selezionati dall'organo politico amministrativo ai fini della realizzazione del Rapporto Previsionale Programmatico, del P.E.G. e del Piano delle Performance
	1.2 Performance area organizzativa diretta	Declinazione di sottobiettivi trasversali all'organizzazione, funzionali all'obiettivo/i strategico scelto
2 - SPECIFICI OBIETTIVI INDIVIDUALI	2.1 Obj di processo	Raggiungimento di una prestazione rilevante correlata ad obiettivi di cui il singolo dirigente è responsabile
	2.2 Obj di progetto (PEG o P.d.O.) e progetti trasversali	
3 - QUALITA' DEL CONTRIBUTO ASSICURATO ALLA PERFORMANCE DELLA STRUTTURA, ALLE COMPETENZE PROFESSIONALI E MANAGERIALI	3.1 comportamenti organizzativi	Comportamento individuale che deve essere agito in considerazione del contesto organizzativo di appartenenza e dei compiti/attività assegnati
	3.2 competenze	Caratteristiche personali causalmente correlate a prestazioni efficaci o superiori, misurate in base a criteri prestabiliti, individuati nel <i>blue print</i>
4 - CAPACITA' DI VALUTARE I PROPRI COLLABORATORI ²		Monitoraggio della capacità di valutazione dimostrata dal dirigente nei confronti dei dipendenti in termini di andamento e differenziazione delle valutazioni, rispetto del processo di valutazione e ricorsi accolti avverso le valutazioni fatte
5 - ADEMPIMENTI DI LEGGE ³		Corretto e puntuale rispetto di quegli adempimenti che la vigente normativa individua come essenziali nel processo di valutazione del personale dirigenziale

² Va evidenziato in questa sede come la capacità di valutare i propri collaboratori rivesta, per i direttori di settore, una grande importanza e sia un fatto di forte criticità. Essi, infatti, non esercitano solo le proprie competenze in merito alla valutazione, ma anche garantiscono (direttamente e a mezzo dei soggetti valutatori) il rispetto del principio del merito e l'omogeneità nell'applicazione del sistema di valutazione nel proprio settore.

³ Gli adempimenti di legge sono riportati nella scheda di valutazione, ma non rientrano nella valutazione da parte del Nucleo di Valutazione, poiché il loro adempimento/inadempimento è oggettivo e non discrezionale.



4.1.2 – Risultati obiettivi individuali

La misurazione e la valutazione della performance individuale dei direttori di settore 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.



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

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



4.2 Risultati obiettivi Personale dipendente non dirigente

4.2.1 - Il sistema premiale del comune

La disciplina della premialità dei collaboratori del comune ha da sempre trovato il proprio fondamento sulla valutazione dei risultati dell'organizzazione e del contributo individuale del singolo lavoratore al raggiungimento degli obiettivi definiti nella fase di pianificazione.

Le dimensioni oggetto di valutazione sono state tradotte in descrittori comportamentali quanto più possibili concreti e pertinenti sia alla categoria di riferimento sia alla realtà lavorativa dell'amministrazione comunale. Si è cercato di calibrare la scheda di valutazione delle prestazioni su un modello di professionalità fondato sulla distinzione tra capacità tecniche (l'insieme di conoscenze utili per sostenere il ruolo ricoperto all'interno dell'organizzazione), capacità operative (intese come capacità di tradurre in comportamento professionale l'insieme delle conoscenze possedute), capacità relazionali (competenza nello sviluppare e mantenere rapporti professionali con le persone con le quali si è chiamati a interagire nello svolgimento del lavoro) e capacità di adattamento (intesa come capacità di sostenere, promuovere e partecipare alle definizioni di innovazioni organizzative). In definitiva, dalle schede emerge un'idea di professionalità composta da competenze relative al sapere, al saper tradurre in pratica le cognizioni possedute, al saper stare con gli altri in modo collaborativo e produttivo e al saper diventare all'interno dell'organizzazione.

In particolare il sistema di incentivazione è correlato alla valutazione della performance individuale del collaboratore sui comportamenti organizzativi espressi nell'anno di riferimento, le competenze acquisite e gli obiettivi individuali assegnati nell'ambito sia di obiettivi di processo sia di progetto (p.e.g. o piano degli obiettivi di ente, settore /o servizio), privilegiando l'aspetto meritocratico, che si traduce nella mancata attribuzione di incentivazione al personale che non raggiunge adeguati livelli di performance e ripartendo somme integrative a quote ristrette di personale che hanno raggiunto livelli considerati di "eccellenza" nella propria performance individuale.

La destinazione ai diversi istituti contrattuali può essere suddivisa in tre macro-aree fondamentali:

1. miglioramento della qualità dei servizi e degli interventi offerti dal comune
2. valorizzazione delle professionalità esistenti
3. crescita delle competenze professionali dei dipendenti, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati conseguiti dai singoli

1. Miglioramento della qualità dei servizi

In questo ambito sono state previste una serie di risorse strettamente connesse al mantenimento e/o ampliamento dei servizi offerti, sia in termini di "paniere" sia di nastri orari di apertura degli sportelli/servizi. Appartengono a questa categoria, più che vere e proprie incentivazioni, indennità per turno, rischio, reperibilità e disagio, come spesso avviene nella stragrande maggioranza dei contratti collettivi a fronte di articolazioni orarie o attività particolarmente disagiati per il lavoratore.

Attraverso questi istituti è possibile, ad esempio, assicurare l'apertura dei servizi demografici anche il sabato, o garantire la presenza sul territorio del Corpo di Polizia Locale su più turni di lavoro.

Negli ultimi anni l'amministrazione comunale ha cercato di proporre, nei diversi accordi stipulati con le organizzazioni sindacali, una progressiva riduzione delle forme indennitarie (svincolate dalla "valutazione dell'apporto individuale") per favorire, pur in un momento congiunturale molto negativo, risorse da destinare alla



premierità (connesse alla misurazione della performance sia organizzativa che individuale) privilegiando il trasferimento di risorse da un sistema più rigido (legato all'organizzazione del lavoro) ad un sistema più flessibile (quello della incentivazione, cosiddetto "salario variabile" per eccellenza).

2. Valorizzazione delle professionalità esistenti

In questa categoria ricomprendiamo quelle indennità che sono destinate a remunerare attività particolari o particolarmente qualificate di parte dei dipendenti dell'Ente. Va evidenziato che in alcuni casi si tratta di indennità determinate dalla contrattazione nazionale, sia per quanto riguarda le modalità di erogazione, sia per l'importo erogabile. Rientrano in questa categoria: la retribuzione delle posizioni dirigenziali, l'indennità per educatori di asili nido, l'indennità per maneggio valori, l'indennità per responsabilità particolari, la retribuzione di posizione organizzativa, le progressioni economiche nella categoria (queste ultime si sostanziano in aumenti stipendiali definitivi di merito attribuiti a quote ristrette di personale sulla base della valutazione delle performance individuale, con criteri parzialmente diversi da quelli adottati per la premierità, in quanto in questo caso si tratta di ricompensare l'accrescimento professionale del singolo lavoratore - mediante una osservazione pluriennale - più che la sua performance annuale).

3. Crescita delle competenze professionali dei dipendenti, attraverso la valorizzazione del merito e premierità

Come già detto, i premi erogati a fronte della valorizzazione della performance individuale e organizzativa, sono attribuiti a seguito di un percorso di valutazione nel quale sono individuate le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione. La misurazione e la valutazione svolte sulla performance individuale hanno come obiettivo l'osservazione e l'apprezzamento del contributo che ogni persona, all'interno del proprio ruolo, offre al perseguimento delle finalità dell'organizzazione. L'attenzione al contributo del singolo è stata perseguita attraverso l'adozione di un'ottica di valorizzazione dei processi e degli ambiti di specializzazione.

Le risorse rese disponibili dall'amministrazione annualmente per la premierità dei lavoratori sono correlate al raggiungimento dei risultati degli obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione (d'ora in avanti anche PEG) e del Piano annuale della *Performance*, ovvero in specifici progetti di miglioramento e/o ampliamento dei servizi. I risultati di tali obiettivi sono assicurati dagli strumenti di pianificazione e rendicontazione delle attività e/o servizi posti in essere dall'ente ogni anno. I risultati sono certificati dal servizio di programmazione, controllo e controllo di gestione e dal Nucleo di Valutazione dell'ente, attraverso i dati desunti dai monitoraggi intermedi e finali sugli obiettivi e i processi di lavoro aziendale.

La struttura del piano esecutivo di gestione è tale da contenere sia obiettivi di processo sia progettuali, per i quali è possibile ottenere dati anche disaggregati fra loro in modo da renderli flessibili nella correlazione alla premierità che annualmente si intende definire. Tutte le incentivazioni sono erogate in relazione al grado di raggiungimento degli obiettivi attesi che prevedono altresì, sotto una soglia minima prevista in ciascun obiettivo, il mancato riconoscimento delle risorse da destinare all'incentivo.

Come si può comprendere, la contrattazione nel Comune di Paderno Dugnano è stata finalizzata a "correlare" gli incentivi economici e di carriera a servizi sempre più ampi e offerti con sempre maggiore professionalità. L'obiettivo che si cerca di raggiungere è quello di creare un rapporto simbiotico fra ciò che viene offerto all'utenza (i benefici per la collettività) e quanto viene erogato al personale dipendente interessato da tali processi di miglioramento e innovazione (i benefici per il personale).

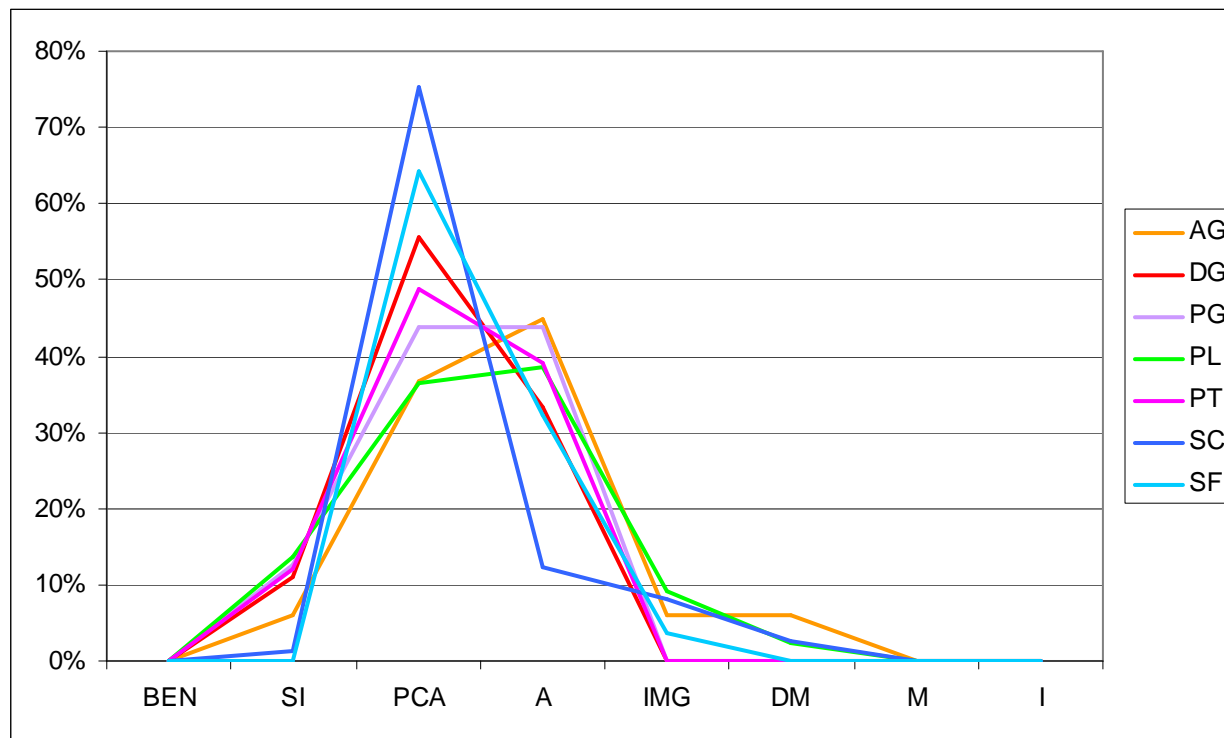
Va infine evidenziato che, in linea con l'attuale dettato normativo, il comune di Paderno Dugnano ha introdotto sempre più nell'organizzazione strumenti di valorizzazione del merito e metodi di incentivazione ispirati ai principi di selettività e di concorsualità sia nelle progressioni e negli avanzamenti di carriera che nel riconoscimento degli incentivi. L'obiettivo finale è quello di passare sempre più da una cultura di mezzi ad una di risultati ponendo il cittadino-cliente al centro della programmazione dell'ente e rafforzando il collegamento tra retribuzione e performance.



4.2.2 - La differenziazione dei giudizi

Da tempo il comune di Paderno Dugnano ha inteso valorizzare l'importanza della corretta applicazione del sistema di valutazione della performance. Nel processo di valutazione, infatti, si è tentato di esprimere valutazioni coerenti con i risultati raggiunti e le competenze espresse dai lavoratori rispetto a quelle attese, differenziando il più possibile i giudizi senza preordinarli in quote, ma applicando correttamente lo strumento di misurazione. Differenziare i giudizi valutativi significa, in ultima analisi, perseguire idealmente una curva gaussiana di distribuzione degli stessi.

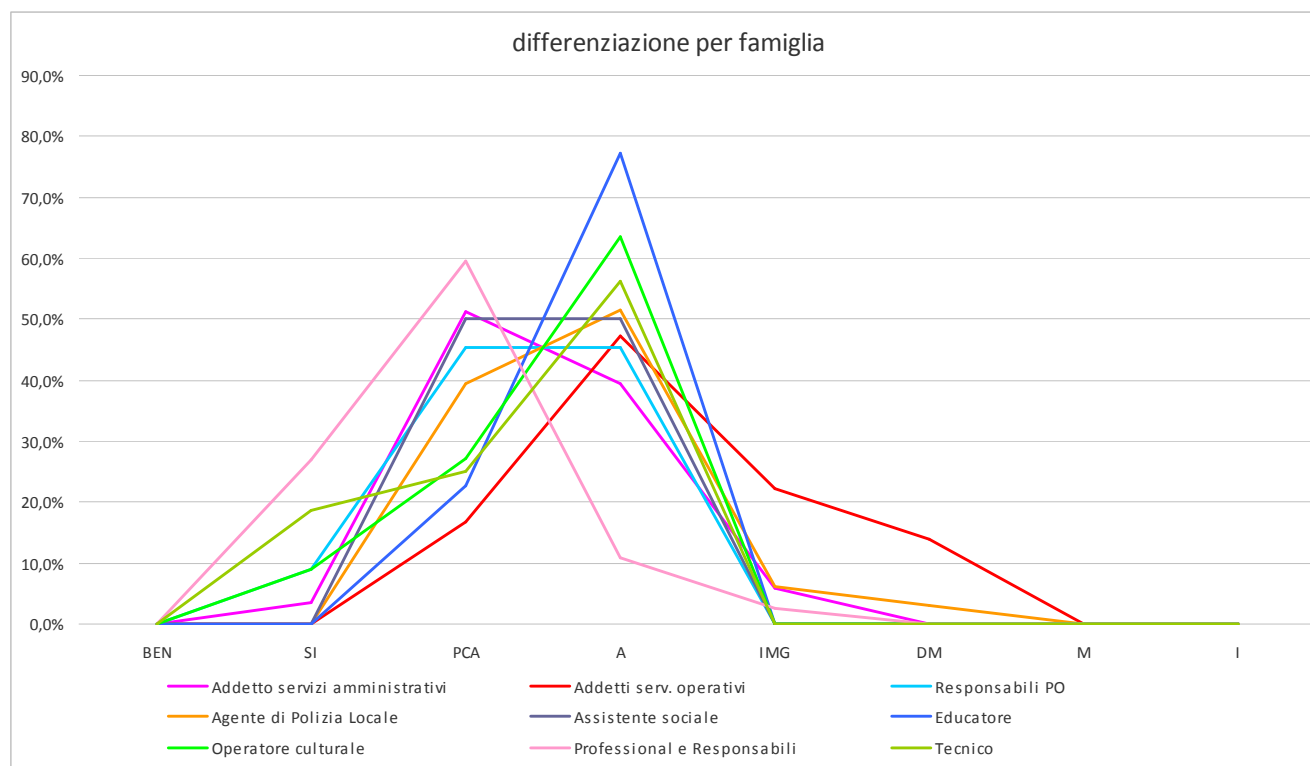
Nella tabella è riportato il grado di differenziazione dei giudizi espressi nell'ente, comparando i diversi settori.



La tabella è stata costruita mettendo a confronto la percentuale del personale collocato, per ciascun settore, in 8 classi di punteggio dalla più alta (BEN) a quella inadeguata (I). Come si può notare la differenziazione dei punteggi è ormai diffusa in ciascun settore.



La tabella riporta gli stessi valori suddivisi per famiglia professionale⁴. Anche in questo caso si evidenzia la capacità di differenziare le valutazioni all'interno dei diversi gruppi.



⁴ La famiglia professionale indica un aggregato di figure professionali che condividono un insieme relativamente omogeneo, ma dinamico, di fattori quali il *know how* di base, i processi di lavoro ed i compiti che vi si svolgono, il contesto organizzativo, infine un percorso formativo coerente .



5. Il processo di redazione della Relazione sulla performance

La redazione della Relazione sulla performance, e così anche il processo di valutazione della performance individuale, è stata avviata nel mese di marzo 2014, dopo che la Giunta ha preso atto, con deliberazione n. 28 del 13/02/2014, dei risultati della gestione per l'anno 2013 degli obiettivi di sintesi di Ente e con l'approvazione del rendiconto dell'esercizio finanziario dell'anno 2013 da parte del Consiglio con deliberazione n. 25 del 29/04/2014.

La stesura dell'indice del documento è stata effettuata partendo dalle indicazioni della ex CiVIT, ora Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.AC.) di cui alla delibera n. 5 del 2012, e poi la stessa stesura è stata integrata e meglio articolata in modo rispondente al processo del ciclo di gestione della performance sviluppatosi in questo Comune.

5.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Di seguito si riporta nel dettaglio il processo seguito nella definizione e adozione della Relazione sulla Performance.

FASE	SOGGETTI INTERNI COINVOLTI	TEMPI di attuazione	RESPONSABILITA'
Architettura e strutturazione indice documento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio Staff Segreteria Generale – Uff. Programmazione, Controllo e Qualità 	entro aprile	Stesura proposta grafica del documento e strutturazione indice coerentemente al processo seguito.
Elaborazione dei contenuti di interesse della Relazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Segretario Generale / Direttori di settore 	entro 20 maggio	L'intera struttura è coinvolta per giungere dalla definizione della proposta della Relazione sulla Performance nelle parti di interesse.
Sviluppo dei contenuti e condivisione risultati e commenti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Segretario Generale / Direttori di settore 	entro 29 maggio	Verifica e valutazione risultati degli obietti.
Sviluppo dei contenuti e stesura informazioni e dati sui risultati degli obiettivi della performance organizzativa di Ente e dei Settori e delle altre parti di competenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio Staff Segreteria Generale – Uff. Programmazione, Controllo e Qualità 	entro 29 maggio	Stesura delle parti di interesse riguardanti lo stato di attuazione delle politiche e i risultati della performance organizzativa nonché sui risultati della qualità dei servizi erogati.



<p>Stesura informazioni e dati sui risultati della performance individuale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio Organizzazione – Uff. Gestione Risorse Umane 	<p>entro 29 maggio</p>	<p>Stesura della parte di interessi sui risultati della Performance individuale e sugli esiti del processo di valutazione.</p>
<p>Presentazione e illustrazione della Relazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Segretario Generale ▪ Nucleo di Valutazione ▪ Sindaco e Assessori 	<p>entro 4 giugno</p>	<p>Presentazione documento e recepimento eventuali modifiche e/o integrazioni e/o valutazioni.</p>
<p>Approvazione della Relazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Giunta Comunale 	<p>5 giugno</p>	<p>Responsabilità sui contenuti della Relazione della Performance.</p>
<p>Validazione della Relazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nucleo di Valutazione 	<p>entro l'11giugno</p>	<p>Verifica finale dei contenuti e sua validazione ai fini dell'efficacia e dell'accesso agli istituti di premialità.</p>



Allegati

alla Relazione sulla Performance

Allegato 1:

Tabella obiettivi operativi – risultati e commenti

Allegato 2:

Tabella documenti del ciclo di gestione della performance



ALLEGATO 1: TABELLA OBIETTIVI OPERATIVI – RISULTATI E COMMENTI

Nelle tabelle sotto riportate gli obiettivi operativi, di progetto, del PEG sono aggregati per aree strategiche, le “Politiche”. Ad ogni obiettivo è collegato il settore responsabile e sono riportati i risultati conseguiti e un commento sulla valutazione degli stessi e sulle eventuali azioni ancora da perseguire.

01 - Politiche imprenditoriali e del commercio

Titolo progetto di PEG / settore / direttore	RISULTATI	COMMENTO
<p>Revisione organizzativa dei posteggi - mercato di Dugnano</p> <p>Settore AG Direttore: Francesco Longoni</p>	<p>L'obiettivo aveva per oggetto una verifica dei titoli concessori dei mercati comunali per arrivare a evidenziare la situazione di fatto in entrambi i mercati cittadini, con l'evidenza soprattutto dei posteggi attualmente vacanti. In particolare ci si è quindi soffermati sul mercato di Dugnano per il quale erano note alcune criticità nella disposizione dei posteggi, già segnalate da alcuni operatori. E' stata quindi elaborata una proposta che tuttavia non ha avuto seguito, anche per la difficoltà di coagulare condivisioni con gli operatori e le associazioni di categoria.</p>	

02 - Politiche dei Trasporti

Titolo progetto di PEG / settore / direttore	RISULTATI	COMMENTO
<p>Valorizzazione, razionalizzazione e regolamentazione delle aree di sosta</p> <p>Settore PT Direttore: Franca Rossetti</p>	<p>Il progetto è finalizzato ad individuare sul territorio le aree di sosta esistenti, i possibili ampliamenti delle stesse e la relativa regolamentazione, con particolare riferimento ai rapporti con il gestore - AGES SpA - delle aree a pagamento.</p> <p>Nella consapevolezza che i parcheggi urbani rientrano a pieno titolo nelle politiche per i trasporti in quanto servizi al cittadino, nel corso dell'anno il settore ha redatto un articolato e rilevante numero di provvedimenti per razionalizzare le specifiche aree di sosta individuate come “critiche” o “rilevanti”, nonché per disciplinare gli ampliamenti di alcune nuove aree eseguite a scomputo: complessivamente sono state formulate 10 proposte per specifiche aree, con ampliamenti progettati ed eseguiti per n. 7 nuovi spazi (in zona Stazione Palazzolo, valutando anche il progetto di “bike-sharing”, nella via Cazzaniga, nelle vie Madonna e Toti, in via Europa, in Vicinale Sentirone).</p>	



	<p>Mediante apposito regolamento sono state disciplinate le aree di sosta a pagamento la cui gestione è demandata alla soc. AGES SpA.. Sono stati esaminati anche alcuni singoli casi di parcheggi a servizio del tessuto produttivo, soprattutto in caso di fabbisogno richiesto e di presenza di aree marginali degradate. Non è stato possibile completare l'intero Piano di Sosta, come auspicato all'origine della programmazione, poiché lo stesso deve coniugarsi alla revisione del Piano del Traffico, che non è possibile redigere fino a che non si comprenderanno pienamente gli effetti delle diverse gerarchie delle arterie stradali SP n. 46 Rho Monza, Comasina (connessa al progetto di riqualificazione per la metro tramvia Milano - Limbiate) e Valassina (anch'essa coinvolte nel progetto della metro tramvia Milano-Seregno. L'elaborazione di detti Piani è pertanto solo posticipata. L'attività posta in essere ha comunque consentito di dare risposta a a specifiche esigenze di quartiere e di singoli insediamenti.</p>	
<p>Riqualificazione di via S. Ambrogio</p> <p><u>Settore PT</u> Direttore: Franca Rossetti</p>	<p>L'obiettivo del progetto è finalizzato all'abbattimento delle barriere architettoniche costituite da marciapiedi impraticabili per esiguo calibro, vetustà o per la presenza di alberature che ostacolano i pedoni. La riqualificazione auspicata deve trovare i dovuti equilibri tra le esigenze dei residenti, la fruibilità e la sicurezza della strada e la conservazione di un patrimonio ambientale costituito dalle alberature che da anni caratterizzano la strada. Viste le diverse e confliggenti sensibilità espresse in merito alle possibili scelte, il settore ha preventivamente somministrato un articolato questionario ai residenti della via, da cui è emerso che la praticabilità e la sicurezza della strada sono il valore prevalente. Sono stati, quindi, elaborati diversi ed alternativi studi di fattibilità per ricercare la miglior soluzione per la mobilità debole della via. Detti studi sono stati illustrati nel corso di alcune assemblee di quartiere, senza conseguire una sintesi complessiva. Il documento di progetto per l'esecutivo si è concentrato, pertanto, nell'elaborare una parte "certa" della riqualificazione, ossia la messa a norma e la sistemazione del marciapiede lungo il lato est della strada. Questa sistemazione non pregiudica in alcun modo le altre possibili scelte che potranno intervenire per la sistemazione complessiva della strada. Non è stato possibile completare l'intero progetto perché l'indirizzo politico, a fronte delle disponibilità del bilancio e delle priorità rappresentate da altri fabbisogni, tra cui la riqualificazione di via Coti Zelati, è stato di dare precedenza ad altri investimenti.</p>	<p>Le attività svolte hanno portato a sperimentare l'uso di un questionario di scopo come strumento per indirizzare le possibili scelte tecniche e politiche, in presenza di possibili alternative. In tale ottica, il lavoro svolto dagli Uffici del Settore è stato fortemente orientato a sviluppare le diverse scelte tecniche alternative per garantire la partecipazione dei cittadini nelle scelte di progetto, tenendo in attenzione anche l'impatto con il servizio di trasporto pubblico locale.</p>



03 - Politiche del Territorio

Titolo progetto di PEG / settore / direttore	RISULTATI	COMMENTO
<p>Approvazione e pubblicazione degli atti costituenti il Piano di Governo del Territorio</p> <p>Settore PG Direttore: Michele Battel</p>	<p>Tra gli obiettivi strategici individuati da questa amministrazione nel Piano Generale di Sviluppo, uno dei più sfidanti è stato rappresentato dall'approvazione del Piano di Governo del Territorio, la cui adozione era intervenuta nel dicembre 2012.</p> <p>Con l'esame delle osservazioni e la pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia (Serie Avvisi e Concorsi del 24/07/2013) lo strumento urbanistico generale è diventato pienamente efficace concludendo così il suo iter avviato nell'anno 2011.</p>	<p>L'approvazione del PGT di fatto consente alla città di poter esprimere opportunità in termini di sviluppo, bloccate per effetto delle scadenze imposte dalla Legge Regionale 12/2005.</p>
<p>Aggiornamento procedimento relativo agli impianti fissi per la radiodiffusione e radiocomunicazione</p> <p>Settore PG Direttore: Michele Battel</p>	<p>A conclusione dello studio effettuato sulla normativa e sulla giurisprudenza formatasi in materia, si è ritenuto di non redigere un nuovo regolamento, considerato che la normativa esistente lascia pochi spazi alla potestà normativa degli enti.</p> <p>Pertanto, si è proceduto ad individuare, su apposito elaborato grafico, gli edifici sensibili in prossimità dei quali vietare l'installazione degli impianti in argomento.</p>	<p>Sarebbe opportuno, al fine di evitare equivoci, procedere all'abrogazione dello specifico regolamento nonché assicurare l'aggiornamento della cartografia elaborata.</p>
<p>Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà - conclusione procedure per n. 6 edifici</p> <p>Settore PG Direttore: Michele Battel</p>	<p>Anche nell'anno 2013, è proseguita l'attività dell'ufficio connessa alla predisposizione degli atti per l'invio delle proposte di trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà, secondo la programmazione data dalla Giunta comunale, che hanno riguardato le famiglie assegnatarie delle seguenti cooperative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cooperativa EDILE PALAZZOLESE via G. B. Vico, 9 (lotto PA 2); - Cooperativa EDILE PALAZZOLESE via Don Anghileri 2-8 (lotto PA 2); - Cooperativa LA FAMIGLIA via Rosselli, 18-20 (lotto PA 5); - Cooperativa ACLI SPERANZA via Perosi, 15 (lotto PA 4). 	



<p>Condoni edilizi inevasi</p> <p>Settore PG Direttore: Michele Battel</p>	<p>Il progetto "Condono" ha fornito agli uffici l'occasione per procedere alla ricognizione, verifica e catalogazione, dei diversi condoni edilizi (condono 1985, condono 1994, condono 2004) presentati all'Amministrazione comunale.</p> <p>Prevalentemente sono stati esaminati i condoni riferiti al 2004; dei n. 120 condoni esaminati, n. 35 sono stati conclusi e i restanti sono in fase di definizione.</p>	<p>In termini economici, il totale di oneri attesi per i provvedimenti conclusi è di circa 130.000,00 €.</p>
<p>Miglioramento area sportiva di via Toti</p> <p>Settore PT Direttore: Franca Rossetti</p>	<p>L'obiettivo del progetto intende perseguire il miglioramento della qualità dell'area sportiva di via Toti/Serra e della ricchezza delle infrastrutture presenti, con particolare riferimento ai seguenti impianti: una nuova copertura dei campi da bocce; la riqualificazione di parte della pista ciclabile di via Serra; la promozione di progetti per riqualificare lo skate park e la pista di atletica interni alla struttura.</p> <p>La riqualificazione auspicata deve trovare i dovuti equilibri tra le previsioni e le disponibilità del bilancio, la necessità di gestire eventuali lavori mantenendo la fruizione delle strutture per i cittadini, la capacità di recuperare fondi disponibili per eseguire i lavori.</p> <p>Sulla base dell'indirizzo politico espresso, l'ufficio coinvolto ha operato su tre fronti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha promosso la redazione di progetti preventivi idonei per accedere a fondi pubblici per lo sport: in tale ottica è stato redatto un progetto preliminare per riqualificare la pista d'atletica con una valutazione dello skate park, per accedere ad un bando di cofinanziamento ministeriale. Il progetto è stato sviluppato nei brevissimi termini assegnati ed è tuttora in itinere la valutazione del Ministero; - ha elaborato anche un autonomo studio di fattibilità per la riqualificazione della pista ciclabile di via Serra; - ha verificato la fattibilità di affidare l'esecuzione della copertura dei campi da bocce di via Serra mediante convenzione con la Cooperativa La Famiglia. <p>Tutte le attività promosse sono andate a conclusione: in particolare, nell'estate 2013, è stata eseguita la copertura dei due campi da bocce di via Serra.</p> <p>Nel frattempo è proseguita la progettazione per la riqualificazione della pista ciclabile, che si è potuta concludere con stima dei costi e finanziamento a carico del bilancio del Comune.</p>	



04 - Politiche ambientali

Titolo progetto di PEG / settore / direttore	RISULTATI	COMMENTO
<p>Bilancio arboreo: incremento del patrimonio arboreo - legge 10/2013</p> <p>Settore PT Direttore: Franca Rossetti</p>	<p>L'art. 2 della Legge 14 gennaio 2013 n. 10 "Norme per lo sviluppo degli spazi verdi urbani" prescrive che "due mesi prima della scadenza naturale del mandato, il sindaco rende noto il bilancio arboreo del comune, indicando il rapporto fra il numero degli alberi piantati in aree urbane di proprietà pubblica rispettivamente al principio e al termine del mandato stesso, dando conto dello stato di consistenza e manutenzione delle aree verdi urbane di propria competenza".</p> <p>Per consentire la redazione del documento voluto dal Legislatore, oltre alla prosecuzione dell'attività di monitoraggio già svolto nell'ambito dell'appalto del verde pubblico, si è provveduto a quantificare gli interventi realizzati nell'ambito di convenzioni urbanistiche.</p> <p>Il bilancio arboreo di mandato del sindaco, articolato per gli anni di mandato, è stato approvato con la deliberazione della Giunta Comunale n. 87 del 17/04/2014.</p>	
<p>Miglioramento di alcune aree degradate del territorio anche avvalendosi delle sponsorizzazioni</p> <p>Settore PT Direttore: Franca Rossetti</p>	<p>L'obiettivo del progetto era finalizzato alla riqualificazione di alcune aree comunali non adeguatamente attrezzate o degradate non fruibili dai cittadini. Considerata la sempre minore disponibilità di risorse pubbliche - ma anche per garantire una proficua collaborazione dei cittadini - sono state attivate le procedure disciplinate dall'ente per cercare possibili sponsorizzazioni da parte dei privati.</p> <p>La struttura ha, quindi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborato i progetti tecnici individuando le aree con fabbisogno d'intervento; - promosso gli avvisi pubblici per la ricerca delle sponsorizzazioni; - predisposto gli interventi nelle aree in cui si erano stati riscontrati problemi igienico-sanitari. <p>Non è stato possibile completare entro l'anno l'intero progetto di riqualificazione di alcune aree del Parco del Seveso perché, per rispettare gli equilibri del patto di stabilità del bilancio, i relativi impegni di spesa sono stati approvati nell'ultimo trimestre dell'anno con le determinazioni n° 568/PT del 30/07/2013 e n° 1019/PT del 27/12/2013 e gli interventi sono stati realizzati nel 2014; è stato, invece, possibile intervenire per risolvere i problemi legati alle emissioni acustiche degli impianti di refrigerazione della biblioteca - non conformi in orari notturni</p>	



Attuazione linee guida in materia di controllo inerenti le attività produttive di impatto ambientale

[Settore PT](#)

Direttore: Franca Rossetti

Nell'ambito delle politiche ambientali, l'obiettivo del progetto è finalizzato a rendere trasparenti i criteri e le azioni di controllo esercitabili dal Comune per le aziende, collocate nel territorio, per le quali la legge prevede la possibilità di controlli in caso di impatto ambientale o di verifica dei requisiti soggettivi dei titolari delle attività stesse.

Il progetto è stato articolato nelle seguenti fasi:

- trasformazione dei fascicoli cartacei in fascicoli informatici: per i nuovi fascicoli è stata attivata la procedura; per i fascicoli pregressi l'attività svolta è riferita a pratiche che necessitano nel tempo di rinnovi o monitoraggi ambientali (es. Clariant, Leganti Naturali, Tecnologia e Ambiente ex Eureco);
- estrapolazione dei dati sulle realtà produttive con maggiore impatto ambientale e redazione criteri di controllo inerenti le linee guida ai sensi del D.L. n° 33/2013: è stata conclusa con la pubblicazione dei criteri di programmazione delle attività di controllo coordinata con il SUAP.

Le attività di controllo del territorio di competenza del Comune per le imprese ed aziende che impattano con l'ambiente e con i residenti, si integrano con le attività di verifica che la legge assegna agli altri Enti ed organismi (ASL, ARPA, Provincia, Regione).

L'approvazione di criteri da parte del Comune e la pubblicazione degli stessi costituisce un obiettivo trasversale di tutti gli uffici preposti al controllo del territorio per le attività produttive, a cui il Servizio Ambiente ha pienamente partecipato.



05 - Politiche per la sicurezza

Titolo progetto di PEG / settore / direttore	RISULTATI	COMMENTO
<p>Educazione alla legalità</p> <p><u>Settore PL</u> Comandante: Lucio Dioguardi</p>	<p>Il progetto, preparato con la stretta collaborazione tra Polizia Locale, ufficio cultura e la Cooperativa "Il Piccolo Principe", è stato rivolto a due classi seconde delle scuole secondarie di primo grado "S. Allende" e "Don Minzoni".</p> <p>I ragazzi, negli incontri preliminari con gli educatori, attraverso alcune attività, sono stati posti nella necessità di relazionarsi tra loro; hanno poi svolto una riflessione sulla parola "regola" da cui sono emersi i temi della Libertà, dell'Obbligo, del Dovere, del Giusto, dell'essere – la regola - Valida per Tutti.</p> <p>Sulla base dei predetti incontri preliminari, un Ufficiale della Polizia Locale ha predisposto il proprio intervento nelle scuole. L'azione di coinvolgimento dei giovani ha dato ottimi risultati soprattutto affrontando le tematiche della libertà e dell'uguaglianza, istanze primarie esercitate dai giovani nelle loro relazioni interpersonali.</p> <p>Il progetto si è concluso con la predisposizione e con la proposta di un ulteriore progetto di educazione alla legalità, formalizzato con nota prot. 43743 del 02/09/2013 all'Istituto Scolastico "C.E. Gadda". Tale progetto, condiviso dalla scuola, è stato inserito come obiettivo nel Piano Esecutivo di Gestione per l'anno 2014 con il titolo l' "Amministrazione in rete".</p>	
<p>Controllo falsi documentali</p> <p><u>Settore PL</u> Comandante: Lucio Dioguardi</p>	<p>L'attività è stata effettuata da personale dedicato, garantendo la rotazione degli operatori al fine di diffondere le competenze in materia.</p> <p>Sono stati effettuati n. 66 "check point" distribuiti sul territorio secondo linee di programmazione del servizio definite in precedenza. Il risultato degli interventi operativi ha comportato il sequestro di:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) n. 7 certificati assicurativi falsi, che hanno dato vita ad altrettanti procedimenti penali (uso di atto falso, concorso nella falsificazione/alterazione/manomissione, truffa); da tali azioni hanno preso avvio provvedimenti amministrativi comprendenti il sequestro dei veicoli e la contestazione delle violazioni amministrative previste dal codice della strada; b) n. 4 patenti di guida false; anche in questo caso sono state intraprese azioni penali nei confronti dei trasgressori ed i documenti falsi sono stati sequestrati. 	<p>Il personale del Comando ha raggiunto la consapevolezza che, nel contesto storico-sociale attuale, l'osservazione analitica dei supporti utilizzati dagli utenti della strada, è la chiave per giungere al ritrovamento di documenti falsificati, alterati o manomessi.</p> <p>Nello stesso tempo l'intensificazione dei controlli ha contribuito a scoraggiare, nel territorio comunale, l'utilizzo, soprattutto alla guida, di documenti con caratteristiche non genuine.</p>



<p>Controllo trasporto rifiuti speciali</p> <p>Settore PL Comandante: Lucio Dioguardi</p>	<p>Il personale del Comando dedicato al controllo del traffico veicolare riguardante il trasporto di rifiuti ha effettuato n. 48 posti di controllo veicolare; nel corso di questi ultimi si sono realizzate le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • n.126 veicoli adibiti al trasporto di cose controllati; • n. 3 soggetti pe? trasporto non autorizzato di rifiuti; • n. 3 veicoli sequestrati ex art. 354 C.P.P. (Codice Procedura Penale); • n. 2 due soggetti deferiti all'Autorità Giudiziaria per reati diversi dalla materia ambientale; • n. 2 soggetti sanzionati per violazioni amministrative; • n. 7 sanzioni accessorie applicate sui veicoli (provvedimento di sequestro/ fermo amm.vo/ sospensione dalla circolazione di veicoli e/o carta). 	<p>Il personale che ha approfondito le conoscenze specifiche si è reso conto che la normativa (testo unico dell'ambiente) non è sempre chiara e quindi facilmente applicabile. I controlli hanno, infatti, evidenziato che solo in alcuni casi si è di fronte al disinteresse da parte delle aziende nel seguire i parametri previsti dalla legge mentre, nella maggior parte dei casi, l'illecito è frutto della non conoscenza.</p>
<p>Controllo contrassegni disabili</p> <p>Settore PL Comandante: Lucio Dioguardi</p>	<p>L'attività di controllo sui contrassegni disabili ha portato alla redazione di un data base contenente i contrassegni intestati a persone decedute distinti in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • contrassegni restituiti; • contrassegni non restituiti; • contrassegni ritirati a seguito di contestazione. 	<p>La creazione della "black list" consente agli agenti operanti sul territorio di effettuare un'attività preventiva e sanzionatoria più incisiva nei confronti di possibili abusi nell'utilizzo dei contrassegni per disabili (violazione biasimevole dal punto di vista sociale e morale)</p>



06 - Politiche sociali

Titolo progetto di PEG / settore / direttore	RISULTATI	COMMENTO
<p>I nostri primi 40 anni di servizi alla prima infanzia... e non solo</p> <p><u>Settore SC</u> Direttore: Biagio Bruccoleri</p>	<p>Nel mese di ottobre 2013 si è celebrato il 40° anniversario dei servizi prima infanzia del Comune di Paderno Dugnano. Nel corso di questi 40 anni passati, i servizi prima infanzia sono evoluti e cambiati adattandosi agli stili di vita delle famiglie che sono profondamente modificati. L'obiettivo si è proposto di organizzare una serie di iniziative nel corso dell'anno 2013 coordinate e finalizzate alla celebrazione di tale importante evento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La mostra fotografica itinerante "1973 – 2013 ... a piccoli passi", curata e allestita dal personale degli asili nido, con la quale si è voluto lasciare traccia di una "cultura dell'infanzia" che ha attraversato 40 lunghi anni, fatti di eventi straordinari, quotidianità e ricchi di diversi protagonismi; - Rassegna cinematografica "Schermi & Biberon" inaugurata sabato 5 ottobre presso l'Area Metropolis 2.0 che, in collaborazione con Fondazione Cineteca Italiana, quest'anno è stata dedicata al 40° anniversario degli asili nido di Paderno Dugnano; - Serata per genitori dei servizi prima infanzia tenutasi il 24 ottobre al Cinema Metropolis con la visione di due cortometraggi autoprodotti dalle educatrici degli asili nido, con la preziosa collaborazione di alcuni genitori e nonni utenti dei servizi che hanno partecipato attivamente sia alla realizzazione dei filmati che al loro montaggio; - Convegno "1973 – 2013 ... a piccoli passi" sabato 9 novembre presso l'Auditorium Tilane con la presenza di circa 100 operatori dei servizi prima infanzia anche di comuni limitrofi. Nella prima parte del convegno, una prof.ssa dell'Università Milano Bicocca ha esposto, in maniera molto dettagliata, l'evoluzione dei servizi prima infanzia (dalla legge istitutiva del 1971 ai giorni nostri) soffermandosi in modo particolare sui cambiamenti delle famiglie e sulle prospettive dei servizi stessi in un'ottica di flessibilità e di continuo adattamento dei servizi ai bisogni individuali dei genitori. Nella seconda parte del convegno si è approfondito il momento del pasto al nido evidenziando gli aspetti nutrizionali e di gradibilità del pasto e l'importanza dello stesso come occasione di educazione al gusto fin dalla prima infanzia. <p>L'obiettivo perseguito era quello di sottolineare quanto sia importante per l'Amministrazione Comunale l'investimento nei servizi per la prima infanzia e il garantire il mantenimento e lo sviluppo della qualità di tali servizi. Inoltre, a prosecuzione del lavoro fatto con la Carta dei Servizi alla prima infanzia nell'anno 2012, sono state redatte le linee guida sul funzionamento dei servizi educativi nel loro complesso in un'ottica di trasparenza e conoscenza dei servizi.</p>	<p>Per i servizi educativi alla prima infanzia, l'Amministrazione si è impegnata a soddisfare la domanda di servizi integrativi e di sostegno alla famiglia, ottimizzando la gestione funzionale delle quattro strutture che ospitano 227 utenti, sostenendo, al contempo, forme di cooperazione tra privati che hanno inteso attivare servizi aggiuntivi mantenendo all'Amministrazione un ruolo di controllo del rispetto degli standard e della qualità.</p> <p>Nei primi due anni di mandato (2009 e 2010), per dare priorità di accesso agli asili nido a favore dei bambini i cui genitori lavorano entrambi, è stato fatto uno studio e una ridefinizione delle modalità di accesso al nido, prevedendo criteri specifici che ne favorissero l'accesso al nido. I nuovi criteri sono stati approvati nel settembre 2009 e poi aggiornati nel 2011 e nel 2012.</p> <p>Inoltre, è stata operata una riorganizzazione per stimolare l'offerta di servizi flessibili in modo da permettere agevolazioni alle famiglie in cui entrambi i genitori lavorano. Riorganizzazione servizi alla prima infanzia, che ha avuto lo start-up dal settembre 2010.</p> <p>E' stato, inoltre, approvato il Piano Zonale Nidi e il sistema di accreditamento dei servizi alla prima infanzia. Per effetto di tali provvedimenti, dall'anno scolastico 2011/12, sono stati garantiti 47 posti in più. Se aggiunti ai posti garantiti dai servizi comunali, 274 posti sui servizi nido e prima infanzia</p>



**"Il dato e' tratto":
dalla performance alla
rendicontazione ...
dalla rendicontazione
alla restituzione**

Anche nelle politica 11

[Settore SC](#)

Direttore: [Biagio Bruccoleri](#)

Per rendere più efficiente e trasparente il servizio di assistenza alla persona è parso necessario monitorare e aggiornare periodicamente i dati relativi all'utenza che riceve il supporto da parte dei Servizi Sociali, anche sotto il profilo economico. L'attività così organizzata ha consentito di avere, nel medio periodo, un costante quadro aggiornato degli utenti che accedono agli uffici, in considerazione dell'evoluzione del sistema d'offerta in questi anni di crisi sociale. La rendicontazione della performance già assolve ad un principio di trasparenza dell'azione amministrativa. Nel 2013, in una logica di maggiore accountability, abbiamo fatto un passo ulteriore, passando dalla rendicontazione alla "restituzione" dei dati alla città in un quadro comparativo dei dati dal 2009 al 2013.

I dati e le analisi sono state presentate alla città il 28 settembre 2013 a Tilane, nel corso di una giornata dedicata ai servizi alla persona. L'obiettivo aveva poi come sua fase conclusiva la creazione di un "ambiente" dati sul sito comunale, dove socializzare in una logica di trasparenza e circolarità informativa, in una logica di diffusione dei dati e delle informazioni, tutte le rendicontazioni dei servizi dal 2009 ad oggi, unitamente ai criteri di accesso ai servizi.

Negli anni del mandato amministrativo, per quello che riguarda la domanda sociale, va evidenziato che la stessa proviene prevalentemente dalle categorie degli anziani e dei minori e famiglia. Tale trend viene confermato anche nell'ultimo biennio (2012-2013), dove le due categorie citate rappresentano il 55% delle domande poste.

In un simile contesto (per molti versi di criticità sociale), le scelte sono state orientate alla costruzione di un sistema di welfare partecipato, progettuale e non meramente risarcitorio, segnando le scelte organizzative in un sistema il più possibile coerente, anche se difficoltosa è stata la coniugazione della responsabilità sociale con una crisi di natura strutturale, contro cui gli Enti locali non possono che predisporre "misure-tampone".

Per avere un dato evidente di questo andamento, è sufficiente comparare le richieste di assistenza al reddito nel 2004-2008 e quelle nel periodo 2009-2013.

Si è passati da un numero di richieste di assistenza al reddito di 630 domande annuali (media annuale 2004-2008) a un numero di richieste annuali di 1.242 (media annuale 2009-2013) con un incremento della domanda, e di conseguenza dell'ascolto, pari al 97%.

Analoga riflessione va fatta sul numero dei nuclei familiari che si sono rivolti al servizio sociale per un sostegno al reddito. La media annuale dei nuclei familiari nel periodo 2004-2008 è stata di 303 nuclei familiari presi in carico; quella relativa al periodo 2009-2013 è stata di 505 nuclei familiari presi in carico, con un incremento della presa in carico del 66%.



08 - Politiche giovanili

Titolo progetto di PEG / settore / direttore	RISULTATI	COMMENTO
<p>Più semplice, più facile... per lo sport e il tempo libero</p> <p>Anche nelle politica 11</p> <p><u>Settore SC</u> Direttore: Biagio Bruccoleri</p>	<p>L'Amministrazione Comunale, per favorire la promozione delle attività sportivo/ricreative e la partecipazione della cittadinanza alle stesse, in questi anni ha dedicato attenzione alle informazioni sportive e alle iniziative rivolte al territorio attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la definizione della mappa dello sport (relativa agli impianti esistenti sul territorio) e della brochure "SPORT tutte le proposte, a te la scelta" (relativa alle discipline e alle associazioni sportive in Paderno Dugnano); - il sostegno offerto alle diverse agenzie del territorio per la realizzazione di eventi sportivi rivolti alla cittadinanza con particolare attenzione alla fascia giovanile; - la tematizzazione dei servizi sportivi attraverso il web con la costituzione di una sezione del sito dedicata allo sport, ai giovani e alla cultura. - Nel 2013, sempre con lo sguardo attento alla promozione sportivo/ricreativa e in linea con l'orientamento dell'Ente, teso alla semplificazione delle procedure, si è provveduto alla reingegnerizzazione dei processi lavorativi, per facilitare la partecipazione dei diversi soggetti attivi in Paderno Dugnano che intendono realizzare manifestazioni a carattere ricreativo/sportivo, mediante procedure/strumenti semplificati. Si è proceduto, quindi, dopo l'attività di studio ed analisi, ad un ulteriore snellimento delle procedure, con una conseguente revisione dei processi del Servizio di Gestione della Qualità e una proposta di revisione dei regolamenti sullo sport, la cultura e il tempo libero. - Nello specifico, il progetto ha consentito di: <ul style="list-style-type: none"> - ridurre la circolazione di documentazione cartacea (es. planimetrie); - privilegiare i rapporti con l'utenza e gli uffici interni ed esterni all'Ente mediante posta elettronica; - ridurre in modo significativo i numeri di accesso all'ufficio da parte dell'utenza; - ridurre i tempi di erogazione dei provvedimenti; - ottimizzare l'efficienza lavorativa degli operatori dell'ufficio; - ottimizzare l'utilizzo dei software: avvio pagamenti on line, intensificazione dei rapporti con l'utenza mediante posta elettronica, acquisizione delle firme in formato digitale, ripensamento della gestione delle pratiche con particolare attenzione al sistema di custodia e archiviazione del materiale documentario. 	<p>La gestione dell'intero processo per le autorizzazioni dal settembre 2013 viene effettuata con modalità digitale, consentendo agli uffici e agli utenti di potere seguire e controllare la richiesta. Tale scelta ha consentito di potere dedicare maggiore tempo per i servizi di "reference" agli utenti, anche aiutandoli nella prima compilazione della richiesta di autorizzazione.</p> <p>Dalla semplificazione delle procedure operative si è arrivati alla semplificazione delle regole che disciplinano le procedure stesse.</p> <p>Nell'ultima fase conclusiva del progetto, sono stati revisionati i seguenti regolamenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Regolamento per la concessione di benefici a enti e privati (approvato con deliberazione di C.C. n. 39 del 30/04/1999). Le autorizzazioni per manifestazioni a carattere sportivo e/o ricreativo, come le concessioni di spazi sportivi, spesso sono abbinate a concessioni di patrocinio e/o erogazioni di benefit. 2. Regolamento per l'accesso agli impianti sportivi: indirizzi e disciplina generale delle tariffe e delle modalità di utilizzo (approvato con deliberazione di C.C. n. 34 del 19/04/2001) afferente le concessioni di spazi/impianti sportivi. <p>Le nuove proposte di regolamento sono state formulate con l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - semplificare i testi per renderli chiari e comprensibili; - dare una sequenzialità ai contenuti espressi; - evidenziare l'utilizzo della modalità elettronica per i rapporti tra l'utenza e l'ufficio; - aggiornare i contenuti a seguito delle trasformazioni interne ed esterne all'Ente avvenute nel corso degli anni; - scongiurare interpretazioni discrezionali dei contenuti. <p>Le proposte di revisione si pongono come "base di discussione" per la loro successiva approvazione da parte del Consiglio Comunale.</p>



**"A ciascuno il suo":
una bussola a portata di mano
per l'orientamento scolastico**

Anche nelle politica 9

[Settore SC](#)

Direttore: Biagio Bruccoleri

E' un progetto di sostegno e di orientamento alla scelta del percorso scolastico indirizzato a studenti, genitori, docenti che prevede diverse iniziative per l'Orientamento Scolastico

Il piano degli interventi si è articolato nella realizzazione di quanto segue:

- organizzazione e avvio di uno **Sportello informativo** in tutte le scuole del Progetto aperto agli alunni, ai genitori e ai docenti;
- **monitoraggio** costante dei dati relativi agli **esiti formativi** e agli orientamenti degli alunni;
- **progettazione di percorsi didattici** di tipo modulare allo scopo di facilitare l'inserimento degli alunni nella scuola "superiore";
- organizzazione, all'interno delle scuole medie, di **incontri tra insegnanti delle scuole superiori** e alunni delle classi terze;
- **organizzazione di gruppi di studio** formati da docenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado, referenti per l'orientamento, finalizzati all'individuazione di parametri cognitivi e non cognitivi per la **creazione di profili orientativi in uscita** dalla scuola "media";
- **elaborazione di profili in uscita** dalla scuola "media" attraverso l'uso di griglie di osservazione sulla motivazione e sul metodo di studio e sulle caratteristiche personali degli alunni, ai fini della **compilazione del Consiglio orientativo**.

Inoltre negli anni sono stati realizzati diversi incontri informativi e conferenze rivolti ai genitori delle classi terze, ma utili anche agli insegnanti e agli operatori di settore. Tali iniziative hanno visto la presenza di esperti dell'orientamento, di psicologi e di esperti del mondo del lavoro. Negli incontri sono stati trattati argomenti quali l'attività di orientamento svolta a scuola e il ruolo del progetto, il sistema scolastico e i processi di riforma.

Nel mese di novembre è stato organizzato l'intervento rivolto alle classi terze attraverso il "**Campus Orientascuola**", un evento che si tiene una volta l'anno, dove le scuole superiori e i centri di formazione professionale del territorio presentano la loro offerta formativa.

All'interno del "Campus Orientascuola", è stato creato lo "**Spazio Orientamento**", spazio dedicato ad alunni e genitori che mette a disposizione due orientatori dell'Agenzia per la Formazione e l'Orientamento al Lavoro (AFOL) Nord Milano, in grado di dare suggerimenti e consigli utili al processo di decisione o semplicemente per dare la possibilità di un confronto prima della scelta della scuola "superiore".

Altro elemento significativo del progetto è stata la **realizzazione e la distribuzione della piccola guida "Sopra la media"**, utile strumento per aiutare i ragazzi e le loro famiglie a conoscere meglio le scuole presenti sul territorio.

Un dato confortante è che negli ultimi anni ca. il **65% degli alunni coinvolti ha seguito il consiglio orientativo**.



**"Sicuramente giovani":
iniziative di politica giovanile**

Settore SC

Direttore: Biagio Bruccoleri

Partendo dai focus tematici previsti nel PEG, nella fattispecie: la sensibilizzazione contro l'abuso di sostanze alcoliche, la sicurezza stradale e la divulgazione della storia del videogioco, dagli anni '40 ad oggi, si è voluto costruire un palinsesto di iniziative volte a coinvolgere il pubblico giovane, a cui la programmazione era rivolta, con proposte appetibili, di taglio non rigorosamente didattico, che riuscissero a far passare un messaggio concreto di prevenzione (laddove soprattutto i temi trattati toccassero salute e sicurezza) condiviso e interiorizzato dai ragazzi.

- Intorno al **tema del disagio giovanile nel contesto familiare e scolastico**, che scivola nell'abuso di sostanze alcoliche, nella pratica dello "sballo" come unica strada di identificazione con il gruppo dei coetanei, è stato proposto lo spettacolo teatrale "*Binge Drinking. Mondo liquido*", del Teatro del Buratto. Hanno partecipato 15 classi dell'I.T.C.S. Gadda e a conclusione dello spettacolo, gli studenti hanno potuto condividere le loro sensazioni attraverso un dialogo aperto con gli stessi attori, che si sono prestati nel doppio ruolo di personaggi e "educatori", facendo emergere domande, dubbi, difficoltà e provando a proporre possibili soluzioni.

- Il tema della **sicurezza stradale** è stato affrontato attraverso la realizzazione di una brochure, dal linguaggio molto diretto e dalla grafica estremamente accattivante (il fumetto), così da sensibilizzare i ragazzi, dai 12 ai 18 anni, a cui la brochure è stata destinata, sui comportamenti corretti da tenere in strada, sulla necessità di condividere le regole che sulla strada garantiscono a tutti di muoversi in sicurezza. La brochure è stata distribuita in tutte le scuole secondarie – di primo e secondo grado - del territorio.

- Sul **gioco** è stata proposta un'originale iniziativa, di tipo ludico-didattico, strutturata come una vera e propria mostra interattiva (nello spazio mostre di Tilane): un itinerario composto da pannelli illustrativi con la storia del videogioco dagli anni '40 ai giorni nostri e postazioni attive di videogiochi, perlopiù storici, che hanno appassionato ragazzi e genitori. Il taglio scelto per la mostra, che ha previsto sessioni di gioco e visite guidate di un operatore esperto, ha puntato ad evidenziare il lato creativo-artistico dei giochi elettronici, sottolineando che non esistono solo videogiochi violenti (quelli peraltro maggiormente pubblicizzati dalla grandi case di produzione), ma anche educativi e didattici, strumentali all'apprendimento. La mostra è stata proposta sia all'utenza libera che alle scuole, che grazie alla sensibilità degli insegnanti, debitamente coinvolti attraverso presentazioni e lettere d'invito, hanno aderito all'iniziativa. Il progetto si è concluso con una conferenza, presso l'auditorium, dal titolo "Violenza e videogiochi: solo un lato della stessa medaglia?", a cui hanno partecipato vari esperti del settore, per trattare in maniera inconsueta il tema del videogioco come oggetto artistico e possibile strumento di conoscenza.

Nello specifico, le iniziative realizzate nel corso del 2013 sono state:

spettacolo teatrale "**Binge Drinking**";
brochure **Strasicuri**, distribuita in tutte le scuole secondarie, di primo e secondo grado;
la mostra interattiva sul videogioco **Gameland**.

Più in generale, nel triennio 2011-2013 è stato organizzato un ciclo di conferenze formative, "**Agevolare, Volere, Trovare**", avente a tema: i percorsi formativi per l'inserimento lavorativo dei giovani; gli aspetti informativi e normativi su lavoro e stage nelle istituzioni dell'Unione Europea; la presentazione dei servizi di counseling e delle "antenne" di "Città dei mestieri" già sviluppati da AFOL nello Sportello infolavoro di Tilane, le "Life skills" per accedere al mondo della formazione e del lavoro. Nel 2013 l'iniziativa è giunta alla sua terza edizione, con una media di ca. 300 giovani coinvolti per singola edizione.

All'interno del percorso di formazione del Piano di Governo del Territorio, è stato organizzato il convegno "**La città dei giovani. Tu come la vorresti?**"

Nell'arco degli anni di mandato, sono stati promossi i due bandi per il servizio civile nazionale "**Expo-niamoci**" e "**Comuni prospettive**": hanno aderito complessivamente 200 ragazzi di Paderno Dugnano per 6 posti annuali convenzionati a livello regionale. I ragazzi complessivamente impiegati sono stati **6** per il progetto anziani (servizi pasti a domicilio e centri diurni), **4** per il progetto disabili (servizi trasporti), **2** per il progetto biblioteca, **2** per il progetto minori (centro di aggregazione giovanile).

Inoltre, dal mese di settembre 2010 è stata messa in distribuzione presso Tilane la "**carta giovani**": una tessera gratuita che dà diritto a sconti e agevolazioni in 100.000 punti convenzionati. Sempre dal mese di settembre 2010 (ad oggi attivo) è inoltre partito il progetto "**Tilane di sera**", con garanzia dei servizi a Tilane il martedì e il giovedì fino alle 22.30.

Per favorire inoltre i giovani è stato deciso di anticipare l'orario di apertura dei servizi a Tilane alle 9.30, rispetto all'articolazione oraria precedente che prevedeva l'apertura dalle 10.00.



"Tilane zero-diciotto"

Settore SC

Direttore: Biagio Bruccoleri

È dimostrato che la pratica e l'amore per la lettura, oltre che vitali per la formazione di competenze essenziali nell'adulto, sono consuetudini che si instaurano fin dalla più tenera età. Per questo motivo all'interno del servizio bibliotecario pubblico i servizi per bambini e ragazzi godono da sempre di un'attenzione speciale: non è un caso che una delle iniziative di maggior successo a livello nazionale e internazionale sia il progetto "Nati per Leggere", promosso dall'azione congiunta di bibliotecari e pediatri. Coerentemente con queste considerazioni, la Federazione internazionale delle associazioni bibliotecarie (IFLA) ha realizzato una serie di linee guida specifiche per i servizi bibliotecari dedicati ai più giovani: le Linee guida per bebè e piccolissimi, quelle per ragazzi, e quelle per i giovani adulti. Facendo riferimento a queste linee guida, nel 2013 Tilane ha voluto dedicare una particolare attenzione alla fascia d'utenza zero-diciotto anni, mettendo in atto una serie di strategie volte a migliorare l'offerta per bambini, ragazzi, adolescenti e genitori sia sotto l'aspetto del patrimonio documentario (libri, DVD etc.) che su quello delle attività e delle iniziative.

Un importante ripensamento delle collocazioni ha dato origine a una serie di attività sui documenti, analizzati dettagliatamente al fine di una suddivisione per età che per temi.

Innanzitutto, è stata realizzata una revisione della maggior parte delle sezioni della sala kids. Successivamente, si sono realizzati una serie di interventi tesi a rendere l'offerta documentaria più accessibile e comprensibile a ragazzi e genitori:

- valutazione di ogni singolo romanzo (NR) e suddivisione per fasce d'età 6-8 anni, 9-10 anni, 11-12 anni;
- creazione di scaffali tematici a catalogo per meglio rispondere alle domande specifiche di genitori e bambini;
- creazione della sezione "Prime letture" per i bambini che stanno imparando a leggere, a sua volta suddivisa in base al carattere tipografico utilizzato (Maiuscolo, Minuscolo o Corsivo);
- collocazione dei libri per piccolissimi (libri morbidi, libri gioco, cartonati etc.) in scatole di plastica colorata per favorire la ricerca e l'accesso autonomo da parte dei piccoli lettori.

Per i genitori che si rivolgono alla biblioteca alla ricerca di consigli e di libri da leggere insieme ai figli è stata effettuata una revisione completa della sezione "Genitori e figli", eliminando la vecchia segnatura alfanumerica (esempio: 324.8, 155.4..) a favore di una suddivisione tematica immediatamente comprensibile. È stato poi allestito lo scaffale "Nati per leggere", con più di 300 libri segnalati dai bibliotecari e dai pediatri aderenti al progetto, ed è stata creata la nuova sezione "Crescere" ("Crescere/Le emozioni", "Crescere/In famiglia", "Crescere/Con gli altri"...), che raccoglie i libri da leggere insieme ai bambini per affrontare e superare i piccoli grandi problemi quotidiani dello sviluppo.

Le iniziative 2013 in dettaglio.

Per l'utenza libera:

- le letture e i laboratori per bambini di 4-8 anni ("Mi leggi una storia?", "L'ora del racconto", "Gomitoli di storie");
- le letture e i laboratori per bambini di 18-36 mesi ("Storie per piccole orecchie");
- laboratori creativi legati alla mostra "Pinocchio e altre storie" dell'illustratrice Silvia Bonanni,
- "Ma chi si occupa dei genitori? Gli infiniti percorsi della genitorialità e del *caregiving*", 5 incontri per genitori.

Le iniziative per le scuole:

- visite guidate in biblioteca e letture per i bambini di asili nidi e scuole materne, elementari e medie;
- "Pinocchio ed altre storie", mostra di libri e illustrazioni di Silvia Bonanni con letture a cura delle bibliotecarie;
- la presentazione del fascicolo "Un due tre libro!" realizzato dai bibliotecari per ragazzi del CSBNO;
- percorsi bibliografici per le scuole secondarie di primo grado: "Il domani arriva di corsa" e "Dentro il buio della notte", presentati da due librai specializzati in libri per ragazzi;
- corso di *Information literacy* per le classi terze della scuola secondaria di primo grado;



	<p>Sul piano delle iniziative, alla consueta offerta alle scuole e all'utenza libera (le visite guidate in biblioteca, le letture animate, i laboratori e gli spettacoli per bambini) si sono aggiunti alcuni nuovi progetti. Il più rilevante e che ha riscosso un alto gradimento da parte delle insegnanti delle scuole secondaria di primo grado è stato il corso di Information literacy per i ragazzi delle classi terze (volto a formare nei ragazzi le competenze necessarie a reperire e utilizzare correttamente le informazioni che si trovano in Internet). Un secondo progetto è stato dedicato al tema della genitorialità e del careviging ("Ma chi si occupa dei genitori?). Inoltre è stato ideato e realizzato un percorso di letture ad alta voce, spettacoli e laboratori per piccolissimi 18-36 mesi ("Storie per piccole orecchie").</p> <p>Nell'ottica di perseguire sempre più un progetto di biblioteca che non sia solo "deposito di documenti" ma anche luogo di socialità, gioco e aggregazione, è stata progettata (ed è tuttora in studio) una nuova sezione di giochi da tavolo di qualità da proporre a bambini e genitori.</p> <p>Infine, contestualmente alla revisione della grafica del sito web www.tilane.it, è stata creata <i>ex novo</i> la nuova sezione "Tilane ragazzi", interamente dedicata a bambini e ragazzi (nonché a genitori e insegnanti), che segnala iniziative, progetti, percorsi di lettura, novità editoriali e i siti web più interessanti per lo studio, la didattica, il gioco e il tempo libero.</p>	
<p>"Di storia in storia": la città, i suoi beni, la sua memoria</p> <p>Settore SC Direttore: Biagio Bruccoleri</p>	<p>Sul tema della memoria e del ruolo che Tilane può avere nelle attività di raccolta e valorizzazione di beni, testimonianze, patrimonio di storia locale, l'obiettivo di PEG si è realizzato secondo tre diverse direttrici: a) le iniziative di valorizzazione dei beni artistici ed architettonici cittadini; b) quelle intorno ai personaggi illustri e c) la creazione di una pagina web dedicata.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intorno al tema dell'identità dei territori, il Comune di Paderno Dugnano ha aderito al progetto sovracomunale la "Settimana delle Groane" (successivamente denominata "Una Settimana a Supermilano"), le cui finalità sono proprio di valorizzare i beni architettonici e artistici cittadini (chiese, cortili, palazzi, edifici storici, cascine, parchi...). L'iniziativa ha previsto un insieme diversificato di attività di promozione culturale: visite guidate, laboratori per famiglie, momenti musicali, con l'idea di interessare diversi tipi di target. Punto di forza del progetto è stato anche il coinvolgimento del volontariato culturale, soprattutto giovanile, grazie alla realizzazione di appositi percorsi formativi per gli studenti dell'ITC Gadda, oltre alla partecipazione attiva della comunità di singoli pademesi appassionati di storia locale al quale è stato assegnato il ruolo di tutor delle giovani guide. Soprattutto per loro, e in vista di Expo 2015, la "Settimana delle Groane" ha costituito un'importante esperienza semi-professionale. 	<p>Nello specifico, le iniziative realizzate nel corso del 2013 sono state:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 13/21 aprile "Una Settimana a Supermilano": 1) mostra di cartoline "Immagini dal passato 1900-1950"; 2) visita guidata al Parco Belloni; 3) visita guidata e concerto organo storico Chiesa Sant'Ambrogio di Cassina Amata; 4) raduno corpi bandistici presso il Castello Sforzesco; 5) visita guidata al Borghetto e alla Baita degli Alpini, che ospita anche un piccolo museo di memorie (cimeli, reperti e ricordi delle due guerre); 6) escursione alla scoperta del Grugnotorto; 7) appuntamento naturalistico per i bambini all'Oasi dei Gelsi; 8) visita guidata a Villa Bagatti Valsecchi - percorso culturale "Paolo Magretti" (anno 2013, in continuazione di quanto cominciato nel settembre 2012 con l'apertura dell'evento): mostra itinerante in tutte le scuole primarie e secondarie; concorso e premiazione degli studenti delle scuole primarie per gli elaborati sugli insetti; concorso e premiazione degli studenti dell'indirizzo grafico dell'I.S. Gadda per il <i>doodle for google</i>; convegno con le istituzioni scientifiche di cui Magretti ha fatto parte.



- Sulla figura di **Paolo Magretti**, a settembre 2012 è stato inaugurato un percorso culturale ideato in occasione del 100° anniversario della morte dello scienziato naturalista di Cassina Amata. Nel 2013 si è realizzata una grande mostra itinerante con 24 pannelli, scatole entomologiche con insetti e nidi, attrezzature da apicoltura. La mostra è stata ospitata in tutti gli istituti scolastici di Paderno Dugnano (scuole primarie e secondarie). Anche per questo progetto si è pensato di coinvolgere attivamente gli studenti dell'I.S. Gadda: dell'indirizzo grafico per la realizzazione di tutti i materiali promozionali legati all'evento, nonché all'ideazione di un *doodle for google* e dell'indirizzo scientifico per le visite guidate alla mostra. Abbinata alla mostra, sono state proposte una serie di attività per i ragazzi sul tema degli insetti, in particolare delle api e la produzione di miele, con la preparazione di elaborati, da esporre al termine dell'anno scolastico. A conclusione del percorso nelle scuole, la mostra è stata allestita a giugno 2013 nel foyer di Tilane. La mostra di Paolo Magretti è stata ospitata anche alla Festa dell'Addolorata a Palazzolo, nonché alla Fera de Dugnan. A settembre è stato realizzato un convegno conclusivo in cui sono state illustrate la storia della Società Italiana di Scienze Naturali (SISN), quella del Museo Civico di Storia Naturale di Milano (MSNM), del Museo di Storia Naturale di Pavia e dei rapporti che il Magretti ha avuto rispetto a queste istituzioni.

- Coerentemente con il Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche, che indica tra i compiti della biblioteca di pubblica lettura la **creazione e valorizzazione delle Sezioni di Storia Locale**, al fine di salvaguardare le identità locali, conservare le memorie del territorio, le sue produzioni ed espressioni culturali, promuovere la consapevolezza dell'eredità culturale e in continuità con il progetto di PEG 2012 "Come eravamo", sul sito della biblioteca-centro culturale Tilane è stata realizzata una apposita pagina dedicata alla storia locale, con link a quella del sito istituzionale in cui è raccolto tutto l'archivio dei progetti di storia locale o svolti con il territorio.



09 - Politiche per l'istruzione

Titolo progetto di PEG / settore / direttore	RISULTATI	COMMENTO
<p>"A ciascuno il suo": una bussola a portata di mano per l'orientamento scolastico</p> <p>Vedi politica 8</p> <p><u>Settore SC</u> Direttore: Biagio Bruccoleri</p>	<p>E' un progetto di sostegno e di orientamento alla scelta del percorso scolastico indirizzato a studenti, genitori, docenti che prevede diverse iniziative per l'Orientamento Scolastico</p> <p>Il piano degli interventi si è articolato nella realizzazione di quanto segue.</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzazione e avvio di uno Sportello informativo in tutte le scuole del Progetto aperto agli alunni, ai genitori e ai docenti; - monitoraggio costante dei dati relativi agli esiti formativi e agli orientamenti degli alunni; - progettazione di percorsi didattici di tipo modulare allo scopo di facilitare l'inserimento degli alunni nella scuola "superiore"; - organizzazione, all'interno delle scuole medie, di incontri tra insegnanti delle scuole superiori e alunni delle classi terze; - organizzazione di gruppi di studio formati da docenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado, referenti per l'orientamento, finalizzati all'individuazione di parametri cognitivi e non cognitivi per la creazione di profili orientativi in uscita dalla scuola "media"; - elaborazione di profili in uscita dalla scuola "media" attraverso l'uso di griglie di osservazione sulla motivazione e sul metodo di studio e sulle caratteristiche personali degli alunni, ai fini della compilazione del Consiglio orientativo. <p>Inoltre negli anni sono stati realizzati diversi incontri informativi e conferenze rivolti ai genitori delle classi terze, ma utili anche agli insegnanti e agli operatori di settore. Tali iniziative hanno visto la presenza di esperti dell'orientamento, di psicologi e di esperti del mondo del lavoro. Negli incontri sono stati trattati argomenti quali l'attività di orientamento svolta a scuola e il ruolo del progetto, il sistema scolastico e i processi di riforma.</p>	<p>Nel mese di novembre è stato organizzato l'intervento rivolto alle classi terze attraverso il "Campus Orientascuola", un evento che si tiene una volta l'anno, dove le scuole superiori e i centri di formazione professionale del territorio presentano la loro offerta formativa.</p> <p>All'interno del Campus Orientascuola, è stato creato lo "Spazio Orientamento", spazio dedicato ad alunni e genitori che mette a disposizione due orientatori dell' Agenzia per la Formazione e l'Orientamento al Lavoro (AFOL) Nord Milano, in grado di dare suggerimenti e consigli utili al processo di decisione o semplicemente per dare la possibilità di un confronto prima della scelta della scuola "superiore".</p> <p>Altro elemento significativo del progetto è stata la realizzazione e la distribuzione della piccola guida "Sopra la media", utile strumento per aiutare i ragazzi e le loro famiglie a conoscere meglio le scuole presenti sul territorio.</p> <p>Un dato confortante è che negli ultimi anni ca. il 65% degli alunni coinvolti ha seguito il consiglio orientativo.</p>



Il mestiere artigiano ai tempi di face book

[Settore SC](#)

Direttore: Biagio Bruccoleri

L'Unione Artigiani della Provincia di Milano e della Provincia di Monza e Brianza, nell'ambito delle iniziative tese a avvicinare il mondo della scuola e il mondo del lavoro, specificatamente quello dei mestieri artigiani, ha bandito un concorso a premi tra gli studenti delle scuole medie finalizzato alla realizzazione di opere grafiche e per immagini da utilizzare in un calendario "promozionale". L'iniziativa ha avuto come tema conduttore "Il mestiere artigiano ai tempi di facebook", una sorta di ponte temporale tra la tradizione dell'artigianato e le moderne forme espressive e di socializzazione.

Le finalità sono state:

- valorizzare il settore dell'artigianato e sensibilizzare la tematica dei lavori manuali, coinvolgendo gli studenti delle scuole secondarie di 1° grado nell'ideazione e nella realizzazione;
- mettere in relazione gli alunni con il mestiere artigiano ed il proprio territorio sviluppando così comportamenti che potessero coniugare i "saperi antichi" con le nuovissime frontiere tra creatività e nuove tecnologie.

Sono stati individuati 3 vincitori, i premi sono stati assegnati sia all'alunno autore dell'opera grafica che alla sua classe/scuola, come segue:

- 1 classificato: € 500 all'alunno € 500 alla classe/scuola
- 2 classificato: € 300 all'alunno € 300 alla classe/scuola
- 3 classificato: € 200 all'alunno € 200 alla classe/scuola

Hanno partecipato al concorso le seguenti scuole secondarie di primo grado:

SCUOLA	PLESSO	N. CLASSI	classe	sez	N. ALUNNI COINVOLTI
Allende /Croci	Croci	3	3	B	19
			3	C	6
			3	D	2
totali		3	/	/	27



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

Titolo progetto di PEG / settore / direttore	RISULTATI	COMMENTO
<p>Un amico Comune</p> <p>Settore AG Direttore: Francesco Longoni</p>	<p>Il progetto è stato completato nelle fasi previste per l'anno 2013 che prevedevano essenzialmente attività organizzative e preparatorie del nuovo sportello polifunzionale. Nel corso dell'anno, sono state stralciate alcune fasi progettuali in quanto l'andamento dei lavori di realizzazione della sede dello sportello non era compatibile con una possibile apertura dello stesso nei primi mesi dell'anno 2014.</p>	<p>Si tratta di un progetto organizzativo molto importante che dovrà modificare essenzialmente l'assetto del Comune costituendo essenzialmente due aree: una di front office che mira a divenire l'unico punto di accesso del Comune e l'altra che si occuperà della gestione delle procedure amministrative più complesse che non possono essere completamente trattate nell'ambito della relazione utente/operatore. Il progetto è fortemente condizionato dalla disponibilità dei locali che dovranno ospitarlo; il progressivo ritardo nell'attuazione dei lavori rende difficoltosa anche la fase organizzativa propedeutica in quanto tende a sfilacciare, nel personale, la visione del nuovo servizio e la tensione verso l'obiettivo finale.</p>
<p>Dematerializzazione: classificazione dei documenti.</p> <p>Settore AG Direttore: Francesco Longoni</p>	<p>Il progetto si inserisce in un quadro più ampio che ha come obiettivo la progressiva dematerializzazione dei documenti cartacei dell'Ente. In particolare il risultato atteso nel 2013, era quello di migliorare la procedura di ingresso dei documenti al protocollo, definendo una standardizzazione ad uso degli operatori addetti e individuare delle tipologie di atti da digitalizzare o comunque da non stampare per l'inoltro agli uffici di competenza.</p>	<p>Come in ogni situazione la standardizzazione aiuta molto gli operatori. Il progetto aveva un taglio prettamente interno, volto a migliorare le condizioni organizzative dell'area del protocollo e della relazione con gli uffici destinatari degli atti. Nell'attuare questa riorganizzazione si è voluto anche iniziare a ridurre i documenti cartacei smistati agli uffici, preferendo migliorare l'utilizzo delle potenzialità del protocollo informatico invitando i destinatari della posta a verificare la corrispondenza in arrivo all'interno dello stesso protocollo.</p>
<p>Revisione dell'anagrafe a seguito del XV censimento generale della popolazione e delle abitazioni 2011</p> <p>Settore AG Direttore: Francesco Longoni</p>	<p>Il progetto, peraltro richiesto dallo stesso piano generale del censimento del 2011, mirava a verificare tutte le posizioni "anomale" risultate al censimento. Si è regolarmente concluso consentendo di recuperare, rispetto al dato del censimento, l'1,04% di popolazione sfuggita alle operazioni censuarie.</p>	<p>Si è trattato di una attività "obbligatoria" che ha visto un notevole impegno dei servizi demografici.</p>



<p>Residenze e cambi di indirizzo su appuntamento</p> <p>Settore AG Direttore: Francesco Longoni</p>	<p>A seguito dell'entrata in vigore della nuova procedura di velocizzazione delle pratiche di richiesta di residenza e cambio d indirizzo che richiede allo sportello di effettuare una serie di operazioni più lunghe rispetto al passato, si è cercato di offrire al cittadino una soluzione più friendly offrendo la possibilità di prenotare un appuntamento con l'operatore e ottenendo in tal modo che l'accesso ai servizi demografici per le altre attività non fosse penalizzato dai lunghi tempi occorrenti per le istanze di residenza. La riorganizzazione del servizio ha quindi consentito di realizzare due risultati: migliore e facilitato accesso ai cittadini che richiedevano una nuova residenza; migliore fluidità nella gestione delle code per le altre attività.</p>	
<p>Più semplice....più facile: settimana del miglioramento</p> <p>Settore AG Direttore: Francesco Longoni</p>	<p>E' stata sperimentata, con lo strumento della settimana del miglioramento, la riorganizzazione del SUAP al fine di accelerare i tempi di verifica delle segnalazioni di inizio attività e migliorare i tempi di istruttoria delle autorizzazioni. L'intento era quello di poter offrire agli operatori economici più rapide certezze sull'inizio delle loro attività consentendo loro di poter avere, entro massimo 10 giorni (rispetto ai 60 previsti dalla normativa), un primo riscontro nel merito della propria segnalazione. Il risultato è stato raggiunto anche grazie alla istituzione e al funzionamento di una conferenza di servizi interna che si riunisce settimanalmente per esaminare le segnalazioni pervenute, sia dal punto vista commerciale, ambientale, produttivo ed urbanistico-edilizio.</p> <p>Il progetto ha visto inoltre una fase finale di coinvolgimento degli studi professionali e delle associazioni che generalmente trattano queste pratiche per conto degli operatori economici, per illustrare le maggiori criticità che originano anche solo carenze formali nelle segnalazioni che ne impediscono l'esame nel merito. Da ultimo si è stabilito un accordo con la Camera di Commercio di Milano per utilizzare un software comune per l'inoltro guidato delle segnalazioni che dovrebbe ridurre i problemi di carenza documentale delle segnalazioni. L'anno in corso consentirà di valutare gli effetti delle riorganizzazioni ed eventualmente definire nuovi miglioramenti.</p>	
<p>Software open source</p> <p>Settore AG Direttore: Francesco Longoni</p>	<p>Il progetto ha avuto essenzialmente la finalità di approcciare il tema dell'open source al nostro sistema informatico. A seguito degli approfondimenti svolti si è iniziato a lavorare con software liberi per quanto attiene ambiti diversi da quelli di "office".</p>	



<p>Wifi sul territorio comunale</p> <p>Settore AG Direttore: Francesco Longoni</p>	<p>Il progetto mirava a definire le modalità tecniche per realizzare alcune aree wifi. pubbliche sul territorio comunale. Il progetto ha individuato tre aree strategiche: P.za della Resistenza, P.za della Divina Commedia e la piscina comunale ove saranno attive (da maggio 2014) le connessioni internet gratuite.</p>	<p>Il progetto, rispetto ai tempi definiti, è slittato di qualche mese per il protrarsi di una delle fasi realizzative che ha subito dei rallentamenti, anche per condizioni esterne al comune.</p>
<p>Il personale dell'ente: una risorsa da supportare e valorizzare</p> <p>Settore AG Direttore: Francesco Longoni</p>	<p>Il progetto, in questo caso, ha una forte valenza interna e mira a migliorare e strutturare alcune linee di gestione del personale. Infatti, partendo dall'analisi delle valutazioni delle performance individuali e collettive del personale si è cercato di definire un percorso di lettura e orientamento a supporto della dirigenza dell'Ente per pianificare attività di supporto e sviluppo professionale del personale.</p>	
<p>Definizione del piano triennale di prevenzione della corruzione</p> <p>Settore DG Segretario: Franceschina Bonanata</p>	<p>La legge 6 novembre 2012, n. 190, ha disposto, all'art. 1, comma 8, che tutti gli Enti, e quindi anche gli Enti locali, adottino un "Piano triennale di prevenzione della corruzione". La legge si prefigge il fine di rafforzare il contrasto al fenomeno corruttivo e di promuovere la legalità e l'integrità nell'azione amministrativa, individuando nella trasparenza un'importante misura di prevenzione della corruzione poiché consente il controllo dall'esterno.</p> <p>Nel corso del 2013 tutte le Direzioni dell'Ente sono state coinvolte e si è pervenuti, a fine anno, a redigere una proposta di Piano di prevenzione della Corruzione contenente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mappatura dei processi a rischio di corruzione quantificazione del rischio; - l'identificazione dei possibili rischi connessi a comportamenti o azioni non corrette; - l'individuazione delle azioni correttive e/o preventive e degli strumenti, o progettazione degli stessi, delle responsabilità e dei tempi; - una sezione dedicata al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità. 	<p>La Giunta ha adottato il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2014-2016 (P.T.P.C.) con deliberazione n. 17 del 30/01/2014. Il P.T.P.C., a norma dell'art. 10 del D.lgs. 33/2013, contiene una sezione dedicata al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016 in modo da assicurare un'azione sinergica tra misure che perseguono gli stessi obiettivi.</p>



<p>Stipulazione atti trasformazione diritto di superficie in diritto di proprietà</p> <p><u>Settore DG</u> Segretario: Franceschina Bonanata</p>	<p>Questo Comune ha avviato già da alcuni anni le procedure per proporre ai proprietari degli alloggi costruiti in aree PEEP la trasformazione del diritto di superficie sulle aree in diritto di proprietà, in esecuzione di quanto stabilito dalla Legge 23/12/1998 n. 448, art. 31, commi da 45 a 50.</p> <p>Anche nell'anno 2013 il Segretario generale ha stipulato gli atti di trasformazione per quei cittadini che hanno aderito alla richiesta dell'Ente di pagare il corrispettivo dovuto entro un termine prestabilito. Tale modalità ha concretizzato per i cittadini un sicuro risparmio economico, dato dalla differenza di valore della parcella da corrispondere al notaio rispetto ai diritti di segreteria da corrispondere al Comune per il rogito dell'atto.</p> <p>Nell'anno 2013 sono stati predisposti gli atti che hanno riguardato n. 6 Cooperative e sottoscritti i contratti che hanno interessato n. 40 cittadini. Sono stati anche completati gli adempimenti conseguenti di registrazione, trascrizione e voltura.</p>	
<p>Applicazione disciplina sui controlli interni</p> <p><u>Settore DG</u> Segretario: Franceschina Bonanata</p>	<p>Il D.L. 10/10/2012 n.174, convertito con modificazioni in Legge 07/12/2012 n. 213, ha riscritto la disciplina dei controlli interni, sostituendo l'art. 147 del TUEL.</p> <p>In particolare il legislatore, con l'art.147-bis, ha demandato al Segretario la direzione per l'effettuazione del controllo successivo di regolarità amministrativa.</p> <p>L'attività posta in essere ha portato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - all'adozione del regolamento per la disciplina dei controlli interni, intervenuta con deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 18/03/2013; - alla predisposizione delle "schede di controllo" per guidare l'attività di controllo delle diverse tipologie di atto. <p>A seguito della conclusione del monitoraggio della gestione degli obiettivi di processo del primo quadrimestre 2013, sono stati estrapolati e quantificati gli atti prodotti dall'Ente, e, applicando i criteri previsti dal regolamento, si è proceduto a formare il campione di n. 30 atti da sottoporre al controllo successivo di regolarità amministrativa.</p> <p>L'attività di controllo sul campione degli atti sorteggiati si è conclusa con la restituzione del relativo report da parte del Segretario Generale ai soggetti individuati nell'art. 9 del regolamento per la disciplina dei controlli interni.</p>	<p>I controlli sugli atti, effettuati per il primo quadrimestre, hanno richiesto, data la novità e la complessità dell'attività da svolgere, un notevole sforzo e un tempo maggiore rispetto a quanto preventivato.</p> <p>La fase di restituzione delle schede e la successiva condivisione dei risultati e dei rilievi formulati, svoltasi in contraddittorio con i Direttori dell'Ente, ha richiesto più tempo del previsto, determinando, pertanto, uno slittamento dei tempi pianificati.</p> <p>Ad oggi è in corso il controllo sugli atti del 2^ e 3^ quadrimestre 2013, attivato dopo la conclusione del monitoraggio e l'approvazione dei risultati della gestione effettuata con deliberazione di G.C. n. 28 del 13/02/2014.</p>



<p>La mappa dei servizi erogati al cittadino</p> <p>Settore DG Segretario: Franceschina Bonanata</p>	<p>Nel corso del 2013 - in risposta alle indicazioni fornite dalla Commissione per la Valutazione la trasparenza e l'integrità (ex CIVIT ora A.N.AC.) nelle linee guida approvate con la delibera n. 6/2013 - sono state attuate diverse azioni, per sviluppare la misurazione della qualità dei servizi erogati al cittadino, all'interno del Ciclo della Performance.</p> <p>Partendo dall'esistente elenco dei servizi erogati dal Comune al cittadino al fine di garantire una corretta rappresentazione dell'attività complessiva dell'Ente, si è provveduto al relativo aggiornamento pervenendo alla definizione della mappa dei servizi erogati direttamente dall'Ente.</p> <p>A conclusione dell'attività svolta si è provveduto alla pubblicazione dei dati e delle informazioni sul sito, in attuazione delle delibere nn. 50 e. 71 del 2013 di A.N.AC., nell'apposita sezione "Servizi Erogati" in Amministrazione Trasparente.</p>	
<p>La trasparenza e la pubblicazione di dati e informazioni sul sito istituzionale</p> <p>Settore DG Segretario: Franceschina Bonanata</p>	<p>La realizzazione delle attività programmate ed esplicitate nell'obiettivo assegnato con il PEG 2013 ha portato all'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità - approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 229 del 19/12/2013 - e all'adempimento degli obblighi in materia di trasparenza e di pubblicazione. Specificatamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - è stato costituito un Team per la Trasparenza e l'Integrità. per rispondere in modo coordinato e garantire gli adempimenti previsti dal D.lgs 33/2013. - è stata definita l'architettura della nuova sezione del sito istituzionale "Amministrazione Trasparente", come previsto dal D.lgs 33 del 2013 e dalla delibera n. 50/2013 di A.N.AC. - sono state fornite le indicazioni operative per provvedere alla prescritta pubblicazione dei dati, delle informazioni e dei documenti. 	<p>L'Ente, nei primi mesi dell'anno 2014, ha provveduto ad effettuare le pubblicazioni prescritte sul sito, nell'apposita sezione Amministrazione Trasparente, entro i termini assegnati dal legislatore.</p>
<p>Leggere l'organizzazione attraverso ciò che realizza: definizione elenco output/prodotti per settori</p> <p>Settore DG Segretario: Franceschina Bonanata</p>	<p>L'obiettivo di progetto finalizzato a sviluppare, nell'ottica del miglioramento continuo, un ambito di misurazione della performance, quella dell'efficienza, ha condotto a conclusione delle attività svolte nell'anno 2013 a fornire una lettura più completa dell'attività dell'Ente in termini di output/prodotti.</p> <p>L'attività ha consentito di formare l'elenco dei provvedimenti a supporto sia della Trasparenza – perché consente di individuare le aree e quindi i servizi/settori potenzialmente più esposti a fenomeni corruttivi e di dare risposta agli obblighi di pubblicazione di cui al D.lgs 33/2013 - sia all'espletamento dei controlli interni come disciplinati dal D.L. 10/10/2012 n.174, convertito con modificazioni in Legge 07/12/2012 n. 213.</p>	



<p>Attuazione agenda del miglioramento delle attività dello sportello unico dell'edilizia</p> <p><u>Settore PG</u> Direttore: Michele Battel</p>	<p>A decorrere dal 28/10/2013 è stata formalmente attivata la nuova modalità di presentazione delle istanze edilizie mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la verifica della completezza documentale e conseguente protocollazione delle istanze su appuntamento; - la preliminare elaborazione dell'istruttoria tecnica alla presenza del professionista incaricato; - la possibilità di fissare un appuntamento per consulenze generiche. <p>Dal 01/11/13 sino alla fine dell'anno i dati rilevati sono: n. appuntamenti pubblico/professionisti: 209 (106 a nov. e 103 a dic.) n. CIA depositate: 42 n. DIA presentate: 9 n. SCIA depositate: 13 n. PdC presentati: 4</p> <p>Tutte le pratiche sono state esaminate e concluse con esito positivo.</p> <p>Il progetto prevedeva altresì l'eliminazione del 50% dei WIP (pratiche arretrate) individuati al novembre 2012. Escluse le richieste di agibilità, il dato rilevato al 31/12/2013 conferma che lo SUE (Sportello Unico Edilizia) ha proceduto con la chiusura di n. 81 istanze edilizie (Pdc, SCIA, DIA, CIA). Resta la chiusura di n. 63 istanze edilizie.</p>	<p>Il progetto svolto ha consentito il consolidamento delle procedure d'ufficio avviate sin dal 2011, rilevando la fattiva collaborazione da parte di tutto il personale al servizio dell'ufficio nonché dei professionisti esterni che in diverse occasioni hanno condiviso e sostenuto il progetto.</p> <p>Il 2014 prevede il rafforzamento del progetto avviato mediante l'introduzione della presentazione delle pratiche on-line, nonché la totale eliminazione dei WIP</p>
<p>Revisione dei procedimenti inerenti le gare d'appalto in base alle nuove disposizioni normative</p> <p><u>Settore PT</u> Direttore: Franca Rossetti</p>	<p>L'obiettivo del progetto è finalizzato alla revisione del flusso e dei modelli dei procedimenti di gara a seguito dell'emanazione di nuove disposizioni normative.</p> <p>La revisione della procedura è stata effettuata nel corso dell'anno.</p>	
<p>Più semplice, più facile...per lo sport e il tempo libero</p> <p>Vedi politica 8</p> <p><u>Settore SC</u> Direttore: Biagio Bruccoleri</p>	<p>L'Amministrazione Comunale, per favorire la promozione delle attività sportivo/ricreative e la partecipazione della cittadinanza alle stesse, in questi anni ha dedicato attenzione alle informazioni sportive e alle iniziative rivolte al territorio attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la definizione della mappa dello sport (relativa agli impianti esistenti sul territorio) e della brochure "SPORT tutte le proposte, a te la scelta" (relativa alle discipline e alle associazioni sportive in Paderno Dugnano); - il sostegno offerto alle diverse agenzie del territorio per la 	<p>La gestione dell'intero processo per le autorizzazioni dal settembre 2013 viene gestito in formato digitale, consentendo agli uffici e agli utenti di potere seguire e controllare la richiesta. Questo ha consentito di potere dedicare maggiore tempo per i servizi di "reference" agli utenti, anche aiutandoli nella prima compilazione della richiesta di autorizzazione.</p> <p>Dalla semplificazione delle procedure operative si è arrivati alla semplificazione delle regole che disciplinano le procedure stesse.</p>



	<p>realizzazione di eventi sportivi rivolti alla cittadinanza con particolare attenzione alla fascia giovanile;</p> <p>- la tematizzazione dei servizi sportivi attraverso il web con la costituzione di una sezione del sito dedicata allo sport, ai giovani e alla cultura.</p> <p>Nel 2013, sempre con lo sguardo attento alla promozione sportivo/ricreativa e in linea con l'orientamento dell'Ente teso alla semplificazione delle procedure e con un obiettivo più generale legato allo snellimento delle procedure, abbiamo attivato un processo di reingegnerizzazione dei processi lavorativi, teso a facilitare la partecipazione dei diversi soggetti attivi in Paderno Dugnano che intendono realizzare manifestazioni a carattere ricreativo/sportivo, mediante procedure/strumenti semplificati. In tal senso, si è proceduto ad uno studio di analisi per un ulteriore snellimento delle procedure, con una conseguente revisione dei processi del SGQ e una proposta di revisione dei regolamenti sullo sport, la cultura e il tempo libero.</p> <p>Nello specifico, il progetto ha consentito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ridurre la circolazione di documentazione cartacea (es. planimetrie); - privilegiare i rapporti con l'utenza e gli uffici interni ed esterni all'ente mediante posta elettronica; - ridurre in modo significativo i numeri di accesso all'ufficio da parte dell'utenza; - ridurre i tempi di erogazione dei provvedimenti; - ottimizzare l'efficienza lavorativa degli operatori dell'ufficio; - ottimizzare l'utilizzo dei software: avvio pagamenti on line, intensificazione dei rapporti con l'utenza mediante posta elettronica, acquisizione delle firme in formato digitale, ripensamento della gestione delle pratiche con particolare attenzione al sistema di custodia e archiviazione del materiale documentario. 	<p>Nell'ultima fase conclusiva del progetto, sono stati rivisitati i seguenti regolamenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Regolamento per la concessione di benefici a enti e privati (approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 39 del 30/04/1999). Le autorizzazioni di manifestazioni a carattere sportivo e/o ricreativo , come le concessioni di spazi sportivi, spesso sono abbinate a concessioni di patrocinio e/o erogazioni di benefit 2. Regolamento per l'accesso agli impianti sportivi: indirizzi e disciplina generale delle tariffe e delle modalità di utilizzo (approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n.34 del 19/04/2001) afferente le concessioni di spazi/impianti sportivi. <p>Le nuove proposte di regolamento sono state formulate con l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - semplificare i testi per renderli chiari e comprensibili; - dare una sequenzialità ai contenuti espressi; - evidenziare l'utilizzo della modalità elettronica per i rapporti tra l'utenza e l'ufficio; - aggiornare i contenuti a seguito delle trasformazioni interne ed esterne all'ente avvenute nel corso degli anni; - scongiurare interpretazioni discrezionali dei contenuti. <p>Le proposte di revisione si pongono come "base di discussione" per la loro successiva approvazione da parte del Consiglio Comunale.</p>
<p>"Il dato e' tratto": dalla performance alla rendicontazione... dalla rendicontazione alla restituzione</p> <p>Vedi politica 6</p>	<p>Per rendere più efficiente e trasparente il servizio di assistenza alla persona è parso necessario monitorare e aggiornare periodicamente i dati relativi all'utenza che riceve il supporto da parte dei Servizi Sociali, anche sotto il profilo economico. L'attività così organizzata ha consentito di avere, nel medio periodo, un costante quadro aggiornato degli utenti che accedono agli uffici, in considerazione dell'evoluzione del sistema d'offerta in questi anni di crisi sociale. La rendicontazione della performance già assolve ad un principio di trasparenza dell'azione amministrativa. Nel 2013, in una logica di maggiore accountability, abbiamo fatto un passo ulteriore, passando dalla rendicontazione alla "restituzione" dei dati alla città in un quadro comparativo dei dati dal</p>	<p>Negli anni del mandato amministrativo, per quello che riguarda la domanda sociale, va evidenziato che la nuova domanda sociale proviene prevalentemente dalle categorie degli anziani e dei minori e famiglia. Tale trend viene confermato anche nell'ultimo biennio (2012-2013), dove le due categorie citate rappresentano il 55% delle domande poste.</p> <p>In un simile contesto (per molti versi di criticità sociale), le scelte sono state orientate alla costruzione di un sistema di welfare partecipato, progettuale e non meramente risarcitorio, segnando le scelte organizzative in un sistema il più possibile coerente, anche se difficoltosa è stata la coniugazione della</p>



<p>Settore SC Direttore: Biagio Bruccoleri</p>	<p>2009 al 2013. I dati e le analisi sono state presentate alla città il 28 settembre 2013 a Tilane, nel corso di una giornata dedicata ai servizi alla persona. L'obiettivo aveva poi come sua fase conclusiva la creazione di un "ambiente" dati sul sito comunale, dove socializzare in una logica di trasparenza e circolarità informativa, in una logica di diffusione dei dati e delle informazioni, tutte le rendicontazioni dei servizi dal 2009 ad oggi, unitamente ai criteri di accesso ai servizi.</p>	<p>responsabilità sociale con una crisi di natura strutturale, contro cui gli Enti locali non possono che predisporre "misure-tampone". Per avere un dato evidente di questo andamento, è sufficiente comparare le richieste di assistenza al reddito nel 2004-2008 e quelle nel periodo 2009-2013. Si è passati da un numero di richieste di assistenza al reddito di 630 domande annuali (media annuale 2004-2008) a un numero di richieste annuali di 1.242 domande annuali (media annuale 2009-2013) con un incremento della domanda, e di conseguenza dell'ascolto, pari al 97% Analogamente riflessione va fatta sul numero dei nuclei familiari che si sono rivolti al servizio sociale per un sostegno al reddito. La media annuale dei nuclei familiari nel periodo 2004-2008 è stata di 303 nuclei familiari presi in carico; quella relativa al periodo 2009-2013 è stata di 505 nuclei familiari presi in carico, con un incremento della presa in carico del 66%.</p>
<p>Più semplice più facile ... nel sociale Settore SC Direttore: Biagio Bruccoleri</p>	<p>Nel 2013, in linea con il più complessivo obiettivo aziendale legato alla semplificazione delle procedure amministrative, si è reso necessario verificare per i servizi sociali la fattibilità di un lavoro di semplificazione delle procedure per contrarre i tempi di risposta rispetto alle richieste di sostegno al reddito sempre più frequenti in questo momento di crisi. Si è proceduto nel esaminando alcuni procedimenti per verificare la fattibilità di snellire l'attività nell'ottica del miglioramento continuo della funzionalità dei processi lavorativi. Il gruppo di lavoro interessato al progetto ha posto in campo una serie di analisi sull'attualità del processo che disciplina l'assistenza economica a soggetti in stato di bisogno (flusso delle domande, analisi dei tempi medi comparati su fasce omogenee temporali nel 2012 e 2013, check del trattamento delle richieste in entrata, elaborazione e trattamento delle richieste in uscita con esito della domanda...) e questo lavoro ha portato alla revisione del processo aziendale dedicato al tema in questione.</p>	



"La biblioteca digitale": una realtà ancora da scoprire

[Settore SC](#)

Direttore: Biagio Bruccoleri

MediaLibraryOnLine è un network di biblioteche digitali pubbliche, una piattaforma per accedere gratuitamente a musica, film, e-book, quotidiani, periodici, audiolibri, banche dati e contenuti per l'e-learning, fruibili dal proprio PC via Internet o attraverso i vari dispositivi mobili. Il servizio, che di fatto è un'estensione e un'integrazione di quelli già offerti da Tilane, è disponibile per tutti gli iscritti al CSBNO - accessibile 24 ore su 24 in qualunque luogo - semplicemente utilizzando le credenziali fornite per il catalogo online.

Il progetto si è posto come obiettivo quello di avvicinare l'utenza alla MLOL incidendo sulle competenze e sulle opportunità di accesso alle tecnologie digitali, rendendone maggiormente appetibile e funzionale l'offerta.

L'idea era quella di formare gruppi di cittadini all'utilizzo di supporti digitali per la consultazione di libri e riviste e per il reperimento nella rete di informazioni di attualità, con un'attenzione particolare ai target svantaggiati, ovvero a coloro i quali – per ragioni anagrafiche o sociali – si trovano in sostanziale difficoltà di accesso ai contenuti digitali.

Il progetto si è articolato in due fasi distinte:

a) **autoformazione**: al fine di promuovere l'utilizzo della biblioteca digitale presso l'utenza, è stato necessario avviare un processo di formazione e/o consolidamento della conoscenza della piattaforma software esteso a tutto il personale, in modo da arrivare ad un livello di competenza tale da poter offrire un'assistenza adeguata. Partendo dal presupposto che anche tra gli operatori di biblioteca esistono diversi livelli di competenza informatica e padronanza dei vari device, al fine di rendere più efficace la formazione, si è ritenuto opportuno suddividere lo staff in due gruppi: il primo per poter essere in grado di offrire un reference di primo livello, il secondo per offrire invece un supporto più mirato, in grado di attenuare il digital divide che di fatto può impedire o limitare l'accesso alla MLOL da parte di una fascia di utenti "tecnologicamente" svantaggiati.

b) **incontri settimanali**: istituzione di incontri formativi programmati con una postazione dedicata e un operatore a disposizione dell'utenza desiderosa di ricevere informazioni. La scelta del giorno e dell'ora (martedì mattina) è stata appositamente pensata per rispondere a criteri e obiettivi prefissati dal progetto: promozione di un nuovo servizio e formazione orientata ad un target d'utenza tecnologicamente svantaggiato (anziani, casalinghe, ...).

Questo servizio, oltre alla promozione della biblioteca digitale, ha permesso agli utenti di riconoscere in Tilane un luogo all'interno del quale è possibile avere un supporto di tipo informatico, con una sempre più frequente richiesta di assistenza nell'utilizzo dei diversi device



12 - Politiche delle risorse e altri investimenti

Titolo progetto di PEG / settore / direttore	RISULTATI	COMMENTO
<p>Possibili applicazioni di "spending review" per gli immobili comunali</p> <p>Settore PT Direttore: Franca Rossetti</p>	<p>L'obiettivo del progetto è la realizzazione di economie di spese attraverso la revisione dei contratti di somministrazione delle utenze relative agli immobili comunali, ricercando fornitori più convenienti, ovvero razionalizzando e ripartendo la spesa.</p> <p>Il settore PT non è l'unico ufficio interlocutore delle politiche di risorsa ed investimento in questo ambito: quello che ha realizzato è stato comunque un primo risultato, migliorabile nel tempo soprattutto se abbinato ad altre modalità di razionalizzazione dell'uso degli spazi degli immobili comunali.</p> <p>L'attività si è concretizzata:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nello studio dei contratti in essere, razionalizzando e, ove necessario, dismettendo i contatori e le utenze incongrue e sovradimensionate. In tale ottica il Settore ha verificato tutte le utenze relative alla pubblica illuminazione trasferendole al nuovo gestore reperito mediante CONSIP, consolidando stabilmente la spesa a carico dell'Ente mediante un "canone" anche volto a riqualificare completamente gli impianti in un biennio; - nella razionalizzazione e ammodernamento delle caldaie a servizio degli edifici comunali; attività che ha determinato anche un "bonus energetico" economico di circa € 50.000,00 complessivi dell'appalto Calore stipulato nel 2009 con Consip; - nell'elaborazione di database finalizzati a monitorare i contatori e le relative utenze servite; - nell'adeguamento strutturale della torre evaporativa a servizio della biblioteca comunale; - nella riqualificazione di alcuni impianti di riscaldamento vetusti; - nell'esecuzione del cappotto della scuola elementare di via Mascagni. 	
<p>Applicazione Tares</p> <p>Settore SF Direttore: Vincenzo Di Rago</p>	<p>L'introduzione del nuovo tributo ha reso necessario, previo un adeguato aggiornamento normativo, modificare il sistema di calcolo della tassa, adottare il regolamento e definire le aliquote nonché aggiornare l'applicativo informatico.</p>	



<p>Piano quinquennale di controllo classificazione catastale</p> <p>Settore SF Direttore: Vincenzo Di Rago</p>	<p>Nel corso dell'anno 2013 sono state messe in atto nuove modalità di controllo del territorio al fine di riscontrare anomalie nel classamento degli immobili. Tale attività ha consentito di individuare diverse situazioni che hanno reso necessario l'attivazione di procedimenti di rettifica e/o di attività di recupero tributario.</p>	<p>Il 2013 è stato un anno di sperimentazione del metodo finalizzato ad individuare una modalità di controllo più efficace. Nel 2014 l'attività proseguirà e, alla luce di quanto sperimentato, si ritiene possano esserci ricadute sull'attività in termini di maggiore efficacia ed efficienza.</p>
<p>Valorizzazione e adeguamento entrate: copertura costi di gestione da immobili</p> <p>Settore SF Direttore: Vincenzo Di Rago</p>	<p>Attraverso il controllo puntuale delle fatture e l'imputazione ai singoli cespiti è stato possibile avere il dettaglio del costo di gestione totale degli immobili. Questo dettaglio permette di valutare il reale costo a carico dell'Ente e la quota di recupero dei costi a carico dei conduttori degli immobili. Gli immobili interessati da tale attività sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - via Buozzi 11; - Via Fante d'Italia 2 e 4; - Via Gramsci 45; - Via Grandi 25; - Via Tripoli 32/34; - Via Fermi 13; - Via Montale 2 - Via Tobagi 11/15/17; - Via Cardinal Riboldi 11; - Palazzo sanità; - Ex Palazzo Vismara. <p>Si ritiene di dover implementare il software della contabilità al fine di monitorare con maggiore tempestività e semplicità tutti i cespiti comunali.</p>	
<p>Dismissione immobili comunali</p> <p>Settore SF Direttore: Vincenzo Di Rago</p>	<p>Sono state perfezionate le procedure di vendita previste nel Piano delle alienazioni approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 27 del 29/05/2013 e ciò ha contribuito al raggiungimento dell'obiettivo attribuito dal "Patto di Stabilità". Nel contempo la dismissione effettuata consente una razionalizzazione del patrimonio dell'Ente.</p>	
<p>Imu: attuazione secondo le nuove modalità definite con la legge di stabilità</p> <p>Settore SF Direttore: Vincenzo Di Rago</p>	<p>Nel 2013 vi sono stati molti cambiamenti normativi che hanno portato all'esenzione dal pagamento per l'abitazione principale. L'IMU, pertanto, è stata pagata solo per i fabbricati diversi dall'abitazione principale; è stato tuttavia necessario riscontrare i pagamenti e confrontarli periodicamente con le stime ministeriali al fine di definire puntualmente l'ammontare dei trasferimenti erariali</p>	



<p>Revisione straordinaria della normativa fiscale in materia di imposta di bollo e di I.V.A.</p> <p>Settore SF Direttore: Vincenzo Di Rago</p>	<p>E' stato attivato un percorso formativo di aggiornamento in materia di imposta sul valore aggiunto con particolare riferimento alle seguenti tematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esame delle attività svolte all'interno del Comune; - inquadramento generale ai fini I.V.A. delle singole attività; - verifica di altre potenziali attività da assoggettare ad I.V.A in base ai principi comunitari e al D.L. 179/2012. <p>E' stato implementato il nuovo software gestionale dell'I.V.A. collegato al programma di contabilità con conseguente snellimento della procedura di liquidazione mensile dell'imposta.</p> <p>In materia di imposta di bollo, è stata condotta una disamina della normativa vigente ed un'analisi dei corrispettivi incassati direttamente dall'ufficio Economato.</p>	
<p>Consolidamento dei conti pubblici. sperimentazione di un sistema di contabilità economico-patrimoniale</p> <p>Settore SF Direttore: Vincenzo Di Rago</p>	<p>E' stato condotto uno studio approfondito del D.lgs. n. 118/2011 che riforma la contabilità pubblica ("<i>Armonizzazione Contabile</i>") con particolare approfondimento delle seguenti tematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la nuova struttura del bilancio: classificazioni; - il nuovo principio di competenza finanziaria "potenziato" e la contabilizzazione delle principali tipologie di entrata e di spesa. <p>E' stata affiancata, ai fini conoscitivi, la procedura informatica Datagraph (in <i>Demo</i>) <i>Bilancio Armonizzazione Contabile</i> all'attuale sistema di contabilità finanziaria per una prima analisi della transcodifica automatica delle poste di Bilancio secondo i dettami del D.lgs. n. 118/2011.</p>	
<p>Proroga affidamento gestione servizi pubblici locali a rilevanza economica ad AGES SpA</p> <p>Settore SF Direttore: Vincenzo Di Rago</p>	<p>Nel corso dell'anno è proseguita l'attività di studio della normativa che, anche nel corso dell'anno 2013, ha subito continue modifiche.</p> <p>Le attività programmate – revisione statuto e contratti di servizio - sono state portate a termine ma non sono stati perfezionati i relativi provvedimenti di approvazione, scegliendo invece la proroga fino al 1° luglio 2015 dei servizi in essere, in attesa della risposta da parte della sezione autonomie della Corte dei conti per la risoluzione di un contrasto interpretativo risolutivo per questo Ente.</p>	<p>Nell'anno 2014, qualora interverranno o ulteriori modifiche legislative o la pronuncia attesa, sarà possibile definire le scelte strategiche da operare rispetto al mondo dei servizi e delle partecipate</p>



ALLEGATO 2: TABELLA DOCUMENTI DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE – ANNO 2013

Documento	Data di approvazione	Pubblicazione albo pretorio on line	Data ultimo aggiornamento	Reperibilità sul sito www.comune.paderno-dugnano.mi.it
Linee programmatiche di mandato	Deliberazione di C.C. n°53 del 26/06/2009	02/07/2009	/	Direttamente raggiungibile dalla homepage nella sezione Sindaco
Piano Generale di Sviluppo 2009 - 2014	Deliberazione di C.C. n°91 del 19/11/2009	23/11/2009	Deliberazione di C.C. n°30 del 17/04/2010	
Sistema di misurazione e valutazione della <i>performance organizzativa</i>	Deliberazione di G.C. n°62 del 28/04/2011	17/05/2011	Deliberazione di G.C. n°80 del 23/04/2013	All'interno della sezione " Amministrazione Trasparente " direttamente raggiungibile dalla homepage, nella sottosezione " Performance " agli specifici link
Piano Esecutivo di Gestione 2013	Deliberazione di G.C. n°81 del 23/04/2013	16/05/2013	/	
Piano della <i>performance 2013-2015</i>	Deliberazione di G.C. n°81 del 23/04/2013	16/05/2013	/	
Sistema di misurazione e valutazione della <i>performance individuale</i>	Deliberazione di G.C. n°209 del 1/12/2011	06/12/2011	/	
Rendicontazione dei risultati per la performance organizzativa 2013	Deliberazione di G.C. n°28 del 13/02/2014	19/02/2014	/	
Risultati sulla qualità dei servizi erogati 2013	Deliberazione di G.C. n°28 del 13/02/2014	19/02/2014	/	All'interno della sezione " Amministrazione Trasparente " direttamente raggiungibile dalla homepage, nella sottosezione " Servizi Erogati "/ Carta dei servizi e standard di qualità " allo specifico link