



Città di Torino

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE

Piano Dettagliato degli Obiettivi

Volume 1

2011

INDICE

- **INTRODUZIONE**

1. OBIETTIVI STRATEGICI E SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE DELL'ENTE	Pag. 1
2. DIREZIONE GENERALE	
2.1 Gestione Societaria	Pag. 19
2.2 No Profit e Cimiteri	Pag. 20
2.3 Pianificazione e controlli interni	Pag. 21
2.4 Cooperazione Internazionale e Pace	Pag. 24
2.5 Relazioni Internazionali	Pag. 26
2.6 Informazione e comunicazione pubblica, rapporti con il cittadino	Pag. 29
3. SEGRETARIO GENERALE	
3.1 Attività di supporto alla Giunta Comunale	Pag. 41
3.2 Attività di supporto al Consiglio Comunale e avvicinamento dei cittadini alle istituzioni	Pag. 43
4. SETTORE CAPO DI GABINETTO DEL SINDACO	
4.1 Attività di rappresentanza, manifestazioni e grandi eventi	Pag. 53
5. V.D.G. SERVIZI TECNICI, AMBIENTE, EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E SPORT	
5.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 57
5.2 Pianificazione e controllo dei LL.PP. e gestione dei servizi correlati	Pag. 61
5.3 Progettazione e realizzazione del programma LL.PP.	Pag. 73
5.4 Ambiente	Pag. 107
5.5 Promozione iniziative sportive e di tempo libero, gestione, realizzazione e manutenzione degli impianti sportivi	Pag. 118
5.6 Sviluppo e gestione dell'Edilizia Residenziale Pubblica e politiche per la casa	Pag. 130
5.7 Verde pubblico	Pag. 146
6. V.D.G. SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI	
6.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 157
6.2 Pianificazione e controllo Commercio su aree private, pubbliche e mercatali. Regolamentazione attività economiche e di servizio	Pag. 162
6.3 Assistenza giuridica e legale	Pag. 177
6.4 Politiche per i giovani e gli adolescenti	Pag. 182
6.5 Tempi della Città, Pari Opportunità e Politiche di Genere	Pag. 186
6.6 Gestione e coordinamento delle attività di decoro urbano	Pag. 192
6.7 Rigenerazione urbana delle periferie. Programmi ordinari e complessi di sviluppo e promozione	Pag. 198
6.8 Decentramento – Circoscrizione 1-10	Pag. 202
6.9 Decentramento – Circoscrizione 1	Pag. 208
6.10 Decentramento – Circoscrizione 2	Pag. 216

6.11 Decentramento – Circoscrizione 3	Pag. 225
6.12 Decentramento – Circoscrizione 4	Pag. 237
6.13 Decentramento – Circoscrizione 5	Pag. 246
6.14 Decentramento – Circoscrizione 6	Pag. 256
6.15 Decentramento – Circoscrizione 7	Pag. 266
6.16 Decentramento – Circoscrizione 8	Pag. 274
6.17 Decentramento – Circoscrizione 9	Pag. 284
6.18 Decentramento – Circoscrizione 10	Pag. 294
7. V.D.G. RISORSE FINANZIARIE	
7.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 301
7.2 Gestione Risorse Finanziarie	Pag. 303
7.3 Gestione sedi comunali	Pag. 308
8. SERVIZIO CENTRALE RISORSE UMANE	
8.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 311
8.2 Gestione delle Risorse Umane	Pag. 313
9. SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI, APPALTI ED ECONOMATO	
9.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 323
9.2 Gestione contratti ed appalti	Pag. 324
9.3 Servizi logistici - Acquisto beni e servizi	Pag. 326
10. DIVISIONE CULTURA, COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELLA CITTÀ	
10.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 331
10.2 Promozione e gestione attività, iniziative e manifestazioni culturali	Pag. 333
10.3 Valorizzazione e sviluppo del patrimonio culturale e museale	Pag. 335
10.4 Biblioteche Civiche	Pag. 340
10.5 Comunicazione strategica e promozione turistica della città	Pag. 343
11. DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO	
11.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 349
11.2 Pianificazione, gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare	Pag. 352
11.3 Gestione sistema informativo	Pag. 357
11.4 Gestione e valorizzazione del patrimonio documentale	Pag. 363
11.5 Servizi Demografici Polifunzionali e Statistici	Pag. 366
11.6 Politiche attive del lavoro e della formazione	Pag. 378
11.7 Sviluppo dell'economia torinese	Pag. 386
12. DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE	
12.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 393
12.2 Attività di programmazione e supporto alla struttura centrale e alle strutture periferiche	Pag. 398
12.3 Stranieri e nomadi	Pag. 408
12.4 Famiglia e adulti in difficoltà	Pag. 410
12.5 Minori	Pag. 414
12.6 Disabili	Pag. 417
12.7 Anziani	Pag. 419
12.8 Salute	Pag. 423
13. DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI	
13.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 427
13.2 Gestione nidi, scuole per l'infanzia e servizi al Sistema Educativo Scolastico	Pag. 431
13.3 Attività integrative al Sistema Educativo Scolastico	Pag. 449
13.4 Istituzione dei Centri di Cultura (ITER)	Pag. 452

14. DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE	
14.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 457
14.2 Attività di Polizia Municipale	Pag. 459
14.3 Gestione Protezione Civile e Trasmissioni	Pag. 492
15. DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO	
15.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 497
15.2 Gestione Servizi Catastali	Pag. 498
15.3 Gestione Servizi Tributari	Pag. 503
16. DIVISIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ	
16.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 519
16.2 Mobilità	Pag. 523
16.3 Infrastrutture	Pag. 528
17. DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA	
17.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 547
17.2 Pianificazione urbanistica, governo delle trasformazioni urbane, progettazione e concertazione degli interventi	Pag. 551
17.3 Autorizzazione e controllo dell'attività edilizia	Pag. 558

Il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) ed il Piano Dettagliato degli Obiettivi (PdO) della Città di Torino: le novità del documento 2011

Il processo di progressivo adeguamento ai principi della riforma individuata dalla Legge 4 marzo 2009 n° 15 e dal successivo D.lgs. attuativo del 27 ottobre 2009, n° 150 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, ha determinato una necessaria e coerente evoluzione della forma e dei contenuti del PEG/PdO adottato dalla Città di Torino.

Il percorso di studio condotto da ANCI nel corso del 2009 e 2010, così come condiviso con la Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT), ha prodotto l'elaborazione di Linee Guida nazionali in materia di applicazione del Ciclo della Performance negli Enti Locali.

Tali Linee Guida riconoscono nel complessivo sistema dei documenti di programmazione già in uso presso gli Enti Locali e specificatamente:

- Linee Programmatiche di mandato
- Piano Strategico
- Relazione Previsionale e Programmatica
- Piano Esecutivo di Gestione e Piano dettagliato degli obiettivi

alcune tra le caratteristiche e funzioni fondamentali previste per gli elementi del Ciclo e del Sistema di misurazione e valutazione della Performance previsti dal Decreto.

La Città ha quindi provveduto ad adeguare il proprio assetto regolamentare approvando alcune modifiche al Regolamento di organizzazione (deliberazione n°8962/004 del 28 dicembre 2010) e adottando con deliberazione quadro della Giunta Comunale il proprio Ciclo e Sistema di misurazione e valutazione della Performance (deliberazione n° 918/004 del 8 marzo 2011).

In particolare con questo secondo documento vengono individuate alcune nuove caratteristiche sia del processo di elaborazione, che della forma e dei contenuti del PEG/PdO; in tal modo, pur mantenendo intatte le necessarie ed indispensabili specificità prevista dalla regolamentazione degli Enti Locali (D.lgs 267/200), il PEG/PdO si prefigge lo scopo di assolvere alle finalità programmatiche previste dal Ciclo della Performance.

In particolare viene adottato il concetto di Performance Organizzativa che esprime il risultato che l'intera organizzazione, ovvero una sua componente, consegue ai fini del raggiungimento di determinati obiettivi e, in ultima istanza, della soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

Gli obiettivi e gli indicatori riferiti alla Performance Organizzativa contribuiscono a formare gli elementi di valutazione della Performance individuale così come previsto dall'Art.9 del D.lgs 150/09.

Il PEG/PdO individua quindi tre livelli di pianificazione:

La performance dell'Ente: è misurata attraverso gli obiettivi strategici e gli indicatori di performance individuati nella fase di pianificazione strategica.

In considerazione del particolare momento congiunturale in cui si colloca il presente documento (conclusione del mandato amministrativo 2006-2011 e prossimità delle elezioni

per il rinnovo delle cariche istituzionali), gli obiettivi e gli indicatori adottati in tale sezione rappresentano sperimentalmente una limitata selezione riguardante

- elementi strutturali della situazione finanziaria
- programmi prioritari avviati con prospettive temporali di conclusione pari o superiori ai 12 mesi
- elementi di servizi all'utenza stabilmente di interesse di alcune categorie di stakeholders e per i quali si dispone di un sistema di indicatori adeguatamente affidabile.

La performance di Direzione

Gli obiettivi, gli indicatori ed i target di Direzione sono individuati selezionando un gruppo di obiettivi ed indicatori ritenuti particolarmente significativi a rappresentare i risultati dei servizi offerti dalle Divisioni dell'Ente.

Tali obiettivi e indicatori possono essere collegati sia agli obiettivi ed indicatori strategici di Ente sia a quelli utilizzati per la valutazione della performance dei Settori.

La performance di Settore

Gli obiettivi, gli indicatori ed i target di Settore sono individuati selezionando un gruppo di obiettivi ed indicatori ritenuti particolarmente significativi a rappresentare i risultati dei servizi offerti dal Settore.

All'interno delle tre sezioni sopra individuate, e in base caratteristiche specifiche di ciascun livello di programmazione, il sistema degli obiettivi, degli indicatori e dei target 2011 si compone a sua volta dei seguenti elementi strutturali:

a) Obiettivi Strategici

Si tratta di obiettivi di particolare rilevanza con riferimento

- alle priorità individuate dalla pianificazione strategica
- ai bisogni ed alle attese degli stakeholders
- alla significatività delle risorse umane e finanziarie necessarie per il conseguimento del risultato prefissato.

b) Obiettivi Operativi o gestionali

Possono essere rappresentati attraverso due modalità alternative e complementari:

- modalità "descrittiva sintetica", che individua il consolidamento o lo sviluppo dei prodotti/prestazioni/attività/servizi; tali obiettivi risultano per lo più associati a strumenti di misurazione del tipo "rispetto del cronoprogramma"
- modalità "**specificità di performance e/o specificità di qualità**" rappresentata da:
 - descrizione/ caratteristica della prestazione
 - indicatori
 - target o risultato atteso.

A tale riguardo si ricorda che tale componente di programmazione e misurazione della Performance si avvale utilmente del sistema degli indicatori elaborato ed adottato in seno al Progetto Qualità.

Il PEG/PdO 2011 contiene infine una serie di obiettivi che, partendo dalla Mappa dei Servizi individuata da ciascuna unità organizzativa, hanno lo scopo di sviluppare il numero e la qualità degli indicatori di risultato fino ad oggi adottati al fine di consentire negli anni futuri un maggiore grado di copertura del Sistema di misurazione della performance.

**OBIETTIVI STRATEGICI E
SPECIFICHE DI PERFORMANCE
STRATEGICHE DELL'ENTE**

IL GOVERNO DEL TERRITORIO

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	Formulazione di un progetto finanziario e tecnico, quantificato e tecnicamente percorribile per avviare il percorso di realizzazione della Linea 2	1.a	Redazione studio di fattibilità entro il 31.12.2011	<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	GESTIONE TECNICA, AMMINISTRATIVA E CONTABILE DELLE OPERE PUBBLICHE APPALTATE DALLA CITTÀ	Indice di realizzazione delle opere inserite nel Piano Investimenti 2011		Importo delle opere finanziate/ Importo totale opere inserite nel Piano Investimenti per l'anno 2011 (come da ultima variazione di bilancio)		70%	70%		<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - V.D.G. SERVIZI TECNICI, AMBIENTE, EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E SPORT
2	GESTIONE VARIANTI	Approvazione delle varianti al PRG individuate mediante Piano Annuale		Rispetto del cronoprogramma delle varianti	Varianti prioritarie individuate di concerto con il D.G.	N.D.	100%		<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA
3	RILASCIO PERMESSI DI COSTRUIRE	Istruttoria Permessi di Costruire	Rilascio del Permesso di Costruire entro i termini previsti (inclusi nel Progetto Qualità)	numero di provvedimenti rilasciati entro i termini/ numero di provvedimenti rilasciati	135 gg	N.D.	90%		<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	GESTIONE RIFIUTI	Garantire la corretta gestione dei rifiuti		numero tonnellate rifiuti differenziati/ numero totale tonnellate rifiuti		42,4%	Valore da piano di lavoro 2011		<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - V.D.G. SERVIZI TECNICI, AMBIENTE, EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E SPORT; DIVISIONE AMBIENTE
5	GESTIONE TRASPORTO PUBBLICO	Ridurre il traffico veicolare nella zona centrale	Dare priorità all'accesso all'area centrale con l'utilizzo del mezzo pubblico (TPL)	numero accessi con veicoli privati / numero accessi con TPL		Dato disponibile entro il 31.05.2011		Riduzione del 5% rispetto al 2010	<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ
6	POLIZIA MUNICIPALE	Destinare un numero adeguato di agenti ai servizi esterni		N° agenti impiegati su servizi esterni/ N° agenti totali		79,62%	79,62%		<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - POLIZIA MUNICIPALE

SERVIZI PER IL WELFARE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	Mantenimento servizi in relazione alle minori risorse assegnate: garantire l'offerta di posti consolidati nel 2010 presso i Nidi e le Scuole dell'Infanzia comunali	1.a	Posti Nido gestione diretta ed appalto 2011/ spesa per Nidi gestione diretta ed appalto 2011 ----- ≥ 1 Posti Nido gestione diretta ed appalto 2010/ spesa per Nidi gestione diretta ed appalto 2010	- DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI
		1.b	Posti Scuole Infanzia comunali 2011/ spesa per Scuole Infanzia comunali 2011 ----- ≥ 1 Posti Scuole Infanzia comunali 2010/ spesa per scuole infanzia comunali 2010	- DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI
		1.c	n. iscritti "Bimbi Estate" 2011 / n. domande 2011/ spesa 2011 ----- ≥ 1 n. iscritti "Bimbi Estate" 2010 / n. domande 2010/ spesa 2010	- DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI
2	POTENZIARE E SOSTENERE L’AFFIDO FAMILIARE PER DIMINUIRE GLI INSERIMENTI IN COMUNITÀ E AUMENTARE LE DIMISSIONI DEI MINORI:			
	Incremento del numero di affidamenti residenziali rispetto ai nuovi realizzati nel 2010	2.a	Incremento del 20% rispetto al 2010	- DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
	Diminuzione del numero di giorni annui di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per mamme/bambini a rischio educativo	2.b	Diminuzione del 10% rispetto al 2010	- DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
	Riduzione della spesa per le strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo (2010 vs 2011)	2.c	Spesa 2011 < Spesa 2010 per almeno il 5%	- DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	2.d	Realizzazione di 3 monitoraggi entro il 31.12.2011	- DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	NIDO D'INFANZIA A GESTIONE DIRETTA	Offerta servizio Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Costo orario a bambino del servizio di Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Valore totale spesa impegnata per Nidi / (numero bambini iscritti Nidi x giorni di apertura annui x numero ore medio di apertura giornaliera)		5,1 euro	5,1 euro		<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI
2	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	Gestione edilizia residenziale pubblica		Spesa impegnata per edilizia residenziale/ numero residenti		27,66 euro	24,8 euro		<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - V.D.G. SERVIZI TECNICI, AMBIENTE, EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E SPORT; DIVISIONE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
3	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	Gestione emergenze abitative		numero nuclei famigliari assistiti/ numero nuclei famigliari residenti		0,3633%	0,3270%		<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - V.D.G. SERVIZI TECNICI, AMBIENTE, EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E SPORT; DIVISIONE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	SERVIZI SOCIALI	Interventi Welfare	Interventi erogati in rapporto alla popolazione residente (Nel conteggio del numero degli interventi sono considerate tutte le tipologie di interventi erogati nel corso dell'anno)	N. Interventi Servizi Sociali / numero residenti		1	1		<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

QUALITÀ E SERVIZI AI CITTADINI

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	<p>Realizzare il programma di certificazione della Qualità UNI EN ISO 9001 relativamente ai seguenti servizi: <i>Circoscrizioni:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Circoscrizione 2 – Estensione servizi anagrafici presso la sede decentrata, - Circoscrizione 4 – Estensione servizi anagrafici presso la sede decentrata, - Circoscrizione 8 – servizi della Piscina Lido. <p><i>Divisione Corpo di Polizia Municipale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizi di gestione degli incidenti stradali, accertamenti e notifiche attività in sede fissa – estensione alla STC 5, - Servizi per accertamenti anagrafici presso le STC 2, 3, 4, 5. <p><i>Divisione Servizi Educativi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizio nido d'infanzia – estensione ad ulteriori 4 strutture nido d'infanzia. <p><i>Divisione Servizi Tecnici per le grandi opere edilizie e verde pubblico:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizio gestione Verde Pubblico. <p><i>Divisione Commercio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizio gestione autorizzazioni presso i Mercati Rionali 	1.a	Rispetto del Piano di Certificazione 2011/2012 approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - S.C. RISORSE UMANE - V.D.G. SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI - DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI - V.D.G. SERVIZI TECNICI, AMBIENTE, EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E SPORT

SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO	Disponibilità degli sportelli aperti al pubblico: tempo di attesa in sala di aspetto adeguato	Tempo di attesa sportelli pratiche: massimo 30 minuti nella fascia oraria 9-10,30, massimo 60 minuti nella fascia successiva Tempo di attesa sportelli informazioni: massimo 45 minuti nella fascia oraria 9-10,30, massimo 60 minuti nella fascia successiva	% di utenti che aspetta entro i tempi descritti nella caratteristica della prestazione	100%	N.D.	90%		<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - V.D.G. SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI; DIVISIONE COMMERCIO
2	SERVIZI ANAGRAFICI	Attività di front office per erogazione servizi ai cittadini	Svolgimento procedimenti anagrafici su richiesta diretta dei cittadini in loco	Tempi di attesa di front office: SALONE CERTIFICAZIONI: max 30 minuti nella fascia h 8-10; max 60 minuti nella fascia >10 ISCRIZIONI: max 20 minuti nella fascia h 8-10; max 60 minuti nella fascia >10 CAMBI INDIRIZZO: max 20 minuti	90%	89%	90%		<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO; DIREZIONE SERVIZI CIVICI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	SERVIZI ANAGRAFICI	Rilascio dei certificati mediante procedura on-line	Rilascio dei certificati anagrafici e distato civile direttamente su postazione PC dei richiedenti	numero certificati prodotti on line/ numero totale di certificati		5%		10%	- DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO; DIREZIONE SERVIZI CIVICI
4	SERVIZI ANAGRAFICI	Misurazione grado soddisfazione dei servizi di sportello dell'Anagrafe Centrale	Garantire un livello di servizio adeguato al pubblico	numero giudizi positivi e sufficienti/ totale giudizi		84%		90%	- DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO; DIREZIONE SERVIZI CIVICI
5	SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI	Accoglienza allo sportello : garantire tempi di attesa allo sportello brevi	Tempi di attesa : max 30 minuti nella fascia fino alle ore 10 ; max 60 minuti nella fascia 10 - fine servizio	% degli utenti serviti entro tempo standard		N.D.	90%		- DIRETTORE GENERALE - V.D.G. SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI; CIRCOSCRIZIONI

ARTE, CULTURA E SPORT

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	Gestire le attività espositive, culturali e formative delle Officine Grandi Riparazioni	1.a	Almeno 500.000 biglietti venduti	<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE CULTURA, COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELLA CITTÀ
2	Sviluppare la valorizzazione della Città e delle sue risorse, nonché la promozione delle iniziative di Esperienza Italia 150 al fine di attrarre più turisti	2.a	Numeri di turisti: +5% rispetto al 2010	<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE CULTURA, COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELLA CITTÀ

SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO	Prestito librario		numero prestiti/ numero abitanti anno corrente		1,02	1,02		<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE CULTURA, COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELLA CITTÀ
2	GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI	Gestione impianti sportivi		numero utenti impianto sportivo/ gg. di apertura (media impianti)		470,41 (flusso medio giornaliero)		480	<ul style="list-style-type: none"> - DIRETTORE GENERALE - V.D.G. SERVIZI TECNICI, AMBIENTE, EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E SPORT; DIVISIONE SPORT E TEMPO LIBERO

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	Adozione del Ciclo della Performance e del Sistema di misurazione e valutazione della Performance	1.a	Entro il 31.12.2011	DIRETTORE GENERALE E TUTTE LE DIREZIONI CODIR

SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	SPESA DEL PERSONALE DIPENDENTE DELL'ENTE	Conseguire l'obiettivo di riduzione della spesa del personale dell'Ente	Riduzione della spesa del personale 2011 rispetto al 2010, definita ai sensi della n° 296/2006, comma 557 e al netto delle spese elettorali	Totale Spesa del personale anno 2011/ Totale Spesa del personale anno 2010	- 0,5%	388.034.894	-0,5%		- DIRETTORE GENERALE - S.C. RISORSE UMANE

FINANZA E TRIBUTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO	RESPONSABILE
1	SERVIZI TRIBUTARI	Pressione tributaria: indica l'importo accertato dalla Città in relazione alle entrate tributarie	Incidenza della pressione tributaria sul totale della popolazione residente	Totale accertato Titolo I / numero popolazione		495,48	511	- DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO
2	SERVIZI TRIBUTARI	Welfare fiscale: agevolazioni Tarsu concesse a particolari categorie di contribuenti	Importo concesso per le agevolazioni	Importo impegnato per agevolazioni ISEE/ numero beneficiari		61,2	63,3	- DIRETTORE GENERALE - DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO
3	GESTIONE FINANZIARIA	Autonomia Finanziaria	Incidenza delle entrate tributarie ed extratributarie sul totale delle entrate di parte corrente	$((\text{Titolo I} + \text{Titolo III}) / (\text{Titolo I} + \text{Titolo II} + \text{Titolo III})) \times 100$		64,01	66,79	- DIRETTORE GENERALE - V.D.G. RISORSE FINANZIARIE
4	GESTIONE FINANZIARIA	Indice di indebitamento	Incidenza della quota ammortamento mutui sul totale delle entrate di parte corrente	$(\text{Quota Amm. Mutui} / (\text{Titolo I} + \text{II} + \text{III})) \times 100$		16,99	18,52	- DIRETTORE GENERALE - V.D.G. RISORSE FINANZIARIE
5	GESTIONE FINANZIARIA	Intervento erariale	Incidenza dei trasferimenti da parte dello Stato sul totale della popolazione residente	Trasferimenti statali/ Popolazione		396,99	333	- DIRETTORE GENERALE - V.D.G. RISORSE FINANZIARIE
6	GESTIONE FINANZIARIA	Rigidità spesa corrente	Incidenza della quota ammortamento mutui e della spesa per il Personale sul totale delle entrate di parte corrente	$((\text{Spesa personale} + \text{quota Ammortam. Mutui}) / \text{Entrate Tit I+II+III}) \times 100$		50,69	53,71	- DIRETTORE GENERALE - V.D.G. RISORSE FINANZIARIE

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE PARTECIPAZIONI COMUNALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere soggetti, anche a controllo pubblico, per l'attuazione di interventi di sviluppo economico e sociale del territorio
- 2) Rafforzare la presenza della Città nella governance delle imprese di servizi pubblici per garantire l'efficienza e la qualità dei servizi stessi
- 3) Intraprendere un'intensa attività di consolidamento, inteso come insieme di misure volte a promuovere la crescita, in termini quantitativi e qualitativi, della solidità strutturale, dell'efficacia dell'azione commerciale, del grado di influenza sul mercato e dunque sul livello dei prezzi da parte delle imprese di servizi possedute dal Comune
- 4) Mettere le principali società controllate in condizioni di affrontare la liberalizzazione del mercato con l'obiettivo da un lato di migliorare e potenziare i servizi eserciti e dall'altro di valorizzare e non disperdere il patrimonio pubblico di investimenti, garantendo altresì i livelli occupazionali
- 5) Valorizzare le partecipazioni della Città, ivi comprese le partecipazioni negli enti no profit.
- 6) Gestire le attività inerenti i Cimiteri cittadini, nell'ambito del contratto di servizio con AFC s.p.a.

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Realizzare il piano delle alienazioni mobiliari	1.a	Rispetto delle previsioni di bilancio	MORA
5	2	Redazione del Bilancio consolidato di gruppo	2.a	Entro il 31.12.2011	MORA
5	3	Redazione del Bilancio consolidato per l'area no- profit	3.a	Entro il 31.12.2011	GARINO
5	4	Proposte di miglioramento, al Direttore di competenza, per la stesura del bilancio e budget di almeno 2 società di trasporto su 3	4.a	Entro il 31.12.2011	RINAUDO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione contratti di servizio	Liquidazione fatture contratti di servizio Iride e Trasporti	Liquidare le fatture ricevute da Iride Servizi e dalle società di Trasporto entro 30 giorni dal ricevimento del parere tecnico, con esclusione di quelle contestate	n. determinazioni di liquidazione inviate alla Ragioneria entro 30 gg / tot determinazioni di liquidazione inviate alla Ragioneria		100%	100%		MORA RINAUDO
2		Rendere disponibili alla Città gli indicatori contabili aggiornati delle società controllate	Disponibilità bimestrale delle principali voci contabili aggiornate	n° report aggiornati		6	6		MORA

DIREZIONE GENERALE
DIREZIONE PARTECIPAZIONI SOCIETARIE
Settore:
GESTIONE SOCIETARIA

LINEE STRATEGICHE:
Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Realizzare il piano delle alienazioni mobiliari	1.a	Entro il 31.12.2011	DELLI COLLI
2	2	Aggiornare il sistema di rilevazione delle principali informazioni per le società di capitale	2.a	Entro il 31.12.2011	DELLI COLLI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - POLITICA : GESTIONE SOCIETARIA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione amministrativa società partecipate	Assemblee delle società di capitale partecipate.	Partecipazione alle assemblee societarie	n. assemblee a cui ha partecipato la Direzione / totale assemblee convocate		76%		80%	DELLI COLLI

DIREZIONE GENERALE
DIREZIONE PARTECIPAZIONI SOCIETARIE
Settore:
NO PROFIT E CIMITERI

LINEE STRATEGICHE:
Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
6	1	Predisposizione bozza revisionata regolamento Cimiteri	1.a	Entro il 31.12.2011	BOVE
5	2	Avvio archivio schede enti no profit	2.a	Entro il 31.12.2011	BOVE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – POLITICA: NO PROFIT E CIMITERI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
2	Gestione amministrativa società no profit	Assemblee degli enti no profit	Partecipazione alle assemblee	n. assemblee a cui ha partecipato la Direzione/ totale assemblee convocate			50%		BOVE GARINO

DIREZIONE GENERALE

Politica:

PIANIFICAZIONE E CONTROLLI INTERNI

Settore Controllo di gestione e Internal audit

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Implementare il Ciclo della Performance ed il Sistema di misurazione e valutazione della Performance approvato dalla Giunta Comunale
- 2) Individuare e adottare procedure idonee a garantire il collegamento della pianificazione strategica con il PEG ed il Piano Dettagliato degli Obiettivi
- 3) Raccordare le attività di controllo sul grado di raggiungimento degli obiettivi con la gestione finanziaria dell'ente anche ai fini dello sviluppo di strumenti di contabilità analitica
- 4) Coordinare e supportare lo sviluppo dei controlli a livello di ciascuna singola unità organizzativa
- 5) Promuovere strumenti di rendicontazione verso i cittadini
- 6) Promuovere l'analisi dei rischi correlati alle attività di gestione ed alle iniziative intraprese da ciascuna unità organizzativa e realizzare le verifiche sul rispetto delle regole di buona amministrazione evidenziate dall'analisi dei rischi medesima

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Adozione del nuovo modello di PEG/PDO	1.a	Entro il 15.5.2011	BOSCO CASTELLANO DI MARIA DOLINO MANCUSO ROMANO PORRINO
		Attuazione di tutte le fasi procedurali previste dal Ciclo di gestione della performance	1.b	Entro il 31.12.2011	
1	2	Adeguare la procedura di qualità "Predisposizione e gestione del PEG e del piano dettagliato degli obiettivi" secondo quanto previsto dal "Ciclo della performance ed il sistema di misurazione e valutazione della performance"	2.a	Procedura revisionata entro il 31.12.2011	CASTELLANO DI MARIA DOLINO MANCUSO ROMANO PORRINO
1	3	Sviluppo del sistema degli indicatori di performance in relazione: a) alle aree individuate in fase di predisposizione del PEG/PDO b) alle aree individuate in corso d'esercizio in conseguenza delle priorità stabilite dalle Mappe dei Servizi	3.a	Entro il 31.12.2011	CASTELLANO DI MARIA DOLINO MANCUSO ROMANO PORRINO
1	4	Individuazione del nuovo modello di rendicontazione dei risultati conforme alle esigenze del Ciclo della Performance (integrazione con Relazione al Conto Consuntivo e Referto del Controllo di Gestione)	4.a	Entro il 31.12.2011	BOSCO CASTELLANO DI MARIA DOLINO MANCUSO ROMANO PORRINO
-	5	Riorganizzazione della segreteria della Direzione Generale a seguito delle modifiche di inquadramento e di organico del personale	5.a	Entro il 31.12.2011	BERGESIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	CONTROLLI SULLE FORNITURE DI SERVIZI	Rispetto del piano dei controlli predisposto in ottemperanza della Circolare del Direttore Generale prot. N° 1259 dell'11.05.2009	Corretta esecuzione dei controlli finalizzati al rispetto della regolamentazione interna in materia di verifica di funzionamento dei servizi esternalizzati	n° dei controlli realizzati		26	35		BOSCO CASTELLANO DI MARIA DOLINO MANCUSO ROMANO PORRINO
2	GESTIONE SPESE PICCOLA CASSA	Riduzione del 20% delle spese di piccola cassa		Importo impegnato 2011/ Importo impegnato 2010		N.D.		-20%	BERGESIO

DIREZIONE GENERALE

Politica:

COOPERAZIONE INTERNAZIONALE E PACE

Settore Cooperazione internazionale e pace

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Valutazione delle tipologie di intervento per area geografica e individuazione di indirizzi e metodologie coerenti
- 2) Definire strategie comuni con i partner locali attraverso i sistemi e le reti territoriali
- 3) Collaborare con gli organismi internazionali per rafforzare la presenza su territorio torinese di agenzie a valenza internazionale

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	1	Organizzazione di meeting internazionali sulle tematiche di cooperazione decentrata, anche nel quadro delle celebrazioni dell'Unità di Italia	1.a	Realizzazione di almeno 3 eventi entro il 31.12.2011	BARADELLO
1,2,3	2	Redazione di una relazione/intervento sugli aspetti giuridici della cooperazione decentrata da comunicare durante uno degli eventi pubblici previsti a novembre 2011 e da pubblicare sul sito internet	2.a	Entro il 31.12.2011	BOTTIGLIERI
1,2,3	3	Mappa dei servizi: Individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	3.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	BARADELLO
-	4	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	4.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	BARADELLO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione dei progetti di cooperazione decentrata	Rendicontazione (intermedia e/o finale) di Progetti europei, regionali e di altri finanziatori della cooperazione internazionale	Garantire il rispetto delle scadenze	Rendicontazioni effettuate nei tempi attesi/ Totale rendicontazioni effettuate		N.D.		90%	BARADELLO BOTTIGLIERI

DIREZIONE GENERALE

Politica:

RELAZIONI INTERNAZIONALI

Settore Relazioni Internazionali

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Valorizzare le attività internazionali della Città anche in prospettiva del 150° dell'Unità d'Italia
- 2) Promuovere progetti di scambi ed eventi di forte valenza nello scenario geopolitica internazionale

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Organizzazione di mostre, spettacoli ed eventi internazionali nell'ambito di Esperienza Italia 150	1.a	Almeno 20 eventi entro il 31.12.2011	SCALISI
2	2	Redazione di note di aggiornamento relative al quadro europeo ed ai partenariati europei di Smart Cities nell'ambito del progetto della Città "Torino Smart City"	2.a	Trasmissione delle note di aggiornamento al gruppo di lavoro con cadenza trimestrale	ARMOCIDA
1,2	3	Mappa dei servizi: individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	3.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	SCALISI
-	4	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	4.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	SCALISI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Progettazione europea	Rendicontazione Progetti Fondi Strutturali - Obiettivo 3	Garantire il rispetto delle scadenze di invio delle spese al certificatore	Rendicontazioni effettuate nei tempi attesi/ Totale rendicontazioni effettuate		100%	100%		SCALISI ARMOCIDA

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare campagne sociali e attività promozionali su iniziative del Comune
- 2) Sviluppare programmi di comunicazione con i cittadini su servizi e attività dell'amministrazione attraverso gli sportelli e il canale telematico
- 3) Promuovere l'immagine della città attraverso i mass media

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Realizzazione di un sistema multimediale di comunicazione con i media al fine di promuovere l'informazione sulle attività dell'amministrazione e differenziare i canali di comunicazione	1.a	Entro il 31.12.2011	CALDARA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

Non presenti.

Vedi SPECIFICHE DI QUALITÀ:

- **Servizio URP**
- **Servizio Informacittà**
- **Ufficio stampa**

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO

Politica:

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PUBBLICA, RAPPORTI CON IL CITTADINO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare campagne sociali e attività promozionali su iniziative del Comune
- 2) Sviluppare programmi di comunicazione con i cittadini su servizi e attività dell'amministrazione attraverso gli sportelli e il canale telematico
- 3) Promuovere l'immagine della città attraverso i mass media

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Realizzazione della customer satisfaction su TorinoClick edizione formato pdf e Sfogliato	1.a	Entro il 31.12.2011	FERRERO GENTILE MARRAS VERNA
3	2	Individuazione di interventi per favorire agli operatori dell'informazione l'accessibilità dei materiali prodotti per le conferenze stampa	2.a	Entro il 31.12.2011	BERT CHICCO CONTINISIO GENTILE VILLATA
2	3	Realizzazione di almeno una scheda informativa sull'inserimento nel mondo del lavoro, in particolare nell'amministrazione comunale o attraverso le agenzie per il lavoro.	3.a	Entro il 31.12.2011	PIGOZZI
-	4	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	4.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	CALDARA PIGOZZI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Non presenti.

Vedi SPECIFICHE DI QUALITÀ:

- **Servizio URP**
- **Servizio Informacittà**
- **Ufficio stampa**



CITTA' DI TORINO

**SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO
SETTORE URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO**

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO URP

DOCUMENTO	SQS S05B 01
REV.	1 - 1.1.2010
REDAZIONE	Pigozzi
VERIFICA QUALITA'	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Pelazza

Obiettivi di prestazione su base annuale

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI	Rilascio di - Statuto - Regolamenti comunali, in vigore all'atto della richiesta - Deliberazioni e determinazioni successive al 2002 (escluso allegati)	Tempistica del rilascio	Garantire tempi brevi per rilascio atti pubblici	Gli atti sono rilasciati al momento della richiesta	La risposta viene fornita oltre 30 giorni dalla richiesta	SI	NO	% di atti rilasciati immediatamente o entro la giornata	≥ 90%	POSet S05B 01 Accesso atti
	Risposta a richieste di accesso atti di competenza Settore Urp	Tempi di risposta	Garantire una risposta nel più breve tempo possibile o comunque entro i termini di legge	La risposta viene fornita entro 30 giorni dalla richiesta o da eventuali integrazioni, salvo differimenti	La risposta viene fornita oltre i termini di legge	SI	NO	% atti disponibili entro i termini previsti	≥ 95%	POSet S05B 01 Accesso atti
	Risposta a richieste di accesso atti di competenza di altri Settori	Tempi di risposta	Favorire una risposta nel più breve tempo possibile o comunque entro i termini di legge	La risposta viene fornita entro 30 giorni dalla richiesta o da eventuali integrazioni, salvo differimenti (*)	La risposta a richiesta rilascio atti viene fornita oltre i termini di legge	SI	NO	% atti disponibili entro i termini previsti	≥ 90%	POSet S05B 01 Accesso atti
	Informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile	Risposta immediata o entro la giornata		SI	NO	% risposte immediate o entro la giornata	≥ 90%	PGSett S05B 01
				Per richieste più complesse, la risposta viene fornita entro 5 gg lavorativi		SI	NO	% risposte entro i termini	≥ 90%	PGSett S05B 01
	Presentazione reclami su attività altri Settori dell'A.C.	Tempi di risposta al reclamo	Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile	La risposta viene fornita entro 30 giorni dalla presentazione (*)	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre 30 gg	SI	NO	% risposte entro i termini	≥ 90%	PGSett S05B 01



**SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO
SETTORE URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO**

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO URP

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO	SQS S05B 01
REV.	1 - 1.1.2010
REDAZIONE	Pigozzi
VERIFICA QUALITA'	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Pelazza

Obiettivi di prestazione su base annuale

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI	Pagamento diritti	Modalità di pagamento	Forme di pagamento semplificate e adeguate al servizio. Opzioni di pagamento: - direttamente per contanti allo sportello - tramite c/c postale	Rispetto delle opzioni previste		SI	NO	non presente		Procedure dei processi Urp
ACCESSIBILITA' E AMBIENTE	Accoglienza allo sportello	Orari di ricevimento	Garantire il più ampio orario di apertura degli sportelli	Apertura almeno 7.30 ore nei giorni feriali, da lunedì a venerdì	Apertura della sede ridotta per oltre 2 ore/giorno per cause organizzative	SI	SI	% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi, commemorazioni)	≥ 99%	PGSett S05B 01
			Informare gli utenti in caso di anomale interruzioni del servizio	Significative riduzioni o interruzioni del servizio sono comunicate attraverso web e/o apposita segnaletica presso la sede		NO	NO	non presente		
		Tempi di attesa allo sportello	Garantire tempi di attesa allo sportello brevi	Tempi di attesa: max 15 minuti		SI	SI	% dei casi entro il tempo massimo previsto	≥ 90%	
		Confort dei locali	I locali al pubblico sono puliti e accoglienti	Pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico		No	SI	non presente		PGSett S05B 01
COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE (INTERAZIONE)	Comunicazione/ Relazione con il cittadino	Modalità di relazione nel rapporto face to face	La relazione con il cittadino è improntata alla massima cortesia e disponibilità all'ascolto	Rispetto del principio di cortesia e disponibilità		SI	SI	non presente		PGSett S05B 01
		Identificazione dell'operatore	L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Ogni operatore è identificabile tramite <i>Cartellino</i> personale		SI	NO	non presente		PGSett S05B 01



CITTA' DI TORINO

**SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO
SETTORE URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO**

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO URP

DOCUMENTO	SQS S05B 01
REV.	1 - 1.1.2010
REDAZIONE	Pigozzi
VERIFICA QUALITA'	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Pelazza

Obiettivi di prestazione su base annuale

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE (INTERAZIONE)	Informazione ed assistenza nella presentazione pratiche Urp	Disponibilità del servizio allo sportello	Il cittadino può rivolgersi di persona allo sportello ed ottenere informazioni, orientamento ed assistenza nella presentazione delle pratiche Urp	Gli operatori allo sportello rispettano uno specifico profilo di competenza; il personale in inserimento è affiancato da operatori esperti		SI	SI	non presente		PGSett S05B 01 e procedure dei processi Urp
	Ascolto	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Il servizio accoglie e valuta le comunicazioni dei cittadini relative ai servizi Urp	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre 30 gg	SI	NO	% risposte entro i termini	100%	PGSett S05B 01
				Disponibilità di informazioni e modulistica in distribuzione libera presso lo sportello		SI	NO	non presente		PGSett S05B 01
COMUNICAZIONE ESTERNA	Comunicazione e informazione sui servizi Urp	Disponibilità di informazioni per conoscere ed utilizzare i servizi Urp	I cittadini possono ottenere informazioni aggiornate e modulistica appropriata	Pubblicazione in Internet di informazioni e modulistica sui servizi urp		SI	NO	non presente		PGSett S05B 01 (controllo aggiornamento pagine web)
(*) L'Urp trasmette la richiesta; la valutazione e il rispetto dei termini dipendono dal Settore competente										



CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO
SETTORE URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMACITTA'

DOCUMENTO	SQS S05B 02
REV.	0 - febbraio 08
REDAZIONE	Pigozzi
VERIFICA QUALITA'	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Pelazza

Obiettivi di prestazione su base annuale										
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI	Informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile	Risposta immediata o entro la giornata		SI	NO	% risposte immediate o entro la giornata	≥ 90%	PGSett S05B 01
	Informazione turistica e su attività culturali della città			Per richieste più complesse, risposta entro 5 gg lavorativi		SI	NO	% risposte entro i termini	≥ 90%	PGSett S05B 01
	Informazioni su altre iniziative e servizi della città									
ACCESSIBILITA' E AMBIENTE	Accoglienza	Orari di ricevimento	Garantire il più ampio orario di apertura degli sportelli	Apertura almeno 9.30 ore nei giorni feriali, da lunedì a venerdì; sabato 4 ore	Apertura dello sportello ridotta per oltre 2 ore/giorno per cause organizzative	SI	SI	% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi, commemorazioni)	≥ 99%	PGSett S05B 01
			Informare gli utenti in caso di anomale interruzioni del servizio	Significative riduzioni o interruzioni del servizio sono comunicate attraverso web e/o apposita segnaletica presso la sede		NO	NO	Non presente		
		Canali di accesso al servizio	Agevolare il contatto con il pubblico	Disponibilità del Numero verde		SI	NO	Non presente		
		Tempi di attesa allo sportello	Garantire tempi di attesa allo sportello brevi	Tempi di attesa: max 10 minuti		SI	SI	% dei casi entro il tempo massimo previsto	≥ 90%	
		Confort dei locali	Locali al pubblico puliti e accoglienti	Pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico		NO	SI	% dei rapporti mensili senza non conformità		PGSett S05B 01



CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO
SETTORE URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMACITTA'

DOCUMENTO	SQS S05B 02
REV.	0 - febbraio 08
REDAZIONE	Pigozzi
VERIFICA QUALITA'	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Pelazza

								Obiettivi di prestazione su base annuale		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE (INTERAZIONE)	Comunicazione/ Relazione con il cittadino	Modalità di relazione nel rapporto face to face	La relazione con il cittadino è improntata alla massima cortesia e disponibilità all'ascolto	Rispetto del principio di cortesia e disponibilità		SI	SI	N. reclami presentati relativi alla qualità della relazione		PGSett S05B 01
		Identificazione dell'operatore	L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Ogni operatore è identificabile tramite <i>Cartellino</i> personale		SI	NO	Non presente		PGSett S05B 01
		Modalità di risposta	Il cittadino può rivolgersi di persona allo sportello ed ottenere informazioni o essere indirizzato in modo coerente con la sua richiesta	Gli operatori allo sportello rispettano uno specifico profilo di competenza		SI	SI	Non presente		PGSett S05B 01
	Ascolto	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Il Settore accoglie e valuta le comunicazioni dei cittadini relative ai servizi Informacittà	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	Risposta al reclamo fornita dopo oltre 30 gg	SI	NO	% risposte entro i termini	100%	PGSett S05B 01
				Disponibilità di informazioni e modulistica in distribuzione libera presso lo sportello		SI	NO	Non presente		PGSett S05B 01
	Comunicazione e informazione sui servizi Informacittà	Disponibilità di informazioni per conoscere i servizi Informacittà	I cittadini possono ottenere informazioni aggiornate	Pubblicazione in Internet di informazioni sui servizi Informacittà		SI	NO	Non presente		PGSett S05B 01
COMUNICAZIONE ESTERNA										



SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO
SETTORE UFFICIO STAMPA E RELAZIONI CON I MEDIA

SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO	SQS S05A 01
REV.	0 del 1/10/2008
APPROVAZIONE	CALDARA

Obiettivi di prestazione su base annuale

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI E ACCESSIBILITA'	Conferenze stampa	Tempi di convocazione	Garantire l'informazione sulla conferenza in tempi adeguati all'organizzazione dei lavori dei vari Uffici stampa	La convocazione viene inviata almeno 48 ore prima della data della conferenza alle agenzie e quotidiani, per le conferenze normalmente pianificate (*)				% convocazioni entro i termini stabiliti	≥ 90%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
		Tempi di pubblicazione	Garantire la messa a disposizione del materiale nel più breve tempo possibile	La documentazione della cartella stampa è resa disponibile on line ai giornalisti accreditati entro le ore 16.00 o comunque entro 3 ore dall'inizio della conferenza (tale termine è valido per le conferenze che si svolgono a Palazzo Civico, Archivio Storico della Città e Curia Maxima).				% cartelle stampa disponibili entro i termini stabiliti	≥ 90%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
		Disponibilità della cartella stampa	Ad ogni conferenza viene predisposta apposita cartella stampa	La cartella stampa viene predisposta per le conferenze normalmente pianificate (*)				% conferenze che rispettano lo standard	≥ 90%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
		Disponibilità delle informazioni	Garantire la disponibilità di informazioni sulla conferenza	Le conferenze normalmente pianificate (*) vengono inserite ogni venerdì nel calendario on line degli appuntamenti istituzionali				% conferenze che rispettano il criterio	≥ 95 %	POSet S05A 01 Conferenze stampa



SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO
SETTORE UFFICIO STAMPA E RELAZIONI CON I MEDIA

SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO	SQS S05A 01
REV.	0 del 1/10/2008
APPROVAZIONE	CALDARA

								Obiettivi di prestazione su base annuale		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI E ACCESSIBILITA'	Comunicati stampa	Tempi di invio comunicato	Garantire la tempestiva diffusione delle notizie	Il comunicato viene diramato entro 5 ore dalla conclusione dei lavori di Giunta				% comunicazioni entro i termini previsti	≥ 95%	POSet S05A 02 Comunicati stampa
		Modalità di redazione	Garantire la massima trasparenza e completezza dei comunicati	I comunicati vengono redatti secondo i criteri previsti dal documento Come si scrive per il Sole 24ore				non presente		POSet S05A 02 Comunicati stampa
	TORINOCCLICK	Modalità di redazione	Garantire la massima chiarezza e completezza degli articoli	Gli articoli vengono redatti secondo i criteri previsti da Come si scrive per il Sole 24ore				non presente		POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick
		Grafica dell'edizione	Garantire una comunicazione visiva omogenea e riconoscibile	L'edizione viene prodotta nel rispetto dello standard grafico vigente				% edizioni che rispettano lo standard	≥ 95%	POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick
		Tempi di pubblicazione	Garantire un'informazione tempestiva	L'edizione definitiva viene pubblicata entro le ore 20				% edizioni pubblicate entro l'orario previsto	≥ 95%	POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick
		Continuità del servizio	Garantire l'informazione istituzionale in modo continuativo	Il giornale viene pubblicato ogni giorno feriale dal lunedì al venerdì				% edizioni che rispettano lo standard (escluso scioperi e commemorazioni)	≥ 95%	POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick
		Disponibilità del servizio	Garantire la massima disponibilità del servizio	Le edizioni precedenti sono archiviate e disponibili sul sito				% edizioni che rispettano lo standard	≥ 95%	POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick

(*) quando programmate con un preavviso di almeno di tre giorni lavorativi

SEGRETARIO GENERALE

SEGRETARIO GENERALE

Politica:

ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLA GIUNTA COMUNALE

Settore: Giunta Comunale

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Fornire assistenza tecnico-giuridica alla Giunta Comunale e al Segretario Generale
- 2) Garantire la massima trasparenza dell'attività della Giunta Comunale

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Indirizzi in materia di nomine dei rappresentanti del Comune presso Società, Aziende ed Istituti: elaborazione della delibera consiliare di riferimento	1.a	Entro il 31.10.2011	BOVE
2	2	Realizzazione del documento di analisi finalizzato all'implementazione delle funzionalità dell'applicativo "Atti Amministrativi": pubblicazione degli allegati alle deliberazioni e determinazioni	2.a	Entro il 31.12.2011	BOVE AUSTA
-	3	Mappa dei servizi: Individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	3.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	BOVE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Iter delle deliberazioni della Giunta Comunale	Comunicazione al Consiglio Comunale delle deliberazioni adottate dalla Giunta Comunale	Trasmissione al Presidente del Consiglio Comunale e ai capigruppo consiliari dell'elenco delle deliberazioni adottate entro 48 ore dalla loro approvazione	N. comunicazioni effettuate entro le 48 ore / n. comunicazioni effettuate	100%	95%	> =95%		BOVE AUSTA
2		Pubblicazione delle deliberazioni sull'albo pretorio on line della Città di Torino	Disponibilità, completezza e tempestività della pubblicazione delle deliberazioni sull'albo pretorio on line della Città entro tre giorni lavorativi dalla data di Giunta Comunale	N. delle deliberazioni pubblicate nei tempi std/ n. delle deliberazioni pubblicate	100%	91%	> =90%		BOVE AUSTA

SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE

Politica:

ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CONSIGLIO COMUNALE E AVVICINAMENTO DEI CITTADINI ALLE ISTITUZIONI

Settori:

Direzione

Processo Deliberativo

Direzione dell'Agenzia per i Servizi Pubblici Locali

Iniziative Istituzionali

Ufficio Stampa del Consiglio Comunale

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Fornire assistenza tecnico-giuridica al Consiglio Comunale, e al Segretario Generale, nonché strumenti che facilitino l'approfondimento di tematiche gestionali e riguardanti la politica e la sociologia dell'Ente locale
- 2) Razionalizzare e attuare il sistema informativo tra Consiglio Comunale e cittadino nell'ambito di due principi fondamentali: il diritto delle istituzioni pubbliche ad informare e quello dei cittadini ad essere informati
- 3) Sviluppare un programma articolato che permetta la diffusione della conoscenza della storia e dell'evoluzione dell'amministrazione della Città
- 4) Favorire il processo di dematerializzazione avviato dall'Amministrazione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione degli adempimenti relativi all'accoglienza e all'insediamento della nuova amministrazione: predisposizione della documentazione da fornire ai Consiglieri	1.a	Entro il 15.06.2011	PICCOLINI
2; 4	2	Attivazione della nuova modalità di recapito delle convocazioni del Consiglio comunale mediante Posta elettronica certificata e modifica della procedura operativa	2.a	Entro il 31.12.2011	PICCOLINI BAYMA
2; 4	3	Avviare la gestione in forma digitale degli allegati ai provvedimenti del Consiglio Comunale	3.a	Entro il 31.12.2011	PICCOLINI BAYMA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE ¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Accesso agli atti	Rilascio ad utenza interna / esterna di copie dei provvedimenti deliberativi del CC	Rilascio delle copie dei documenti richiesti entro 20 giorni	N. atti rilasciati nei tempi std/n. atti totali rilasciati	100%	100%		Consegna entro 15 giorni (> =98%)	PICCOLINI CECCHIN
2		Rilascio ad utenza interna / esterna di copie dello Statuto cittadino e dei regolamenti comunali	Consegna immediata delle copie richieste	N. documenti consegnati nei tempi std/n. totale documenti richiesti	100%	100%	> =95%		PICCOLINI CECCHIN


¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità dei Servizi “Gestione Attività Consiglio Comunale e Commissioni”.


OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Predisposizione del nuovo Statuto dell'Agenzia per i Servizi Pubblici Locali in adeguamento alle nuove norme statutarie della Città	1.a	Entro il 31.12.2011	RITUCCI
2; 4	2	Attivazione della nuova modalità di recapito delle convocazioni del Consiglio comunale mediante Posta elettronica certificata e modifica della procedura operativa	2.a	Entro il 31.12.2011	BAYMA BERTOLINO BOCCARDO FARACA GUIDI MARRAPODI PATA
2; 4	3	Avviare la gestione in forma digitale degli allegati ai provvedimenti del Consiglio Comunale	3.a	Entro il 31.12.2011	BAYMA BERTOLINO BOCCARDO FARACA GUIDI MARRAPODI PATA
2	4	Sistema di informazione per il Consiglio comunale: presentazione proposte alla nuova Amministrazione	4.a	Report entro il 31.12.2011	GUERRA
2	5	Aggiornamento e rielaborazione dell'indirizzario della rivista cittAgorà	5.a	Report entro il 31.12.2011	DE NARDO
2	6	Monitoraggio della tempistica nella distribuzione postale di cittAgorà, affidabilità e regolarità: individuazione dei punti critici e proposte sul servizio	6.a	Entro il 31.12.2011	RAFFAELLI
2	7	Rafforzamento della diffusione di cittAgoradio: verifica della disponibilità delle radio cittadine a trasmetterne i contenuti	7.a	Relazione entro il 31.12.2011	LAVALLE
3	8	Studio di fattibilità in merito all'apertura di Palazzo civico per visite guidate in giornate dell'anno in cui si celebrano eventi di rilievo	8.a	Relazione entro il 30.09.2011	MINA
3	9	Elaborazione dei questionari somministrati al termine delle visite guidate a Palazzo civico	9.a	Relazione entro il 31.12.2011	BORELLO
4	10	Dematerializzazione: riduzione del 50% della spedizione cartacea della corrispondenza relativa alla gestione del personale verso l'esterno del Servizio	10.a	Entro il 31.12.2011	CECCHIN
-	11	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	11.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	GUERRA BAYMA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Iniziative Istituzionali/ Iniziative della Presidenza del Consiglio comunale	Organizzazione di cerimonie: attività di recall	Inviare almeno 4 giorni prima della data della cerimonia e-mail agli invitati per ricordare la data	N. invii nei tempi std / n. cerimonie	100%	100%	> = 90%		MINA BORELLO
2	Iniziative Istituzionali/ Iniziative della Presidenza del Consiglio comunale	Visite guidate a Palazzo civico	Accesso a Palazzo civico	Numero visitatori		4.000 visitatori (*)	> =4.000 visitatori		MINA BORELLO
3	Ufficio Stampa del Consiglio comunale/ Attività di informazione verso i cittadini	Trasmissione in tipografia del Periodico cittAgorà	Invio del file con articoli e foto alla tipografia entro le h 20 del martedì (o giorno successivo in caso di festività)	N. edizioni inviate a tipografia nei tempi std./n. edizioni totali	100%	100%	> =90%		GUERRA RAFFAELLI
4	Ufficio Stampa del Consiglio comunale/ Attività di informazione verso i media	Comunicazione ai media del diritto di tribuna	Invio della convocazione alle agenzie, quotidiani, televisioni, almeno 1 giorno prima della data di svolgimento	N. convocazioni std/n. convocazioni totali	100%	N.D.	> =98%		GUERRA DE NARDO LAVALLE RAFFAELLI
5	Direzione Agenzia Servizi Pubblici Locali/ Indirizzo e controllo su servizi pubblici locali	Customer satisfaction	Customer svolte rispetto a quelle programmate	n. customer effettuate/n. customer programmate		N.D.	> =80%		RITUCCI
(*) Media dei visitatori del triennio precedente									

<div><div>CITTA' DI TORINO</div></div> <div>SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - Settore Processo Deliberativo</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI</div> <div>Gestione attività Consiglio Comunale e Commissioni</div>						DOCUMENTO	SQS S02A 01	
						REV.	0 DEL 7.10.2010	
						APPROVAZIONE	E.BAYMA	
						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Prestazioni	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
UTILE DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'	Gestione sedute Consiglio Comunale	Tempi di invio convocazione ai Consiglieri	Garantire l'invio della convocazione nei termini stabiliti dal Regolamento	L'avviso di convocazione delle sedute ordinarie viene recapitato ai Consiglieri almeno cinque giorni prima dell'adunanza	Mancata ricezione della convocazione	% di convocazioni ricevute nei termini	98%	POSett S02A 01
				L'avviso di convocazione delle sedute straordinarie d'urgenza viene recapitato ai Consiglieri almeno 24 ore prima dell'adunanza			98%	POSett S02A 01
		Tempi di invio supplementi ai Consiglieri	Garantire l'invio nei termini stabiliti dal Regolamento	I supplementi devono essere recapitati ai Consiglieri almeno 24 ore prima dell'ora di convocazione dell'adunanza	Mancata ricezione	% di ricezione nei termini	98%	POSett S02A 01
				I supplementi devono essere recapitati ai Consiglieri almeno 48 ore prima dell'ora di convocazione dell'adunanza qualora comprendano proposte di deliberazione			98%	POSett S02A 01
		Tempi di messa a disposizione supplemento o.d.l. e allegati ai Consiglieri	Garantire la messa a disposizione del materiale nei termini stabiliti dal Regolamento	Il supplemento o.d.l. e gli allegati devono essere messi a disposizione dei Consiglieri almeno entro l'inizio dell'adunanza	Mancata messa a disposizione	% di messa a disposizione nei termini	98%	POSett S02A 01
		Tempi di pubblicazione convocazione e supplementi	Garantire la pubblicazione della convocazione e dei supplementi nei termini stabiliti dal Regolamento	L'avviso di convocazione e i supplementi vengono pubblicati sull'albo pretorio cartaceo e on line almeno 24 ore prima dell'adunanza	Mancata pubblicazione	% di pubblicazioni nei termini	98%	POSett S02A 01
		Tempi di pubblicazione atti approvati dal Consiglio	Garantire una tempestiva informazione sugli atti approvati dal Consiglio	Gli atti approvati dal Consiglio vengono pubblicati sulla pagina web del Consiglio comunale, sull'albo pretorio on line e cartaceo entro 5 giorni lavorativi dal termine dell'adunanza		% di atti pubblicati nei termini	98%	POSett S02A 01
		Tempi di pubblicazione verbale del Consiglio	Il cittadino può, in tempi brevi, prendere visione dei verbali approvati	Il verbale viene pubblicato sulla pagina web del Consiglio comunale entro 15 giorni lavorativi dall'adunanza		% di verbali pubblicati nei termini	85%	POSett S02A 02
		Tempi di pubblicazione web Regolamenti	La pubblicazione dei Regolamenti è garantita in tempi brevi	I regolamenti vengono pubblicati sulla pagina web del Consiglio comunale entro 16 giorni lavorativi dall'approvazione		% di Regolamenti pubblicati nei termini	95%	PGSett S02A 01

<div><div>CITTA' DI TORINO</div></div> <div>SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - Settore Processo Deliberativo</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI</div> <div>Gestione attività Consiglio Comunale e Commissioni</div>						DOCUMENTO	SQS S02A 01	
						REV.	0 DEL 7.10.2010	
						APPROVAZIONE	E.BAYMA	
						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Prestazioni	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
CONTEN		Correttezza atti e regolamenti pubblicati e votazioni	Garantire che gli atti pubblicati siano conformi agli atti approvati dal Consiglio e che le votazioni elettroniche pubblicate siano conformi alle votazioni in aula	Assenza di errori negli atti e nelle votazioni pubblicate				POSett S02A 01
		Correttezza verbali pubblicati	Garantire che il verbale pubblicato sia conforme alla seduta	Assenza di errori nei verbali pubblicati				POSett S02A 02
		Tempi di pubblicazione report annuale statistiche Consiglio	Garantire la disponibilità dei dati statistici dell'attività annuale del Consiglio	Pubblicazione report entro il 31 dicembre dell'anno in corso				PGSett S02A 01
	Gestione sedute Commissioni Consiliari	Tempi di convocazione commissioni	Garantire l'invio della convocazione nei termini stabiliti dal Regolamento	L'avviso di convocazione è trasmesso con posta elettronica almeno 48 ore prima dell'adunanza	Mancata trasmissione	% di trasmissione nei termini	98%	POSett S02A 03
				L'avviso di convocazione è trasmesso con posta elettronica almeno 24 ore prima dell'adunanza per motivate ragioni d'urgenza			98%	POSett S02A 03
		Tempi di pubblicazione report annuale statistiche Commissioni	Garantire la disponibilità dei dati statistici dell'attività annuale delle Commissioni	Pubblicazione report entro il 15 gennaio dell'anno successivo				POSett S02A 03

**SETTORE
CAPO DI GABINETTO DEL SINDACO**

SETTORE CAPO DI GABINETTO DEL SINDACO

Politica:

ATTIVITÀ DI RAPPRESENTANZA, MANIFESTAZIONI E GRANDI EVENTI

LINEE STRATEGICHE

- 1) Sviluppare le attività di rappresentanza istituzionale svolte dagli organi dell'amministrazione al fine di migliorare la visibilità della Città a livello nazionale e internazionale; potenziare la presenza della Città nella promozione dei grandi eventi in accordo con la Regione, la Provincia ed altri Enti ed istituzioni interessati
- 2) Potenziare la professionalità del personale anche al fine di rendere più economica e consapevole l'azione della Città in taluni settori specifici

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Rielaborare, ove necessario, le procedure ed i principi del cerimoniale	1.a	Entro il 31.12.2011	BONGIOVANNI
2	2	Integrazione organizzativa della struttura in relazione alle esigenze della nuova amministrazione	2.a	Entro il 31.12.2011	BONGIOVANNI
1	3	Attività preliminare e assistenza alle adunate che si svolgeranno nell'ambito delle Celebrazioni del 150° anniversario dell'Unità di Italia: Cavalleria, Aeronautica, Bersaglieri, Carabinieri e Assoarma	3.a	Entro il 31.12.2011	D'AMICO SCARANARI
1	4	Verifiche sull'effettivo operato delle associazioni che non ottemperano, secondo regolamento, alla relazione delle attività svolte	4.a	Deliberazione di cancellazione dal Registro delle Associazioni	TOLVE
1,2	5	Mappa dei servizi: Individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	5.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	BONGIOVANNI D'AMICO SCARANARI TOLVE
-	6	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	6.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	BONGIOVANNI D'AMICO SCARANARI TOLVE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Non presenti.

**VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI
TECNICI, AMBIENTE, EDILIZIA
RESIDENZIALE PUBBLICA E SPORT**

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI TECNICI, AMBIENTE, EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E SPORT

LINEE STRATEGICHE

- 1) Programmare e realizzare le nuove opere e gli interventi di ristrutturazione e manutenzione, sia degli edifici municipali che degli immobili circoscrizionali, anche attraverso il coordinamento gestionale di progetti di LL.PP. pluridivisionali
- 2) Coordinare le attività svolte dalla Struttura di Missione e proseguire l'attuazione esecutiva delle fasi delle opere in capo alla Città previste nel programma per le celebrazioni dei 150 anni dell'Unità d'Italia

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Attuazione e controllo piano degli investimenti 2011 in coerenza con le strategie gestionali definite in corso d'anno dal Comitato di coordinamento finanziario	1.a	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto degli obiettivi indicati nelle schede PEG Lavori Pubblici - Rispetto dei parametri approvati dal Comitato di coordinamento finanziario 	QUIRICO
1,2	2	Gestione e controllo delle procedure dei settori tecnici finalizzato al rispetto del cronoprogramma inerente la realizzazione delle OO.PP.	2.a	Realizzazione dell'attività di competenza funzionale al rispetto del cronoprogramma	QUIRICO
1,2	3	Gestione degli uffici tecnici ed amministrativi e controllo delle procedure per la realizzazione dei progetti di OO.PP. interessati da cofinanziamento regionale – esempio energy center e interventi di riqualificazione energetica in edifici scolastici	3.a	Rispetto del programma triennale approvato	QUIRICO
1,2	4	Attività di assistenza alla società AFC sulle problematiche gestionali delle opere pubbliche cimiteriali con particolare riferimento alla realizzazione del nuovo impianto di cremazione resti mortali	4.a	Corretta esecuzione dell'attività di competenza entro il 2011	QUIRICO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione Tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Osservanza dei tempi delle fasi attuative delle opere pubbliche del Piano Investimenti per l'anno 2011	Rispetto delle tempistiche previste per l'anno 2011	Numero di opere progettate o realizzate nel rispetto dei tempi previsti / Numero totale di opere inserite nel Piano investimenti per l'anno 2011 (come da ultima variazione di bilancio)		N.D.	98%		QUIRICO
2		Indice di realizzazione delle opere inserite nel Piano Investimenti 2011	Realizzazione delle opere previste per l'anno 2011	Importo delle opere finanziate / Importo totale opere inserite nel Piano Investimenti per l'anno 2011		70%	70%		QUIRICO
3	Gestione rifiuti	Gestione raccolta differenziata	Garantire il raggiungimento della % di RD	Numero tonnellate rifiuti differenziati/Numero totale tonnellate rifiuti		42,4%	Valore da piano di lavoro 2011		QUIRICO BIANCIARDI

DIVISIONE SERVIZI TECNICI ED EDILIZIA PER I SERVIZI CULTURALI – SOCIALI – COMMERCIALI

Politica:

PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI LL.PP. E GESTIONE DEI SERVIZI CORRELATI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Supportare e verificare l'attività dei Settori Tecnici nelle procedure di appalto ed esecuzione dei LL.PP., sia attraverso il monitoraggio delle modalità attuative, sia attraverso attività di formazione/informazione
- 2) Fornire supporto ai Settori Tecnici interessati per ottenere un monitoraggio costante dell'andamento dei lavori, dello stato di attuazione del programma delle OO.PP. e aggiornamento del programma triennale
- 3) Ottimizzare le risorse umane con qualifica tecnica. Supportare i Settori Tecnici su problematiche amministrative e di gestione del personale a carattere trasversale
- 4) Gestire il parco veicolare municipale e i servizi di trasporto sia a mezzo personale municipale, sia a mezzo terzi, in termini di efficacia, efficienza e maggior rispetto ambientale
- 5) Coordinare e monitorare la gestione dell'attività sugli impianti di competenza comunale, attuata da IRIDE Servizi S.p.A., compresa la completezza della documentazione prevista ai sensi di legge.
- 6) Indirizzare e coordinare le attività del Sistema Sicurezza dell'Ente ed effettuare controlli a campione su impianti di proprietà di terzi, compreso l'adeguamento degli stessi e la gestione degli esposti
- 7) Individuare azioni, modalità e sistemi di monitoraggio, anche in collaborazione con enti esterni, delle aree collinari ad alto rischio idrogeologico
- 8) Coordinare l'attività dei membri, nominati dalla Città, della Commissione Provinciale di Vigilanza presso la Prefettura

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Predisposizione di materiale didattico ed espletamento del corso di aggiornamento per i Dirigenti a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento di attuazione del Codice degli Appalti	1.a	Entro il 30.06.2011	BRERO BOSIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

Non presenti.

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI TECNICI, AMBIENTE, EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E SPORT

DIVISIONE SERVIZI TECNICI ED EDILIZIA PER I SERVIZI CULTURALI - SOCIALI - COMMERCIALI

Politica:

PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI LL.PP. E GESTIONE DEI SERVIZI CORRELATI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI – Settore PROGRAMMAZIONE LLPP

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
8	1	Redazione e aggiornamento del programma delle attività per l'anno 2011 relativa alla Commissione Provinciale di Vigilanza – Coordinamento dei componenti nominati dalla Città	1.a	Entro il 31.12.2011	SPEZZATTI
2	2	Monitoraggio andamento cantieri OO.PP.	2.a	Predisposizione elaborati riepilogativi mensili e finali al 31.12.2011	SPEZZATTI
2	3	Monitoraggio, verifiche e risoluzione pratiche relative ai contributi assegnati agli edifici di culto in base alla L.R. 15/89 inerenti gli anni 2007 e 2008	3.a	Redazione documentazione attuativa entro il 31.12.2011	SPEZZATTI
2	4	Implementazione dell'applicativo "Programma Triennale", in collaborazione con il CSI Piemonte, per l'affinamento e il completamento delle funzioni ad uso dell'ufficio e della Vice Direzione Generale Risorse Finanziarie	4.a	Attuazione entro il 31.12.2011	PASCHINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Settore PROGRAMMAZIONE LLPP

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione contributi luoghi di culto	L.R. n. 15/89 – Utilizzo fondo derivante dagli Oneri di Urbanizzazione per interventi in edifici di culto – Adempimenti	Verifica dei requisiti delle domande in attuazione della L.R. 15/89	N. richieste per le quali è rispettato il valore di riferimento / sul totale delle domande presentate	Comunicazione scritta esito domanda entro 45 giorni dall'approvazione del programma previsto dalla L.R. 15/89	100%	98%		SPEZZATTI
2	Gestione contributi luoghi di culto	L.R. n. 15/89 – Utilizzo fondo derivante dagli Oneri di Urbanizzazione per interventi in edifici di culto – Adempimenti	Verifica dei requisiti delle domande in attuazione della L.R. 15/89	N. liquidazioni inoltrate alla Ragioneria entro i termini / sul totale delle domande presentate	Osservanza dei tempi : 25 gg. A far data dal ricevimento della domanda	N.D.	98%		SPEZZATTI
3	Erogazione incentivo alla progettazione	Erogazione incentivo alla progettazione di cui al D.Lgs. 163/2009 art. 92 comma 5	Conteggio e liquidazione degli importi calcolati in base al Regolamento della Città	N. di comunicazioni per le quali è rispettato il valore di riferimento	Comunicazione scritta entro 30 giorni dalla data di liquidazione	100%	98%		SPEZZATTI
4	Gestione Piano Triennale	Piano degli investimenti – Monitoraggio piano degli investimenti 2011	Verifica del rispetto dei parametri approvati dal Comitato di Coordinamento finanziario	N. di documenti riepilogativi degli investimenti in coerenza con le strategie gestionali definite in corso d'anno	Monitoraggi su base annua	N.D.	>5		PASCHINO

OBIETTIVI – Settore GESTIONE PERSONALE TECNICO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Progettazione e realizzazione di un testo e altre documentazioni dell'attività svolta con il "progetto di sviluppo professionale del personale tecnico"	1.a	Entro il 31.12.2011	GIORDANO CARAMELLI
3	2	Predisposizione del "Progetto di sviluppo professionale del personale amministrativo e organizzazione tecnica"	2.a	Entro il 31.12.2011	GIORDANO CARAMELLI
3	3	Predisposizione di una proposta da sottoporre alle OO.SS. e avvio della trattativa in materia di incentivi per la progettazione – coordinatore della sicurezza in fase di esecuzione (D.L.gvo n. 163/06 art.92)	3.a	Entro il 31.12.2011	GIORDANO
3	4	Organizzazione e gestione di progetti individualizzati di "miglioramento professionale e relazionale" rivolto al personale con un non soddisfacente grado di raggiungimento degli obiettivi o oggetto di trasferimento	4.a	Entro il 31.12.2011	CARAMELLI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Settore GESTIONE PERSONALE TECNICO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione personale tecnico	Problem solving (Direttori-Dirigenti-personale tecnico)		Casi presentati/ casi gestiti		N.D.	95%		GIORDANO CARAMELLI

OBIETTIVI - Settore GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	1.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	LAONIGRO
4	2	Analisi delle spese di gestione tecnico - amministrativa dell'autoparco municipale mirata alla programmazione del rinnovo	2.a	Report con individuazione di elementi tecnico-gestionali necessari a garantire l'efficienza del servizio rapportata alla riduzione della spesa entro il 31.11.2011 da trasmettere al Direttore di Divisione	MARICA VERNETTI
4	3	Rinnovamento, attraverso acquisto, leasing, noleggio, dell'autoparco municipale	3.a	Realizzazione del piano di rinnovo entro il 31.12.2011	PANICO
4	4	Analisi dei costi di gestione dei servizi di trasporto, mirata al contenimento della spesa	4.a	Report di individuazione di possibili aree di costo da contenere nell'ambito della riduzione della spesa entro il 31.12.2011 da trasmettere al Direttore di Divisione	STELLA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione parco veicolare	Attività di prestazione del servizio di trasporto in proprio per Amministratori e dipendenti comunali	Gestione della procedura di richiesta del servizio di trasporto, attraverso puntuale programmazione delle uscite, individuazione del personale preposto e risposta al richiedente	N. di comunicazioni di servizio rese entro il termine/totale delle richieste pervenute	Gg. 2 per la comunicazione al richiedente delle modalità del servizio reso	100%	90%		STELLA
2		Rilascio di nuove autorizzazioni e rinnovi di autorizzazioni alla guida dei veicoli municipali	Gestione della procedura di rilascio di nuove autorizzazioni o di rinnovo di autorizzazioni alla guida di veicoli municipali , verifica documentale e tecnica, trasmissione all'Ufficio INAIL Equo Indennizzo, emissione dell'autorizzazione alla guida	N. di rinnovi di autorizzazioni rilasciate, al netto dei tempi per la registrazione del SCRUI, entro i termini/n. totale delle autorizzazioni rilasciate	Gg. 15 per il rilascio delle nuove autorizzazioni alla guida di veicoli municipali	99,80%	90%		MARICA
3				N. di nuove autorizzazioni rilasciate, entro i termini/n. totale delle autorizzazioni rilasciate	Gg. 15 per il rilascio dei rinnovi di autorizzazione alla guida di veicoli municipali	97,74%	90%		
4		Attività di mantenimento in efficienza delle autovetture nell'ambito dei contratti in garanzia	Gestione della procedura per l'esecuzione delle manutenzioni preventive sulle autovetture in garanzia	Numero di comunicazioni di scadenza dei service entro il termine / totale delle autovetture in garanzia oggetto di revisione	Comunicazione 15 gg. prima della data di scadenza del service	100%	90%		PANICO
5		Attività di mantenimento in efficienza delle autovetture che non sono più in garanzia	Gestione della procedura per l'esecuzione delle manutenzioni preventive sulle autovetture non più in garanzia	Numero di comunicazioni di scadenza dei service entro il termine/totale delle autovetture non più in garanzia oggetto di revisione	Comunicazione 15 gg. prima della data di scadenza del service	100%	90%		VERNETTI

OBIETTIVI - Settore ISPETTORATO TECNICO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Predisposizione del materiale, organizzazione ed espletamento del corso di formazione per il personale tecnico in P.O. e A.P. (con rilascio di apposita documentazione) a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento di attuazione del Codice degli Appalti	1.a	Entro il 31.12.2011	BOSIO
1	2	Revisione dei modelli di contabilità-lavori a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento di attuazione del Codice degli Appalti	2.a	Implementazione della modulistica e relativo inserimento su sito web entro il 31.12.2011	BONO BUFFA
			2.b	Aggiornamento della modulistica relativa agli incarichi professionali attinenti ai servizi di ingegneria ed architettura entro il 31.12.2011	DEMARIA
			2.c	Aggiornamento della modulistica inerente la contabilità dei lavori entro il 31.12.2011	SAVIO
1	3	Attività di verifica, mediante le visite ispettive, sulla gestione tecnica, amministrativa, contabile delle OO.PP.	3.a	Attivazione di n. 4 visite ispettive entro il 31.12.2011	GRECO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore ISPETTORATO TECNICO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Attività di verifica e consulenza su aspetti legali e contabili in materia di Opere Pubbliche	Attività di approfondimento della normativa vigente in materia di opere pubbliche e consulenza, sotto l'aspetto amministrativo, contabile e legale, inerenti la gestione delle opere	Formulazione di pareri amministrativi/legali in materia di LL.PP., comprese le eventuali controversie con l'appaltatore	N. di pareri rilasciati entro i termini/numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per il rilascio, dalla richiesta, di parere su casi ordinari	100%	90%		BOSIO
				N. di pareri rilasciati entro i termini/numero totale delle richieste pervenute	Gg. 30 per il rilascio, dalla richiesta, del parere su casi di media/elevata difficoltà	98,25%	90%		
2		Attività di verifica e supporto in materia di congruità e correttezza sulle bozze di parcella per incarichi di LL.PP. da conferirsi a professionisti esterni	Redazione del calcolo e/o verifica di congruità della prestazione per l'incarico da conferire	N. di rilascio di parere e/o congruità entro i termini/numero totale di richieste pervenute	Gg. 5 per il rilascio del parere e/o verifica della congruità su parcella per incarichi singoli	100%	90%		DEMARIA
				N. di rilascio di parere e/o congruità entro i termini/numero totale di richieste pervenute	Gg. 15 per il rilascio del parere e/o verifica della congruità su parcella per incarichi complessi	83,33%	90%		
3	Verifica correttezza contabile SAL	Attività di verifica della correttezza contabile e della completezza della documentazione redatta dal gruppo di direzione lavori ai fini della liquidazione dei SAL di opere pubbliche	Esame della documentazione tecnico/contabile prodotta e rilascio di nulla osta ai fini della liquidazione dei SAL emessi	N. di nulla osta rilasciati entro i termini/totale delle pratiche pervenute	Gg. 3 per il rilascio del nulla osta dal ricevimento della documentazione	90,92%	90%		BUFFA SAVIO
4	Attività di verifica e consulenza su aspetti legali e contabili in materia di Opere Pubbliche	Attività, mediante visite ispettive, di verifica della correttezza dei documenti tecnico-amministrativi e di supporto delle pratiche contabili	Esame della documentazione tecnico/contabile prodotta e verifica del rispetto della vigente normativa in ambito LL.PP.	N. di visite ispettive concluse entro 120 gg. dall'avvio, al netto dei tempi occorrenti per l'acquisizione dei documenti provenienti dai Settori interessati/tot. N. visite	Gg. 120 per la conclusione dell'iter ed emissione del rapporto finale	N.D.	90%		BONO GRECO

OBIETTIVI - Settore SISTEMA SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
6	1	Predisposizione degli atti tecnici necessari all'individuazione, mediante procedura aperta, di un soggetto esterno per il monitoraggio periodico degli edifici comunali con presenza di amianto ex D.M. 6/9/94	1.a	Redazione del piano operativo e avvio del servizio di monitoraggio dei materiali contenenti amianto entro il 31.12.2011	DIGRAZIA ZARRELLI
6	2	Gestione dell'attività amministrativa in materia di contenziosi sui procedimenti di ispezione edilizia compresi i rapporti con gli organi di vigilanza (ASL, ARPA)	2.a	Adozione di procedura interna per la semplificazione della gestione giuridico-amministrativa dei contenziosi entro il 31.12.2011	BONANTE
6	3	Predisposizione ed aggiornamento banca dati per la gestione dei procedimenti relativi agli esposti in materia di sicurezza degli impianti	3.a	Entro il 31.12.2011	D'ARPA
6	4	Aggiornamento ed adeguamento dei documenti di valutazione del rischio e dei piani di gestione delle emergenze della VDG	4.a	Entro il 31.12.2011	LOMBARDI
7	5	Attuazione della parte ricognitiva e di verifica, compresi i sopralluoghi, dei siti collinari ad alto rischio frane, da individuarsi nell'ambito del monitoraggio previsto dalla convenzione con ARPA Piemonte	5.a	Verifica dei siti per la successiva attività di monitoraggio a cura di ARPA e conseguente aggiornamento della mappa entro il 31.12.2011	DIGRAZIA BERTOLERO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore SISTEMA SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Verifiche edilizie, sopralluoghi/emissione ordinanze sindaco	Attività tecnico/amministrativa inerente il procedimento di emissione delle ordinanze sindacali contingibili e urgenti, finalizzate alla tutela della pubblica e privata incolumità	Esecuzione di verifiche tecniche attraverso accertamenti e sopralluoghi, su richiesta di Vigili Urbani, Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco e Enti vari, redazione del referto tecnico specifico, predisposizione di apposita ordinanza sindacale e conseguente trasmissione al Comando Vigili Urbani per la notifica dell'atto	N. di ordinanze inviate all'ufficio notifiche VV.UU. entro i termini/totale delle ordinanze emesse	Gg. 15 per l'emissione dell'ordinanza sindacale dalla segnalazione iniziale pervenuta e invio all'ufficio notifiche VV.UU.	91,54%	90%		BERTOLERO BONANTE
2	Rilascio pareri interni per sicurezza sul lavoro	Attività di approfondimento della normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, sotto l'aspetto tecnico e procedurale, in riferimento alle realtà lavorative comunali	Formulazione di pareri tecnici e indicazioni operative in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, compreso il supporto in caso di contraddittorio con l'organo di vigilanza	N. di pareri formali rilasciati entro i termini/ totale di pareri richiesti comprese le problematiche relative all'attuazione dei piani di gestione delle emergenze	Gg. 7 per la formulazione di parere formale, dalla richiesta pervenuta	93,33	90%		DIGRAZIA LOMBARDI ZARRELLI
				N. di sopralluoghi e procedure elaborate entro i termini/ totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per l'esecuzione di sopralluogo e individuazione di eventuale procedura operativa	91,38	90%		
3	Attività di verifiche edilizie di pronto intervento e di attuazione delle norme di sicurezza sul lavoro in ambito comunale	Attività amministrativa di gestione degli esposti provenienti da privati cittadini o dall'ASL TO1 in materia di sicurezza e conformità degli impianti	Gestione dell'istruttoria dei sopralluoghi fino ad avvenuto eventuale adeguamento degli impianti	N. degli esposti verificati con conseguente avvio del procedimento ex Legge 241/90 entro 30 gg./tot. esposti ricevuti	Gg. 30 per la conclusione del procedimento	N.D.	90%		DIGRAZIA D'ARPA

OBIETTIVI - Settore SOSTENIBILITÀ ENERGETICA MUNICIPALE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Attivazione di controlli mirati a campione da effettuarsi sulle contabilità lavori ordinari e straordinari su impianti termici ed elettrici eseguiti da IRIDE S.p.A.	1.a	Attivazione di almeno 30 controlli di merito entro il 31.12.2011	ROZZO RUSSO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore SOSTENIBILITÀ ENERGETICA MUNICIPALE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Attività di interfaccia e verifica, sotto l'aspetto tecnico/contabile, nell'ambito del contratto di servizi tra la Città e IRIDE Servizi	Attività di verifica della correttezza contabile della documentazione prodotta da IRIDE Servizi S.p.A. Da individuare	Esame della documentazione contabile prodotta da IRIDE Servizi S.p.A. a seguito degli interventi eseguiti e rilascio di nulla osta ai fini della liquidazione delle fatture emesse	N. di nulla osta rilasciati entro i termini/totale delle fatture pervenute	Gg. 20 per il rilascio del nulla osta al pagamento delle fatture dal ricevimento della documentazione	99,61%	90%		ROZZO RUSSO
2		Attività di interfaccia tra la Città e IRIDE Servizi S.p.A. nella gestione delle richieste di interventi da parte dei Settori comunali	Esame tecnico delle richieste di intervento pervenute, verifica della fattibilità sul piano tecnico e richiesta di preventivo di spesa a IRIDE Servizi S.p.A., con successivo rilascio di parere favorevole/non favorevole e comunicazione al Settore interessato	N. di pareri rilasciati e comunicazioni emesse entro i termini/totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per il rilascio del parere e comunicazione al Settore interessato dalla richiesta pervenuta, al netto del tempo di formulazione di preventivo da parte di IRIDE S.p.A.	100%	90%		

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI TECNICI, AMBIENTE, EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E SPORT

DIVISIONE SERVIZI TECNICI ED EDILIZIA PER I SERVIZI CULTURALI - SOCIALI - COMMERCIALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Programmare e realizzare le nuove opere e gli interventi di ristrutturazione e manutenzione, sia degli edifici municipali che degli immobili circoscrizionali, anche attraverso il coordinamento gestionale di progetti di LL.PP. pluridivisionali
- 2) Supportare i Settori Tecnici attraverso il monitoraggio degli immobili a maggior degrado ed un coordinamento delle manutenzioni urbane urgenti
- 3) Programmare e realizzare gli interventi di manutenzione in raccordo con il piano della logistica comunale, ottimizzando le risorse finanziarie disponibili
- 4) Coordinare le attività svolte dalla Struttura di Missione e proseguire l'attuazione esecutiva delle fasi delle opere in capo alla Città previste nel programma per le celebrazioni dei 150 anni dell'Unità d'Italia
- 5) Supportare e coordinare, di concerto con la Prefettura, gli interventi mirati alla realizzazione di strutture per l'alloggiamento di nomadi e soggetti richiedenti asilo politico, nell'ambito delle politiche ministeriali sugli interventi per il potenziamento della sicurezza urbana

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Gestione delle procedure per l'attività tecnico-amministrativa delle opere pubbliche soggette a co-finanziamento europeo	1.a	Santena-Complesso monumentale Cavour – Opere di adeguamento funzionale e di restauro. Richiesta appalto entro il 31.12.2011	BRERO BARBIRATO STURA
			1.b	Sistemazione area mercatale di Piazza Foroni. Approvazione progetto esecutivo entro il 31.12.2011	
			1.c	Energy Center. Individuazione dei professionisti affidatari di servizi di ingegneria entro il 31.12.2011	
4	2	Gestione delle procedure per l'attività tecnico-amministrativa per la realizzazione del nuovo campo nomadi, a supporto dell'attività del Prefetto, nominato Commissario delegato dal Governo	2.a	Nuovo campo nomadi area Stura/Aeroporto. Consegna dei lavori entro il 31.12.2011	BRERO DAMIANI
4	3	Monitoraggio dell'andamento nei cantieri delle opere di edilizia e verde pubblico correlate al 150° anniversario dell'Unità d'Italia	3.a	Vedasi tabella LL.PP. - Entro il 31.12.2011	Vedasi tabella LL.PP.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Osservanza dei tempi delle fasi attuative delle opere pubbliche del Piano Investimenti per l'anno 2011	Rispetto delle tempistiche previste per l'anno 2011	N. di opere progettate o realizzate nel rispetto dei tempi previsti/N. tot opere inserite nel Piano Investimenti per l'anno 2011		90%	90%		BRERO
2		Indice di realizzazione delle opere inserite nel Piano Investimenti per l'anno 2011	Realizzazione delle opere previste per l'anno 2011	Importo delle opere finanziate/Importo totale opere inserite nel Piano Investimenti per l'anno 2011		75%	75%		BRERO
3		Ottimizzazione delle risorse umane	Ottimizzazione delle risorse umane in forza alla Divisione, in relazione alle OOPP previste	Ammontare totale degli investimenti gestiti/N. personale tecnico impiegato		188.888	188.888		BRERO

DIVISIONE SERVIZI TECNICI ED EDILIZIA PER I SERVIZI CULTURALI - SOCIALI - COMMERCIALI

Politica:

PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA LL.PP.

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI - Settore EDIFICI MUNICIPALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Via Banfo Ex INCET – Recupero Statico (3453 + 3549)	1.a	8 = Realizzazione parziale dei lavori 8-40%	SARDI
1	2	Ristrutturazione Ex INCET Via Banfo - Lotto 2 (3881)	2.a	6 → Aggiudicazione lavori	SARDI
1	3	Murazzi Del Po Arcate 26-30 - M.S. Locali Per Attività Studentesche "Lega Dei Furiosi" - Progetto Student Europoint (3768)	3.a	8 = realizzazione parziale dei lavori 8-70%	SARDI ALBERTINETTI
1	4	Via Corte D'appello 16 - Ex Curia Maxima - Interventi Di M.S. E Di Messa A Norma (3580)	4.a	8 = realizzazione parziale dei lavori (8-10%)	SARDI BANFO
1	5	Manutenzione Straordinaria Fabbricati Municipali C1-C10 (3702)	5.a	3 = approvazione progetto definitivo	SARDI BANFO CHIAUZZI
1	6	M.S. Opere Di Messa In Sicurezza E Demolizioni Edifici Degradati Di Proprietà Patrimoniale (3481)	6.a	10 = collaudo	CASASSA MONT
1	7	Opere Di Manutenzione Urgenti Su Edifici Municipali (3884)	7.a	8 = realizzazione parziale dei lavori (8-10%)	CHIAUZZI
1	8	M.S. Fabbricati Municipali C. 1-10 (3579)	8.a	6 → aggiudicazione lavori	CHIAUZZI
1	9	Manutenzione Straordinaria Diffusa Circoscrizioni 1-10 (3704)	9.a	3 = approvazione progetto definitivo	MAFFIOTTO ALBERTINETTI
1	10	M.S. Diffusa - Circ. 1-10 (3570)	10.a	8 = realizzazione parziale dei lavori (8-35%)	MAFFIOTTO
1	11	Manutenzione Straordinaria Normalizzazione Edificio Adibito A Bagni Pubblici Di Via Aglie' 9 (3938)	11.a	2 = approvazione progetto preliminare	MAFFIOTTO
1	12	Manutenzione Straordinaria Sedi Della Polizia Municipale (3699)	12.a	3 = approvazione progetto definitivo	SARDI MARCHETTI ALBERTINETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	13	Via Giulio 22 - M.S. Uffici Comunali (3885)	13.a	8 = realizzazione parziale dei lavori (8-10%)	MARCHETTI
1	14	Manutenzione Straordinaria Via Giacomo Dina N. 39 - Locali Piano Terreno - Last Minute Market (3948)	14.a	3 = approvazione progetto definitivo	MARCHETTI
1	15	C. Parco. Loculi Cavee 45 – 46 (1501)	15.a	10 = collaudo	MATHIS
1	16	Manutenzione Straordinaria e Normalizzazione Caserme E Commissariati (3577)	16.a	3 = approvazione progetto definitivo	PIETRAFESA
1	17	Manutenzione Straordinaria Centrodentro - C.So Siracusa (3945)	17.a	3 = approvazione progetto definitivo	PIETRAFESA MARCHETTI
1	18	Corso Regina Margherita 330. Via Corradino 5. M.S. Sede Comando Dei Vigili Del Fuoco (3480)	18.a	8 = realizzazione parziale dei lavori (8-80%)	RAIMONDO
1	19	Manutenzione Straordinaria Via Della Consolata 10 Uffici Comunali (3946)	19.a	6 → aggiudicazione lavori	RAIMONDO
1	20	M.S. Bonifica Coperture Amianto Via Reni/Via Morandi/Via Plava (2732)	20.a	10 = collaudo	VESPA
1	21	Circoscrizioni 2-3-5-6-9-10. Lavori Di M.S. Diffusa Di Immobili Circoscrizionali (3571)	21.a	8 = realizzazione parziale dei lavori (8-90%)	VESPA
1	22	Manutenzione Straordinaria Messa A Norma Palazzo Civico (3937)	22.a	3 = approvazione progetto definitivo	SARDI VITETTA
1	23	M.S. E Messa A Norma Di Palazzo Civico (E Restauro Della Bouvette Della Sala Consiglio) (3581)	23.a	8 = realizzazione parziale dei lavori (8-10%)	VITETTA PIETRAFESA
1	24	Avvio monitoraggio bimestrale degli edifici degradati – salvo verifiche aggiuntive in caso di condizioni meteorologiche critiche ai fini della sicurezza	24.a	Media mensile (su base anno) del numero edifici monitorati sul totale degli edifici oggetto di monitoraggio (n. Edifici 40) >=90%	CASASSA MONT
1	25	Richiesta parere o aggiornamento parere vigili del fuoco per successivi interventi ai fini del rilascio del c.p.i. per le biblioteche circoscrizionali circ. Da 1- 5	25.a	Numero di aggiornamenti/richiesta pareri sul totale delle biblioteche ricadenti nelle circoscrizioni da 1 – 5 >=50%	MATHIS
1	26	Richiesta parere o aggiornamento parere vigili del fuoco per successivi interventi ai fini del rilascio del c.p.i. per le biblioteche circoscrizionali circ. da 6- 10	26.a	Numero di aggiornamenti/richiesta pareri sul totale delle biblioteche ricadenti nelle circoscrizioni da 6 – 10 >=50%	VESPA
1	27	Rinnovo dei C.P.I. in scadenza sui fabbricati di competenza	27.a	Rinnovo del 100% dei C.P.I. previsti	PAOLONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	28	Avvio di un monitoraggio di fabbricati con presenza di amianto sopralluoghi e relazioni all'ASL semestrale di competenza del CMZ	28.a	Numero comunicazioni all'ASL effettuate sul totale delle comunicazioni da effettuare =100%	RIZZO CASASSA MONT CHIAUZZI, MAFFIOTTO PIETRAFESA VITETTA, FOSSATI MUSTO, VESPA MATHIS
1	29	Avvio di un monitoraggio trimestrale dei fabbricati di competenza	29.a	Media trimestrale (su base anno) del numero edifici monitorati sul totale degli edifici oggetto di monitoraggio >=80%	RIZZO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO PIETRAFESA VITETTA FOSSATI MUSTO VESPA MATHIS

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore EDIFICI MUNICIPALI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione tecnica delle opere pubbliche			Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	Vedi tabella OOPP	-	-	-	Tutti i responsabili delle OOPP, per quelle non evidenziate come obiettivi
2	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/sul totale dei SAL emessi (salvo tempi attesa non dipendenti dal Settore)	45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	82%	82%		BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI MATHIS PIETRAFESA RAIMONDO VESPA VITETTA FOSSATI MUSTO PAOLONE RIZZO ALBERTINETTI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
3	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici		N. SAL redatti correttamente /sul totale dei SAL redatti		85%	80%		BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI MATHIS PIETRAFESA RAIMONDO VESPA VITETTA FOSSATI MUSTO PAOLONE RIZZO ALBERTINETTI
4		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi (salvo tempi attesa non dipendenti dal Settore)	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	75%	75%		BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI MATHIS PIETRAFESA RAIMONDO VESPA VITETTA FOSSATI MUSTO PAOLONE RIZZO ALBERTINETTI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
5	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	secuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/sul totale dei CRE emessi (salvo tempi attesa non dipendenti dal Settore)	3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	90%	90%		BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI MATHIS PIETRAFESA RAIMONDO VESPA VITETTA FOSSATI MUSTO PAOLONE RIZZO ALBERTINETTI
6		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute (salvo tempi attesa non dipendenti dal Settore)	Gg. 30 per l'iter procedurale	91%	90%		

OBIETTIVI - Settore EDIFICI PER LA CULTURA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	1.a	Vedasi tabella LL.PP. - Entro il 31.12.2011	Vedasi tabella LL.PP.
1	2	Gestire le procedure per l'approvazione del progetto preliminare dell'Energy Center sviluppato dal Politecnico ed avvio della gara ad evidenza pubblica per l'individuazione dei progettisti per la realizzazione dell'opera	2.a	Individuazione dei professionisti affidatari di servizi di ingegneria entro il 31.12.2011	STURA
4	3	Monitoraggio dell'andamento nei cantieri delle opere di edilizia e verde pubblico correlate al 150° anniversario dell'Unità d'Italia	3.a	Vedasi tabella LL.PP. - Entro il 31.12.2011	Vedasi tabella LL.PP.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore EDIFICI PER LA CULTURA

N	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/sul totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	94,12%	90%		STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO
				N. SAL redatti correttamente /sul totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	90%		
2		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	100%	90%		

N	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
3	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/sul totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	75%	90%		STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO
4		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini/sul totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	90%		STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO
5		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	100%	90%		
				N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso complesso	100%	90%		

OBIETTIVI - Settore INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	1.a	Entro il 31.12.2011 – Vedasi tabella LL.PP.	Vedasi tabella LL.PP

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/sul totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	100%	90%		BARBIRATO CONTARDI CAMPANALE SURACE
				N. SAL redatti correttamente /sul totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	90%		
2		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	80%	90%		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
3	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/sul totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	90%		BARBIRATO CONTARDI CAMPANALE SURACE
4		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini/sul totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	90%		
5	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	94,38%	90%		
				N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso complesso	N.D.	90%		

OBIETTIVI - Settore: GESTIONE AUTOMEZZI – MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	1.a	Entro il 31.12.2011 – Vedasi tabella LL.PP.	Vedasi tabella LL.PP

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore: GESTIONE AUTOMEZZI – MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/sul totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	100%	90%		LAONIGRO BERNOCCHIO
				N. SAL redatti correttamente /sul totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	90%		
2		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	100%	90%		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
3	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/sul totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	90%		LAONIGRO BERNOCCO
4		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini/sul totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	90%		
5	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	94,62%	90%		
				N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso complesso	100%	90%		

OBIETTIVI - Settore MANUTENZIONE STRAORDINARIA GENERICA E OPERE SPECIALI PER IL SOCIALE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	1.a	Entro il 31.12.2011 – Vedasi tabella LL.PP.	Vedasi tabella LL.PP.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore MANUTENZIONE STRAORDINARIA GENERICA E OPERE SPECIALI PER IL SOCIALE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/sul totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	80%	90%		DAMIANI BELLINI CARUSO
				N. SAL redatti correttamente /sul totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	94,44%	90%		
2		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	66,67%	90%		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
3	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/sul totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	N.D.	90%		DAMIANI BELLINI CARUSO
4		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini/sul totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	50%	90%		
5	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	100%	90%		
				N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso complesso	80%	90%		

OBIETTIVI - Settore RISTRUTTURAZIONI E NUOVE OPERE PER IL SOCIALE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	1.a	Entro il 31.12.2011 – Vedasi tabella LL.PP.	Vedasi tabella LL.PP

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore RISTRUTTURAZIONI E NUOVE OPERE PER IL SOCIALE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/sul totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	82,35%	90%		DAMIANI DI VITA MUNARI LA GAMBA MONTAFIA
				N. SAL redatti correttamente /sul totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	77,14%	90%		
2		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	50%	90%		
3		Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/sul totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	90%		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini/sul totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	90%		DAMIANI DI VITA MUNARI LA GAMBA MONTAFIA
5		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	100%	90%		
				N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso complesso	96%	90%		

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore: SISTEMA SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/sul totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	33,33%	90%	DIGRAZIA BERTOLERO	
N. SAL redatti correttamente /sul totale dei SAL redatti				Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	90%			
2		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	N.D.	90%		
3		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	97,96%	90%		
				N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso complesso	100%	90%		

OBIETTIVI - Settore EDILIZIA SCOLASTICA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione del piano delle Opere Pubbliche allegato al PEG	1.a	Come indicato nella Tabella LL.PP.	QUINTO, AIMONE, BENVENUTI, CARIA, CORNETTO, FRANZIONE, MAULA, PENNAZIO, SIMONE, VACIRCA, ZAGO, ALLOA, CARERI, PEIRONE
1	2	Monitoraggio di tutti gli edifici scolastici con particolare riguardo alle situazioni di pericolo	2.a	Presentazione di una relazione dettagliata entro il 31.12.2011	QUINTO, FRANZIONE, PENNAZIO, SIMONE ZAGO, ALLOA
1	3	Certificato Prevenzione Incendi Edifici Scolastici	3.a	Mantenimento presentazione numero istanze per ottenimento C.P.I. come anno precedente (20)	QUINTO, AIMONE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore EDILIZIA SCOLASTICA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/sul totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	91,7%	90%		QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANZIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA ZAGO, ALLOA CARERI, PEIRONE
				N. SAL redatti correttamente /sul totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	88,3%	80%		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
2	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	82,4%	80%		QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA ZAGO, ALLOA CARERI, PEIRONE
3		Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/sul totale dei CRE emessi	Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	>=90%	90%		QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA ZAGO, ALLOA CARERI, PEIRONE
4		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini/sul totale delle proposte formulate	presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	81%	90%		QUINTO
5		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	100%	90%		QUINTO BENVENUTI CORNETTO FRANCIONE PENNAZIO, SIMONE ZAGO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
6	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 30 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso complesso	100%	>=90%		QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA ZAGO

TABELLA LAVORI PUBBLICI

SETTORE EDIFICI MUNICIPALI							
Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
808	M.S. Via Morgari 14	SARDI, MAFFIOTTO	1.077.760	8-25%	8-96%	9	10
1501	Cimitero Parco. – Loculi Cavee 45 - 46	SARDI COSTANZO	13.430.000	8-60%	8-80%	9	10
2732	M.S. Bonifica Coperture Amianto Via Reni/Via Morandi/Via Plava.	SARDI VESPA	1.870.000	6	8-80%	9	10
2734	M.S. Via Servais 5	SARDI, CHIAUZZI	475.000	8-30%	8-80%	9	10
3288	Palazzo Civico: Intervento di M.S. e normalizzazione	SARDI, VITETTA	500.000	5	8-30%	9	10
3453 + 3549	Via Banfo Ex INCET – Recupero Statico	SARDI BANFO	16.300.000	6	8-7%	8-20%	8-40%
3480	Corso Regina Margherita 330. Via Corradino 5. M.S. Sede Comando dei Vigili del Fuoco	SARDI RAIMONDO	300.000		3	6	8-80%
3481	M.S. Opere di messa in sicurezza e demolizioni edifici degradati di proprietà patrimoniale	SARDI CASASSA MONT	1.000.000	3	6	8-58%	10
3570	M.S. Diffusa - Circ. 1-10	SARDI MAFFIOTTO	1.700.000		3	6	8-35%
3571	Circoscrizioni 2-3-5-6-9-10. lavori di M.S. diffusa di immobili circonsrizionali	SARDI VESPA	975.540	3	6	8-58%	8-90%
3576	M.S. Fabbricati Municipali C. 1-10	SARDI MARCHETTI	1.200.000	2	6	8-5%	8-50%
3577	M.S. e normalizzazione Caserme e Commissariati	SARDI PIETRAFESA	300.000				3

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
3578	M.S. e messa a norma delle sedi per la Polizia Municipale di Via Giolitti 2 Bis -Via Garibaldi 25 Via Pinchia 11 Via Saluzzo 26 Str. Druento 355 Corso Cincinnato 115/121 Via Luini 195 ed altri edifici - Scuola Di Polizia Via Bologna 47	SARDI MARCHETTI	900.000	2	7	8-10%	8-20%
3579	M.S. Fabbricati Municipali C. 1-10	SARDI, CHIAUZZI	500.000			3	6
3580	Via Corte D'appello 16 - Ex Curia Maxima - Interventi di M.S. e di messa a norma	SARDI BANFO PIETRAFESA	500.000			3	8-10%
3581	M.S. e messa a norma di Palazzo Civico (e restauro della bouvette della Sala Consiglio)	SARDI VITETTA PIETRAFESA	500.000			3	8-10%
3699	M.S. sedi della Polizia Municipale	SARDI, MARCHETTI ALBERTINETTI	300.000				3
3702	M.S. fabbricati municipali C1-C10	SARDI, BANFO RAIMONDO ALBERTINETTI	700.000				3
3704	M.S. diffusa Circoscrizioni 1-10	SARDI, MAFFIOTTO ALBERTINETTI	400.000				3
3752	3752_01 M. S. Adattamento Locali ad uffici _ Affidamento (Art. 140 D.Lgs. 163/2006) a seguito risoluzione di contratto (Art. 136 C. 4 D.Lgs. 163/2006) M.S. Fabbricati Piazza San Giovanni 5 e Via Meucci 4	SARDI BANFO	200.000		3	8-20%	9
3768	Murazzi del Po Arcate 26-30 - M.S. locali per attività studentesche "Lega dei Furiosi" - Progetto Student Europoint	SARDI MARCHETTI ALBERTINETTI	560.000		3	5	8-70%
3881	Ristrutturazione Ex INCET Via Banfo - Lotto 2	SARDI, BANFO RAIMONDO, ALBERTINETTI	10.100.000				6
3884	Opere di manutenzione urgenti su edifici municipali	SARDI CHIAUZZI	120.000			3	8-10%
3885	Via Giulio 22 – M.S. Uffici Comunali	SARDI MARCHETTI	180.000			3	8-10%

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
3937	M.S. messa a norma Palazzo Civico	SARDI VITETTA RAIMONDO	400.000				3
3938	M.S. normalizzazione edificio adibito a bagni pubblici di Via Agliè 9	SARDI MAFFIOTTO	210.000				2
3945	M.S. Centrodentro – C.So Siracusa	SARDI MARCHETTI PIETRAFESA	170.000				3
3946	M.S. Via Della Consolata 10 Uffici Comunali	SARDI RAIMONDO	330.000				6
3948	M.S. Via Giacomo Dina N. 39 - Locali Piano Terreno – Last Minute Market	SARDI MARCHETTI	300.000				3
3960	M.S. Cimitero Parco – Campi 45-46	SARDI	500.000				3

SETTORE EDILIZIA SCOLASTICA							
Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
2814	M.S. manufatti contenenti amianto negli edifici scolastici di ogni ordine e grado (2011)	QUINTO BENVENUTI	500.000	---	---	---	3
2907	M.S. impianti antincendio in edifici scolastici siti nelle Circ. 1-10 (2011)	QUINTO CORNETTO	500.000	---	---	---	3
3803	M.S. edifici scolastici Circ. 7,8 e Crocetta (Area Est) (2011)	QUINTO PENNAZIO	1.500.000	---	---	---	3
3804	M.S. edifici scolastici Circ. 5 e 6 (Area Nord) (2011)	QUINTO ZAGO	1.500.000	---	---	---	3
3805	M.S. edifici scolastici Circ. 2,9 e 10 (Area Sud) (2011)	QUINTO SIMONE	1.500.000	---	---	---	3
3809	M.S. per la sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro e interventi integrativi C.P.I. (2011)	QUINTO AIMONE PEIRONE	1.800.000	---	---	---	3
3839	M.S. edifici scolastici Circ.Ni 3, 4 e Centro (Area Ovest) (2011)	QUINTO FRANCIONE	1.500.000	---	---	---	3
3916	Nuova costruzione complesso Area EX INCET V. Banfo / Via Cervino – Bonifica e nuova costruzione	QUINTO MAULA	3.900.000	---	---	---	4
3417	Manutenzione Straordinaria per ripristino statico in edifici scolastici	QUINTO MAULA	1.500.000	---	---	---	3
3940	M.S. Area NORD CIRC. 5 e 6 - Interventi urgenti su patrimonio scolastico – Delibera CIPE 32/2010	QUINTO ZAGO	1.825.000	---	---	---	3
3941	M.S. Area SUD - CIRC. 2 - 9 - 10 Interventi urgenti su patrimonio scolastico – Delibera CIPE 32/2010	QUINTO SIMONE ALLOA	2.030.000	---	---	---	3
3942	M.S. Area EST - CIRC. 7 - 8 - 1 Centro - Interventi urgenti su patrimonio scolastico – Delibera CIPE 32/2010	QUINTO PENNAZIO	1.790.000	---	---	---	3

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
3943	M.S. Area OVEST - CIRC. 3 - 4 - 1 Centro - Interventi urgenti su patrimonio scolastico – Delibera CIPE 32/2010	QUINTO FRANCIONE	2.520.000	---	---	---	3
3944	M.S. SMI Succ."Nigra" - C.so Svizzera 51-53 - Interventi urgenti su patrimonio scolastico – Delibera CIPE 32/2010	QUINTO FRANCIONE	850.000	---	---	---	3
3822	Interventi di riqualificazione energetica SEL "MANZONI" c.so Svizzera 59 (2011)	QUINTO BENVENUTI ALLOA	2.083.851	---	---	---	3
3846	Interventi di riqualificazione energetica complesso scolastico V. Passoni 9-11-13 (2011)	QUINTO BENVENUTI CARERI	3.149.931	---	---	---	3
3842	Interventi di riqualificazione energetica SMI "MARCONI" v. Asigliano Vercellese 20 (2011)	QUINTO BENVENUTI CARERI	1.632.024	---	---	---	3
3823	Interventi di riqualificazione energetica SEL "DUCA D'AOSTA" SUCC. "CALVINO" v. Zumaglia 39/41/43 (2010)	QUINTO BENVENUTI ALLOA	2.039.825	---	---	2	3
3824	Interventi di riqualificazione energetica SEL "MURATORI" SUCC. "ANTONELLI" v. Vezzolano 20 (2010)	QUINTO BENVENUTI	1.908.286	---	---	2	3
3845	Interventi di riqualificazione energetica SMI "MARTIRI DEL MARTINETTO" Strada San Mauro 24 (2010)	QUINTO BENVENUTI	1.281.189	---	---	2	3
921	M.S. SMA V. S. CHIARA CPI	QUINTO MAULA CARIA	1.200.000	---	---	3	5
3399	M.S. impianti antincendio in edifici scolastici siti nelle Circ. 1-10 (2010)	QUINTO CORNETTO	500.000	---	---	3	6
3401	M.S. manufatti contenenti amianto negli edifici scolastici di ogni ordine e grado (2010)	QUINTO BENVENUTI	500.000	---	2	3	6
3696	M.S. pertinenze scolastiche (2010)	QUINTO BENVENUTI CARERI	460.000	---	2	3	6

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
3742	M.S. adeguamento igienico - sanitario ANI v. Deledda 13	QUINTO CARIA	150.000	---	2	5	7
3743	M.S. adeguamento. Igienico - sanitario ANI v. GHEDINI 22	QUINTO MAULA	150.000	---	2	5	7
3745	M.S. adeguamento igienico - sanitario ANI v. CAMINO 8	QUINTO CARIA	150.000	---	2	5	7
3807	M.S. edifici scolastici Circoscrizioni 5 e 6 (Area Nord) – (2010)	QUINTO ZAGO	1.500.000	---	---	5	6
3828	M.S. per la Sicurezza e l'igiene nei luoghi di lavoro e interventi Integrativi C.P.I. (2010)	QUINTO AIMONE PEIRONE	1.600.000	---	---	5	6
3832	M.S. edifici scolastici Circoscrizioni 2, 9 e 10 (Area Sud) – (2010)	QUINTO SIMONE	1.500.000	---	---	5	6
3833	M.S. edifici scolastici Circoscrizioni 7, 8 e Crocetta (Area Est)-(2010)	QUINTO PENNAZIO	1.500.000	---	---	5	6
3834	M.S. edifici scolastici Circoscrizioni 3, 4 e Centro (Area Ovest)-(2010)	QUINTO FRANCIONE	1.500.000	---	---	5	6
3860	M.S. per la Sicurezza in edifici scolastici (2010)	QUINTO ZAGO	1.800.000	---	---	5	7
111	M.S. edifici scolastici Circoscrizione 2 (bil.2004)	QUINTO SIMONE, ALLOA	1.300.000	6	8 (60)	8 (90)	9
116	M.S. edifici scolastici Circoscrizione 1 – (2009)	QUINTO FRANCIONE	800.000	---	5	7	8 (50)
122	M.S. ottenimento CPI Via Ventimiglia 199	QUINTO SIMONE	798.570	5	8 (10)	8 (80)	10
128	M.S. edifici scolastici Circoscrizione 3 (Bil.2006)	QUINTO FRANCIONE	1.000.000	6	8 (35)	8 (95)	9
136	M.S. edifici scolastici Circoscrizione 6 (Bil.2006)	QUINTO ZAGO	1.000.000	5	7	8 (80)	10
175	M.S. edifici scolastici Circoscrizione 7 (Bil.2006)	QUINTO FRANCIONE	1.000.000	5	8 (50)	9	10
198	M.S. edifici scolastici Circoscrizione 8 (Bil.2006)	QUINTO PENNAZIO	1.000.000	---	5	7	8 (70)
201	M.S. per ottenimento C.P.I. ai sensi D.M. 26/8/92 - Bando 13/02 - Gruppo 2	QUINTO MAULA CARIA	1.850.000	8 (35)	8 (65)	8 (90)	7
202	M.S. edifici scolastici Circoscrizione 9 (Bil.2006)	QUINTO SIMONE	1.000.000	5	8 (08)	8 (60)	10
219	M.S. edifici scolastici Circoscrizione 10 (Bil.2006)	QUINTO SIMONE	1.000.000	5	5	8 (41)	8 (90)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
236	M.S. Scuola Elementare "Gambaro" Via Talucchi, 19	QUINTO ZAGO	780.000	7	8 (80)	9	10
669	M.S. per ottenimento CPI ai sensi D.M. 26/8/92. Gruppo 6 - Bando 13/02	QUINTO VACIRCA	1.850.000	8	9	9	10
1214	M.S. per ottenimento CPI Gruppo 23/2003	QUINTO VACIRCA	1.200.000	8 (86)	9	9	10
1285	M.S. per ottenimento CPI Gruppo 8/2003	QUINTO VACIRCA	1.473.000	8 (58)	No PEG	6	9
1296	M.S. per ottenimento CPI Gruppo 11/2003	QUINTO VACIRCA	1.348.000	8 (60)	9	9	10
1300	M.S. per ottenimento CPI Gruppo 12/2003	QUINTO VACIRCA	1.371.000	8 (70)	9	9	10
1600	M.S. per ottenimento CPI Gruppo 15/2003	QUINTO VACIRCA	1.375.000	5	8 (80)	9	10
2056	M.S. edificio C.so Bramante 75. CPI	QUINTO MAULA CARIA	2.355.000	5	7	8 (40)	8 (75)
2058	M.S. per ottenimento CPI Gruppo 19/2003	QUINTO VACIRCA	1.320.000	8 (90)	9	9	10
2059	M.S. ottenimento CPI Gruppo 18/2003	QUINTO VACIRCA	950.000	8 (44)	No PEG	8 (30)	9
2141	Nuova Costruzione V. Thures 11	QUINTO	2.322.400	8 (70)	8 (15)	9	10
2766	M.S. per ottenimento CPI Gruppo 2/2005	QUINTO FRANCIONE	900.000	5	8 (50)	8 (50)	9
2771	M.S. per ottenimento CPI Gruppo 4/2005	QUINTO VACIRCA	1.120.000	8 (20)	8 (70)	8 (99)	10
2774	M.S. per ottenimento CPI Gruppo 5/2005	QUINTO VACIRCA	770.000	8 (25)	9	9	10
2904	M.S. aree esterne in edifici scolastici circoscrizioni 1-10 (2007)	QUINTO CORNETTO	500.000	7	8 (15)	8 (90)	10
2907	M.S. impianti antincendio in edifici scolastici siti nelle circoscrizioni 1- 10 (2008)	QUINTO CORNETTO	300.000	5	8 (20)	8 (70)	10
2908	M.S. impianti antincendio in edifici scolastici siti nelle circoscrizioni 1- 10 (2009)	QUINTO CORNETTO	400.000	---	5	7	8 (50)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
2943	M.S. manufatti contenenti amianto edifici scolastici di ogni ordine e grado – Bil. 2006 – Lotto A	QUINTO BENVENUTI	842.562	7	8 (60)	8 (98)	10
2943	M.S. manufatti contenenti amianto edifici scolastici di ogni ordine e grado – Bil. 2006 - LOTTO B	QUINTO BENVENUTI	857.438	7	3	5	8 (30)
2944	M.S. manufatti contenenti amianto negli edifici scolastici di ogni ordine e grado (2008)	QUINTO BENVENUTI	900.000	5	8 (10)	8 (35)	3
3046	M.S. SEL "Ottino" Via Brissogne 32. Opere di consolidamento II lotto	QUINTO SIMONE	1.110.000	7	8 (70)	9	10
3117	M.S. per ottenimento C.P.I. edifici scolastici via Assarotti 12 – via Perrone 7 bis.	QUINTO PENNAZIO	650.000	7	8 (50)	8 (99)	10
3147	M.S. per interventi integrativi C.P.I.	QUINTO AIMONE PEIRONE	900.000	---	5	8 (10)	8 (75)
3346	M.S. edificio scolastico di Via Piacenza – CPI	QUINTO PENNAZIO	1.125.000	5	8 (40)	8 (99)	10
3402	M.S. per interventi integrativi C.P.I. (2008)	QUINTO AIMONE CARERI	700.000	5	8 (30)	9	10
3640	M.S. pertinenze scolastiche (2008)	QUINTO BENVENUTI CARERI	500.000	5	5	8 (28)	8 (90)
3651	M.S. C.so San Maurizio	QUINTO MAULA PEIRONE	135.000	3	7	9	10
3661	M.S. per consolidamento strutturale Via Baltimora 171	QUINTO SIMONE	452.000	5	5	8 (50)	10
3694	M.S. per interventi urgenti Via Bazzi e Via Santorre di Santarosa	QUINTO FRANCIONE	460.000	---	5	8 (90)	10
3747	M.S. per la sicurezza degli edifici scolastici (2009)	QUINTO AIMONE PEIRONE	1.000.000	---	5	8 (10)	8 (75)

SETTORE EDIFICI PER LA CULTURA							
Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
3533	Restauro e recupero funzionale Mastio della Cittadella – 1° lotto, per manifestazioni relative al 150° anniversario Unità d'Italia	LAVEZZO	4.200.000	3	5	8 (35%)	9
1548	Restauro e rifunionalizzazione complesso ex Ristorante San Giorgio del Borgo Medioevale, per manifestazioni relative al 150° anniversario Unità d'Italia	LAVEZZO FAMÀ GRILLONE	2.800.000	4	5	8 (8%)	8 (60%)
3634	M.S. e messa in sicurezza ex OGR, per manifestazioni relative al 150° anniversario Unità d'Italia	RAGO	2.700.000	/	5	8 (90%)	10
2806	M.S. e messa a norma Villa Sartirana – Parco della Tesoriera	GRILLONE	2.000.000	5	7 (30%)	8 (70%)	10
3546	M.S. e messa a norma ex Scuola Ambrosini ad uso biblioteca (P.I.S.L. Area Falchera)	STURA	2.000.000	4	7 (12%)	8 (60%)	9
3670	Ristrutturazione e adeguamento funzionale edificio di Via del Carmine 14, ad uso archivi ed attività culturali	FAMÀ	7.000.000	/	3	4	7
3686	Restauro manto di copertura cupola della Mole Antonelliana	STURA	655.800	/	5	8 (70%)	10
3534	M.S. e messa a norma biblioteca civica e archivio storico	MASTRIPPOLITO CHIAMBERLANDO	1.500.000	/	2	2	3
3827	Recupero Palazzo Madama - Sistemazione Aree esterne - lotto 1B	GRILLONE	350.000	/	/	7	10
3878	Santena - Complesso monumentale Cavour - Opere di adeguamento funzionale e di restauro	STURA, CHIAMBERLANDO, RAGO	5.000.000	/	/	2	5
3471	M.S. monumenti e fontane monumentali	MASTRIPPOLITO	200.000	/	/	/	3

SETTORE INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO							
Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
2496	Sistemazione area mercatale Piazza Nizza	CONTARDI CAMPANALE	1.500.000			4	8 – (20%)
3426	M.S. mercati coperti – Anno 2009	CONTARDI	700.000		3	8 – (2%)	9
3427	M.S. mercati rionali – Anno 2009	BARBIRATO, SURACE	700.000		3	7	8 – (80%)
3557	M.S. mercati rionali – Anno 2010	BARBIRATO, SURACE	500.000			3	8 – (10%)
3558	M.S. mercati coperti – Anno 2010	CONTARDI	500.000			3	8 – (10%)
3561	Sistemazione area mercatale Foroni	BARBIRATO CAMPANALE	4.200.000				5
3731	M.S. mercati rionali – Anno 2011	BARBIRATO, SURACE	500.000				3
3732	M.S. mercati coperti – Anno 2011	CONTARDI	400.000				3
3879	M.S. area mercatale Piazza Bengasi – Sede provvisoria V. Onorato Vigliani	BARBIRATO CAMPANALE	1.600.000			3	8 – (20%)

SETTORE MANUTENZIONE STRAORDINARIA GENERICA ED OPERE SPECIALI PER IL SOCIALE							
Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
2658_1	M.S. edifici per anziani 2007	BELLINI	1.500.000	6	7	8 (10%)	8 (80%)
3330	M.S. campi nomadi Germagnano Aeroporto	DAMIANI	500.000	5	8 (25%)	8 (85%)	10
3639	M.S. edifici per disabili, nomadi e prima accoglienza 2007	DAMIANI	700.000	6	8 (18%)	9	10
3669	M.S. campo nomadi Sangone	DAMIANI	500.000	4	6	8 (38%)	8 (80%)
3322	M.S. dormitorio Via Ghedini 6	BELLINI	800.000	-	3	5	8 (50%)
3882	M.S. generica (funz. 10 s.3 e s.4)	CARUSO	800.000	-	-	3	5
3831	Nuovo campo nomadi Stura/Aeroporto	BELLINI CARUSO	1.000.000	-	-	1	6
-	M.S. funz.10 serv.3 2011	DAMIANI BELLINI	500.000	-	-	-	3
2659	M.S. funz.10 serv.4 2011	DAMIANI CARUSO	490.000	-	-	-	3

SETTORE RISTRUTTURAZIONI E NUOVE OPERE PER IL SOCIALE							
Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
2926	Via Negarville 30/2, M. S. e normalizzazione Centro Accoglienza Immigrati	LA GAMBA	2.600.000	8(38 %)	8(72%)	9	10
2521	Recupero Fabbricato Uffici Ex Venchi Unica	DI VITA DAMIANI	9.290.622	8(50%)	8(80%)	9	10
3199	Nuovo C.S.T./C.A. – Via De Gubernatis	DI VITA DAMIANI	4.379.576	8(1%)	8(20%)	8(40%)	9
3628	M.S. e messa a norma Casa di Ospitalità Notturna Via Foligno 10	DI VITA	1.296.116	0	2	4	8(40%)
74	Istituto "Carlo Alberto" - 2 Lotto - Adeguamento Standard Regionali e M.S. dell'edificio a Residenza Integrata Socio-Sanitaria	MUNARI DAMIANI	8.985.060	0	4	8(2,5%)	8(50%)
3728	M.S. Ex Istituto Riposo Vecchiaia Coperture e Facciate	MONTAFIA DI VITA	1.300.000	0	2	4	6
3047	M.S. Normalizzazione Antincendio Casa per Anziani Cimarosa	MUNARI DAMIANI	5.150.000	0	0	1	4
3853	M.S.su Edifici di Edilizia Sociale	DI VITA	150.000			3	7

SETTORE GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI ED AUTORIMESSE							
Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
3763	M.S. Diffusa Magazzini e Autorimesse	BERNOCCO	900.000	-	2	5	8 (10%)
3844	M.S. - Impianti Sportivi Circoscrizionali	BERNOCCO	300.000	-	-	2	3
3843	M.S.- Magazzini ed Autorimesse	LAONIGRO	400.000	-	-	-	3

Legenda indicatore:

1 = Affidamento incarichi di progettazione o studio di fattibilità
2 = Approvazione progetto preliminare
3 = Approvazione progetto definitivo
4 = Approvazione progetto esecutivo
5 = Richiesta appalto
6 = Aggiudicazione lavori

7 = Consegna dei lavori
8 = Realizzazione parziale dei lavori (specificare lo stato di avanzamento previsto)
9 = Ultimazione dei lavori
10 = Collaudo effettuato

DIVISIONE AMBIENTE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere e sviluppare azioni ed interventi volti a migliorare e tutelare la qualità dell'aria, dell'acqua e del suolo
- 2) Incentivare e promuovere azioni finalizzate all'utilizzo di fonti di energia rinnovabile e di risparmio energetico
- 3) Promuovere azioni ed iniziative finalizzate alla gestione integrata del ciclo dei rifiuti, a migliorare la pulizia della Città e la sua percezione, nonché a potenziare la raccolta differenziata
- 4) Promuovere e realizzare azioni volte a tutelare e migliorare il benessere animale
- 5) Promuovere azioni di sensibilizzazione ed educazione ambientale

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
	1	Coinvolgimento di stakeholders nel progetto Torino Smart City attraverso l'implementazione e l'utilizzo della piattaforma per partecipazione ai bandi dell'U.E. dedicati	1.a	Entro il 31.12.2011	BIANCIARDI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione rifiuti	Gestione raccolta differenziata	Garantire il raggiungimento della % di RD	Numero tonnellate rifiuti differenziati/Numero totale tonnellate rifiuti		42,4%	Valore da piano di lavoro 2011		BIANCIARDI

DIVISIONE AMBIENTE

Politica: AMBIENTE

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Attivazione del servizio di informazione alla cittadinanza presso lo Sportello di Via Milano sui temi del risparmio energetico e delle fonti energetiche rinnovabili	1.a	Entro il 30.06.2011.	PORTOLESE
			1.b	Attivazione del servizio 1 giorno alla settimana (escluso il mese di agosto)	PORTOLESE
4	2	Espletamento di un corso di formazione sull'Ordinanza Martini, presso il Canile Rifugio, sui temi della tutela degli animali.	2.a	Conclusione entro il 30.11.2011.	BOSCO
3	3	Raggiungimento della RD% che sarà indicata nel Piano di lavoro 2011 con AMIAT SpA	3.a	RD% del Piano di Lavoro 2011	CIVERA
5	4	Analizzare le modalità di applicazione di quanto disposto nel dlgs 195/2005 "Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale" per individuare possibili aree di miglioramento in particolare nella comunicazione elettronica	4.a	Rapporto da consegnare al Direttore di Divisione entro il 31.12.2011	TECCHIATI
1,2,3,4,5	5	Aggiornamento sugli adempimenti di legge nella conduzione dei processi di affidamento di servizi/forniture sottosoglia per i Settori della Divisione in relazione alle recenti disposizioni normative entrate in vigore a fine 2010 (CIG, L 136/2010, DURC, AVLCP)	5.a	Redazione e consegna ai Responsabili di Procedimento per utilizzo pratico di prontuario descrittivo dei vari step procedurali entro il mese di luglio 2011	ZULIANI
5	6	Organizzazione e svolgimento di 2 eventi pubblici di sensibilizzazione ambientale e promozione della mobilità ciclabile in collaborazione con Enti e Associazioni	6.a	Entro il 31.12.2011	ARDITO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,5	7	Realizzazione del percorso di aggiornamento e definizione del nuovo Protocollo APE – Acquisti Pubblici Ecologici	7.a	Approvazione Protocollo da parte della Giunta Comunale	ARDITO
1	8	Approvazione piano di risanamento acustico	8.a	Predisposizione piano e deliberazione di approvazione entro il 31.12.2011	SAPORITI
1	9	Realizzazione opere come da Tabella LL.PP. Predisposizione e approvazione delle fasi progettuali come da tabella allegata Lavori pubblici	9.a	Vedi tabella allegata	FIERRI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E TUTELA ANIMALI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Numero Verde	Risposta ai cittadini	Garantire la presenza degli operatori: lunedì/venerdì 9,30 - 12,30	N° giornate nelle quali la presenza di 2 operatori è rispettata	Presenza di 2 operatori / giorno	100%	> 95%		PORTOLESE
2		Assistenza specifica al cittadino	Assicurare la disponibilità per incontri con il cittadino	n. gg. in cui è garantito il servizio/n. gg. di potenziale offerta del servizio	Presenza di 1 operatore 1 giorno alla settimana	100%	> 95%		PORTOLESE
3	Canile Sanitario	Identificazione e contatto del cittadino	Identificazione proprietario per contatto ritiro animale	% di identificazione entro i termini	5 giorni lavorativi da data recupero dell'animale	100%	> 95%		BOSCO
4		Comunicazione	Notifica al proprietario non rintracciabile	% di notifiche entro i termini	10 giorni lavorativi da data recupero dell'animale	100%	> 98%		BOSCO
5		Istruzione pratiche restituzione animali	Tempo di emissione pratica di restituzione	% di pratiche emesse entro i termini	30 giorni lavorativi da data recupero dell'animale	100%	> 98%		PORTOLESE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
6	Canile Rifugio	Garantire il servizio di accoglienza presso le strutture	Presenza giornaliera degli operatori	N° giornate nelle quali la presenza di 2 operatori è rispettata	Presenza di 2 operatori al giorno	100%	> 95%		BOSCO
7		Assistenza specifica al cittadino	Assicurare la disponibilità di incontri per il cittadino nei giorni previsti	n. gg. in cui è garantito il servizio/n. gg. di potenziale offerta del servizio	Presenza di 1 operatore 5 giorni alla settimana	100%	> 95%		BOSCO
8		Comunicazione	Pubblicazione di tutti gli animali adottabili sul sito web specifico	N° mesi nelle quali la presenza è rispettata	Pubblicazione mensile sul sito web	100%	100%		PORTOLESE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore CICLO DEI RIFIUTI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione rapporti con utenti per igiene ambientale	Gestione segnalazione supposti disservizi AMIAT (fonte URP/URC, Cittadini, Circoscrizioni, Enti vari)	Invio della segnalazione dal settore ad AMIAT	n. di segnalazioni inviate entro i termini / totale delle segnalazioni	Invio entro 10 gg	95%	> 95%		CIVERA
2		Gestione segnalazioni provenienti da QUO relative alla gestione rifiuti	Garantire la gestione del processo di invio segnalazione, eventuale sopralluogo e ripristino entro tempistiche prefissate	Percentuale di ripristini del servizio entro 25 gg	90% dei ripristini entro 25 gg	97%	90%		CIVERA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
3	Gestione rapporti con utenti per igiene ambientale	Monitoraggio manutenzione igiene del suolo e banchine a verde delle 6 principali direttrici di ingresso alla Città	Garantire la gestione del processo di invio segnalazione, sopralluogo e ripristino entro tempistiche prefissate	Percentuale di ripristini del servizio entro 15 gg	90% dei ripristini entro 15 gg	N.D.	90%		CIVERA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Direzione

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione finanziaria	Incentivare l'utilizzo di modalità di spedizione diverse dal servizio postale (fax/e- mail/recapito diretto ad Enti partners)	Riduzione spese postali per spedizione corrispondenza Settori Divisione	Raffronto spese di affrancatura totali Divisione Anno precedente/anno di riferimento	Riduzione di almeno il 5% sulle spese di affrancatura rispetto all'anno precedente	N.D.	100%		ZULIANI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Settore TUTELA AMBIENTE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione esposti inquinamento aria non proveniente da abitazioni/impianti	Riscontro all'esponente e attivazione organismi di controllo(VVUU/ ARPA)	Il riscontro all'esponente darà conto delle iniziative assunte dall'amministrazione in merito all'oggetto dell'esposto	N° riscontri nei termini/ N° esposti*100	Entro 30 gg	N.D.	> 95%		TECCHIATI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
2	Risposte cittadini mail e cartacee (anche per conto Assessore e Sindaco)	Risposte su problematiche riguardanti inquinamento, provvedimenti traffico, incentivi etc.	Risposta scritta nel merito. (Se l'oggetto esula dalle competenze comunali, la richiesta verrà inoltrata all'ente competente. Del fatto verrà data comunicazione allo scrivente)	N° risposte nei termini/ N° domande*100	Entro 30 gg	N.D.	> 95%		TECCHIATI
3	Ufficio Biciclette	Accoglienza pubblico	Garantire la presenza operatore una volta a settimana negli orari previsti	Numero di giorni in cui è garantito il servizio	1 operat./ un giorno alla settimana	100%	100%		ARDITO
4		Gestione segnalazioni e richieste informazioni tramite e-mail	Risposta alle e-mail dei cittadini	% di risposte effettuate entro 5 giorni dalla ricezione delle mail sul totale delle mail ricevute	Risposta entro 5 giorni dal ricevimento	96%		97%	ARDITO
5	Bike Sharing	Disponibilità biciclette sul terreno	Garantire la presenza sul terreno di un numero congruo di biciclette	Numero di mesi in cui la presenza media è rispettata.	95% del parametro previsto dal contratto (10 biciclette ogni 16 colonnine). Da ottobre a marzo il 60%	N.D.	95%		ARDITO
6		Numero abbonamenti attivati (annuali e di breve durata)	Mantenere e incrementare il numero degli abbonamenti	numero abbonamenti attivati al 31.12.2011	abbonamenti al 31/12/10	4.500	4.500		ARDITO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
7	Lotta biologica zanzare	Richieste di intervento tecnico da parte di cittadini tramite telefonate ed e- mail	Gestione inoltro ad IPLA richieste di intervento tecnico entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione	Percentuale di richieste trasmesse ad IPLA rispetto al totale delle richieste pervenute		100%	100%		BIANCIARDI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Settore AMBIENTE E TERRITORIO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Servizio Pareri Inquinamento Acustico	Rilascio pareri in materia acustica nell'ambito del rilascio titoli abilitativi edilizi ai Settori Permessi di Costruire e DIA	Verificare la conformità della documentazione prodotta alla normativa vigente in tema di inquinamento acustico, così come previsto dal Regolamento Comunale per la tutela dall'inq. acustico	n° pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche	30 giorni dal ricevimento della richiesta per i Permessi di Costruire e 15 giorni per le Denunce Inizio Attività	79%	> 95%		SAPORITI
2	Servizio Pareri Terre e Rocce da scavo	Rilascio pareri in materia di Terre e Rocce da scavo nell'ambito del rilascio titoli abilitativi edilizi ai Settori Permessi di Costruire e DIA	Verificare la conformità della documentazione prodotta alla normativa vigente in materia di Terre e Rocce da scavo	n° pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche	30 giorni dal ricevimento della richiesta per i Permessi di Costruire e 15 giorni per le Denunce Inizio Attività	100%	> 95%		SAPORITI
3		Verifica rispetto requisiti di legge		n° verifiche/mese regolarità autorizzativa impianti di destinazione	1 verifica/mese	11 verifiche	1 verifica/ mese		SAPORITI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Servizio Gestione Esposti Inquinamento Acustico	Riscontro all'esponente a seguito di presentazione di esposto e seguente attivazione degli organi di controllo (Polizia Municipale ARPA)	Il riscontro all'esponente dovrà dare conto dell'attivazione degli organi di controllo (Polizia Municipale ARPA) o garantire in alternativa la valutazione tecnica degli Uffici preposti	n° pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche	30 giorni	92%	> 95%		SAPORITI
5	Servizio autorizzazioni in deroga ai limiti rumore	Rilascio autorizzazioni in deroga ai limiti di emissione rumore per cantieri e manifestazioni	Istruttoria, rilascio, richiesta di integrazioni, predisposizione delibera se necessaria, o diniego della domanda entro 20 giorni	n° pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche	20 giorni dall'istanza	N.D.	> 95%		SAPORITI
6	Servizio Gestione Esposti Inquinamento Elettromagnetico	Riscontro all'esponente a seguito di presentazione di esposto e seguente attivazione degli organi di controllo (ARPA)	Il riscontro all'esponente dovrà dare conto dell'attivazione degli organi di controllo (ARPA)	n° pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche	30 giorni	N.D.	> 95%		SAPORITI
7	Servizio V.I.A./V.A.S.	Attivare e gestire i procedimenti di verifica e valutazione di propria competenza	Rispetto delle tempistiche di legge delle diverse procedure a partire dall'avvio della procedura fino al provvedimento conclusivo	n° pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche	- 60 giorni per verifica assoggettabilità VAS - 75 giorni verifica di assoggettabilità VIA	N.D.	> 90%		SAPORITI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
8	Servizio Bonifiche	Istruttoria, convocazione conferenze dei servizi, approvazione delle diverse fasi, (Caratterizzazio ne, Analisi di Rischio e Progetto di Bonifica)	Rispetto delle tempistiche di legge delle diverse fasi della procedura.	n° pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche	non superiore ai termini di legge	N.D.	> 90%		SAPORITI FIERRI
9	Ufficio Amianto	Riscontro all'esponente a seguito di presentazione di esposto per inquinamento ambientale dovuto a possibile dispersione in atmosfera di fibre e conseguente attivazione degli organi di controllo	Il riscontro all'esponente dovrà dare conto dell'attivazione dell' organo di controllo (Polizia Municipale per accertamento proprietà, avvio del procedimento e richiesta verifica ARPA)	n° pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche	30 giorni	N.D.	> 95%		SAPORITI
10	Ufficio Inquinamento Idrico	Rilascio autorizzazioni agli scarichi civili non collegati alla pubblica fognatura	Istruttoria e rilascio autorizzazione, richiesta di integrazioni, pareri o diniego entro 30 giorni	n° pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche	30 giorni dall'istanza	N.D.	> 95%		SAPORITI

TABELLA LAVORI PUBBLICI

SETTORE AMBIENTE E TERRITORIO							
Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
1	Interventi di messa in sicurezza Basse di Stura - Altopiano Deltasider	SAPORITI FIERRI	-	-	-	-	2

Legenda indicatore:

1 = Affidamento incarichi di progettazione o studio di fattibilità
 2 = Approvazione progetto preliminare
 3 = Approvazione progetto definitivo
 4 = Approvazione progetto esecutivo
 5 = Richiesta appalto
 6 = Aggiudicazione lavori

7 = Consegna dei lavori
 8 = Realizzazione parziale dei lavori (specificare lo stato di avanzamento previsto)
 9 = Ultimazione dei lavori
 10 = Collaudo effettuato

DIVISIONE: SPORT E TEMPO LIBERO

LINEE STRATEGICHE

- 1) Contribuire alla diffusione della pratica sportiva con progetti finalizzati che forniscano opportunità anche ai disabili, con particolare attenzione alle fasce giovanili e agli Over 60
- 2) Valorizzare lo sport e i grandi eventi sportivi come fattori di attrazione turistica
- 3) Sviluppare e coordinare iniziative di tempo libero, in particolare per gli Over 60
- 4) Garantire l'aggiornamento della gestione delle attività di spettacolo viaggiante
- 5) Monitorare le attività di gestione presso gli impianti cittadini e gli uffici della Divisione al fine di promuovere il perseguimento di efficienza, efficacia ed economicità e coordinare la gestione dei Bagni Pubblici.
- 6) Programmare e realizzare le nuove opere e gli interventi di ristrutturazione e manutenzione ordinaria e straordinaria dell'impiantistica sportiva

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Adozione di un piano operativo volto alla riduzione delle spese per impianti sportivi a gestione centralizzata	1.a	Entro il 31.12.2011	ARENA CONIGLIARO OBIALERO
2	2	Monitoraggio del numero di accessi ai files pubblicati e realizzazione di una rubrica FAQ sul sito divisionale	2.a	Entro il 31.12.2011	ARENA GHIONE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Comunicazione e promozione delle attività sportive e di tempo libero praticate nel territorio cittadino	Attivazione di nuove sinergie di comunicazione	Miglioramento della comunicazione dando visibilità in rete alle domande più frequenti recepite attraverso il numero verde e pervenute via e-mail	Numero di risposte inserite sulla home page su richieste pervenute		N.D.		70	ARENA GHIONE
2	Gestione impianti sportivi	Gestione impianti sportivi	Ottimizzare il grado di utilizzo strutture sportive	n. ore effettivamente utilizzate/ n. ore disponibili (media impianti)		85,40%	86%		ARENA CONIGLIARO OBIALERO
3	Gestione impianti sportivi	Gestione impianti sportivi	Ottimizzare il numero di utenti delle strutture sportive	n. utenti impianto sportivo/gg. di apertura (media impianti)		470,41 (flusso medio giornaliero)		480	ARENA CONIGLIARO OBIALERO
4	Gestione impianti sportivi	Gestione impianti sportivi	Copertura economica del budget di spesa attribuito in bilancio ai Settori Sport e Tempo Libero tramite introito tariffe-canoni utilizzo impianti	Entrate da tariffe-canoni/budget di spesa		134,94%	135%		ARENA CONIGLIARO OBIALERO

DIVISIONE SPORT E TEMPO LIBERO

POLITICA:

PROMOZIONE INIZIATIVE SPORTIVE E DI TEMPO LIBERO, GESTIONE, REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI SPORTIVI

LINEE STRATEGICHE

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	CATALOGO PRODOTTI INDICATORI Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	1.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	CONIGLIARO RORATO
-	2	APPALTI Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	2.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	CONIGLIARO RORATO REVELCHIONE
2	3	Realizzazione di un'anagrafica completa ed informatizzata dei contributi relativi all'ultimo triennio	3.a	Elaborazione entro il 31.12.2011	CONIGLIARO DIENI
3	4	Raccolta dei dati inerenti ai costi e all'utilizzo dei centri d'incontro cittadini e definizione di un piano operativo di ottimizzazione	4.a	Entro il 31.12.2011	RORATO SCARANO
4	5	Sostituzione di tutte le licenze degli esercenti di spettacolo richieste dai residenti nel Comune di Torino per adeguamento al D.M. 18/05/2007	5.a	Entro il 31.12.2011	SCARANO
3	6	Mantenimento dello standard qualitativo del progetto Ventaglio a fronte di una diminuzione rispetto all'esercizio precedente del 50% delle spese sostenute dal Settore Tempo Libero	6.a	Entro il 31.12.2011	RORATO SCARANO
6	7	Realizzare gli interventi indicati nel programma LL.PP. per l'anno 2011 come specificato nella Tabella lavori Pubblici	7.a	Vedi tabella LLPP allegata	ARENA REVELCHIONE SANTACROCE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore SPORT

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione progetto Pass 15	Garantire le risposte ai richiedenti entro i termini	Garantire risposte a segnalazioni e a richieste di informazioni da parte dei soggetti affidatari dei progetti e dei partecipanti alle iniziative entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta	Prime risposte effettuate entro i termini/risposte effettuate		100%	100%		CONIGLIARO DIENI
2	Gestione progetto Pass 15		Garantire ai richiedenti la partecipazione al progetto "Pass 15 - Sport"	N. Partecipanti complessivo/posti disponibili per i progetti		90%	90%		CONIGLIARO DIENI
3	Gestione progetto Pass 15		Elaborare i tagliandi dei carnet relativi alle iniziative di competenza	Elaborare almeno 9 tagliandi		100%	100%		CONIGLIARO DIENI
4	Gestione progetto Pass 15		Redazione di report di valutazione a seguito dell'effettuazione di verifiche e sopralluoghi e della rilevazione degli esiti di questionari somministrati ai partecipanti	Redazione di almeno 9 report		122%	100%		CONIGLIARO DIENI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore TEMPO LIBERO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione spettacoli viaggianti	Accettazione istanze rilascio dei provvedimenti, emissione documenti di pagamento, attribuzione di codici identificativi	Garantire i tempi di rilascio dell'atto	Numero di provvedimenti entro i termini/totale delle istanze pervenute	30 gg.(in alternativa secondo calendario concordato)	95%	95%		RORATO SCARANO
2	Gestione spettacoli viaggianti	Fornire informazioni e consulenze alle imprese per avviamento ed informazioni	Garantire un servizio di consulenza ed informazione negli orari previsti negli orari 9- 12:30 martedì -venerdì	numero di giorni nei quali e' garantito il servizio	presenza di almeno di 1 operatore su 3	97%		99%	RORATO SCARANO
3	Gestione spettacoli viaggianti	Completamento Attribuzione di codici identificativi D.M. 18 maggio 2007		n. codici attribuiti/n. codici da attribuire	100% del totale (n.200)	78%		100%	RORATO SCARANO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore EDILIZIA SPORTIVA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/sul totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	91,67%	92%		REVELCHIONE SANTACROCE BASSI GRIMALDI MANTICA MARABOTTO ORLANDO SAVARESE
				N. SAL redatti correttamente /sul totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	100%		
2		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	100 %	100%		
3		Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/sul totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	100%		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini/sul totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore.	Non è stato necessario addivenire ad accordi bonari	N.D.		REVELCHIONE SANTACROCE BASSI GRIMALDI MANTICA MARABOTTO ORLANDO SAVARESE
5		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	100%	100%		
				N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso complesso	100%	100%		


TABELLA LAVORI PUBBLICI

SETTORE EDILIZIA SPORTIVA							
Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
2587	Realizzazione Palazzo del Nuoto nell'area ex Combi-Marchi	SAVARESE REVELCHIONE	22.000.000	8 (70%)	8 (80%)	9 (100%)	10
3055	Bocciofila "Bela Rosin" – Intervento di riqualificazione	GRIMALDI REVELCHIONE	950.000	-	-	1	2
3278	Impianto calcio "Carrara 90" – Nuovo fabbricato spogliatoi e servizi	BASSI REVELCHIONE	1.600.000	-	1	2	3
3528	Stadio Olimpico – M.S. 2010	MARABOTTO SANTACROCE	400.000	-	3	4	8 (30%)
3596	Interventi per l'ottenimento del C.P.I.	MANTICA SANTACROCE	1.800.000	2	3	3	4
3739	Bocciofila "Madonna del Pilone" – Rifacimento sede	ORLANDO REVELCHIONE	770.000	2	2	4	7
1028	Recupero palestra "Padovani" – Trasformazione in palazzetto	ORLANDO REVELCHIONE	1.400.000	3	3	3	4
951	Bocciofila "Giordana Lombardi" – Ampliamento sede	ORLANDO REVELCHIONE	310.000	2	2	2	4
3525	M.S. 2010	MANTICA SANTACROCE	1.000.000		3	4	7
3526	M.S. 2011	MANTICA SANTACROCE	600.000	-	-	-	3
3701	Stadio Olimpico – M.S. 2011	MARABOTTO SANTACROCE	400.000	-	-	-	3
3914	Interventi in corso – varianti e ulteriori opere	GRIMALDI REVELCHIONE	500.000				8
3915	Interventi negli impianti tecnologici impianti sportivi a cura di IRIDE	SAVARESE REVELCHIONE	300.000				8

Legenda indicatore:

1 = Affidamento incarichi di progettazione o studio di fattibilità
 2 = Approvazione progetto preliminare
 3 = Approvazione progetto definitivo
 4 = Approvazione progetto esecutivo
 5 = Richiesta appalto
 6 = Aggiudicazione lavori

7 = Consegna dei lavori
 8 = Realizzazione parziale dei lavori (specificare lo stato di avanzamento previsto)
 9 = Ultimazione dei lavori
 10 = Collaudo effettuato



DIVISIONE SPORT E TEMPO LIBERO - SETTORE SPORT

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO


SQS D13A 01

REV.

2 DEL 18.02.2011

APPROVAZIONE

CONIGLIARO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accesso e utilizzo dell'Impianto Sportivo	disponibilità del servizio		Giorni apertura impianto rispetto al calendario stabilito	Oltre 48 ore di chiusura continuativa		giorni di servizio attivo / giorni a calendario	95%	PG Sett D13 A 01
			Ore apertura impianto rispetto all'orario stabilito	Due giorni all'interno della stessa settimana		giorni di orario conforme / giorni apertura impianto	95%	PG Sett D13 A 01
	sicurezza degli sportivi	Decreto Ministeriale del 18.03.1996	Presenza di almeno 2 assistenti bagnanti	Presenza inferiore a 2 unità		giorni con numero di assistenti bagnanti conforme / giorni di apertura al pubblico	100%	PO Sett D13 A 01
	disponibilità spazio per attività sportiva		Presenza massima di 150 nuotatori per vasca	Presenza di più di 150 nuotatori per vasca		giorni in cui lo standard non viene superato / giorni apertura impianto	100%	PO Sett D13 A 01
	sicurezza e disponibilità spazio per il pubblico	Decreto Ministeriale del 10.03.1998	Non superamento di persone del pubblico rispetto a quanto previsto dal piano di evacuazione	Presenza superiore al numero previsto dalla normativa		Non previsto	—	PO Sett D13 A 01
	Luminosità dell'impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	rispetto soglia / giorni di misurazione	100%	PO Sett D13 A 02
	Qualità aria dell'Impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	rispetto soglia / giorni di misurazione	100%	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione centralina		Effettuazione interventi di manutenzione periodica	Mancanza di manutenzione		Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione e controllo impianti rilevazione e segnalazione incendio		Intervento semestrale di manutenzione periodica	Inferiore a 2 interventi annui	Edilizia Sportiva	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02




CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SPORT E TEMPO LIBERO - SETTORE SPORT

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE

DOCUMENTO	SQS D13A 01
REV.	2 DEL 18.02.2011
APPROVAZIONE	CONIGLIARO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Manutenzione impianti sportivi	Manutenzione e controllo macchinari palestra		Intervento annuale di manutenzione periodica	Nessun intervento di manutenzione	Federazione Italiana Nuoto	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Pulizia interno vasca		Intervento quotidiano	Mancato intervento quotidiano		giorni di rispetto piano di pulizia / giorni di apertura impianto	100%	PO Sett D13 A 02
	Svuotamento e pulizia interno vasca	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Intervento annuale	Mancato intervento annuale		rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02
	Svuotamento e pulizia vasca di compenso		Intervento una volta nel mese	Mancato intervento una volta nel mese		rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02
	Effettuazione pulizia spogliatoi, wc, docce e bordo vasca		3 passaggi al giorno	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02
	Effettuazione pulizia aree pubblico e di servizio		1 passaggio al giorno	Frequenza inferiore a 1 passaggio giornaliero	Ditta aggiudicataria pulizie	rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02
	Interventi manutentivi in carico all'Edizia Sportiva		48 ore per interventi ordinari	Non previsto	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
			24 ore per interventi emergenza	In caso di emergenza intervento successivo alle 48 ore	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
Ascolto	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Legge 241 del 7 agosto 1990	Risposta entro 30 giorni dalla segnalazione	La risposta al reclamo viene fornita oltre i 30 gg.		numero risposte entro i 30 gg / numero totale segnalazioni reclami e suggerimenti	99%	PG Div 13 01
e di Torino			Informazioni entro 24 da parte del Responsabile Impianto all'Ufficio Informazione e Promozione in caso di variazione di orario	ritardo superiore ad 1 giorno		comunicazioni nei tempi / totale comunicazioni	99%	PG Div 13 01

DIVISIONE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere politiche della casa che puntino a divenire “politiche dell’abitare”, con al centro la qualità dell’abitazione e del sistema di relazioni sociali, che diano risposte articolate a un fabbisogno sempre più differenziato.
- 2) Favorire il mix sociale con particolare attenzione ai giovani e alle giovani coppie, al fine di promuovere l’equilibrio tra generazioni nei quartieri e la compresenza di diverse categorie sociali.
- 3) Approvare ed attuare il Piano Comunale per la Casa, volto ad incrementare il patrimonio abitativo pubblico, nonché l’offerta privata di alloggi in affitto a canone calmierato
- 4) Consolidare strumenti a sostegno della persona, per consentire la permanenza nell’edilizia privata alle famiglie con una elevata incidenza del canone sul reddito

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1-2-3-4	1	Attuazione delle politiche per l'abitare contenute nel Piano Casa comunale, con particolare riferimento alla partecipazione al III Biennio del Piano Casa Regionale ed agli interventi di Social Housing.	1.a	Trasmissione report attività svolte all'Assessore alle Politiche per la Casa	MAGNANO
1	2	Ridefinizione delle procedure legate all'edilizia sociale a norma della nuova L.R. 3/2010.	2.a	Trasmissione report attività svolte all'Assessore alle Politiche per la Casa	MAGNANO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Soddisfare la domanda di edilizia sociale	Reperimento alloggi da assegnare in edilizia sovvenzionata	Alloggi di risulta	Quantità di alloggi di risulta assegnati nei termini sul totale degli alloggi disponibili	Assegnazione entro 45 gg dalla disponibilità	N.D.	90%		MAGNANO
			Alloggi da incremento del patrimonio ERP	Valore finanziamento impegnato nell'ambito di programmi regionali/totale assegnato	Rispetto dei tempi regionali	N.D.	100%		
2	Soddisfare la domanda di edilizia sociale	Reperimento alloggi sul mercato privato	Contratti stipulati da LO.C.A.Re.	Valore finanziato e liquidato per domande di servizi diversi da edilizia sovvenzionata/Valore totale risorse disponibili per domande di servizi per l'abitazione – diversi da edilizia sovvenzionata - ricevute	Esaurimento risorse disponibili	100%	100%		
3	Soddisfare la domanda di edilizia sociale	Sostegno alla locazione sul mercato privato	Organizzazione bando per fondo aiuto alla locazione reperimento risorse regionali	Adozione atti, realizzazione istruttoria, pagamento domande accolte	Rispetto dei tempi imposti dalla Regione	100%	100%		

DIVISIONE: EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

Politica:

SVILUPPO E GESTIONE DELL'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E POLITICHE PER LA CASA

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
	1	Catalogo prodotti indicatori Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	1.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	FONSECA D'AMATO
	2	Appalti Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	2.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	FONSECA SCAVINO CANESTRI
1	3	Nell'ambito del nuovo quadro normativo disegnato dalla legge regionale n. 3/10 e dai regolamenti attuativi in corso di adozione, predisposizione del VI bando generale per l'assegnazione degli alloggi sociali	3.a	Approvazione deliberazione di Giunta indizione VI bando generale	D'AMATO
1-3	4	Partecipazione della Città al bando del Programma casa Regionale "10.000 alloggi entro il 2012" III Biennio-relativo ai finanziamenti di ERP	4.a	Ricezione e valutazione delle domande dell'ATC e operatori privati e della Città, formulazione e approvazione dell'elenco delle domande ammissibili, e presentazione alla Regione.	FONSECA BERTOLOTTO
2 - 4	5	Attuazione del progetto per il mix sociale nei quartieri pubblici (D.G.C. 10 marzo 2009 mecc. 2009-1113/12) Coordinamento dei tavoli di monitoraggio delle coabitazioni solidali.	5.a	Realizzazione delle riunioni di coordinamento. Verifica e valutazione dei report semestrali da sottoporre al Direttore di Divisione	CANESTRI
3	6	Attuazione del piano vendite del patrimonio di ERP	6.a	Rispetto delle previsioni di bilancio	TOTARO
3	7	Incremento del patrimonio di edilizia sociale disponibile per l'assegnazione agli aventi diritto a seguito del perfezionamento dei procedimenti di decadenza.	7.a	Recupero di un numero di alloggi oggetto di procedimento di decadenza superiore alla media dell'ultimo triennio (ossia superiore a n. 39)	TACCINI
3	8	Chiusura amministrativa dei programmi di intervento finanziati con la Legge 457/78 dal 1° al 7° biennio.	8.a	N. di determinazioni dirigenziali di approvazione certificati chiusura conti (70% degli interventi da chiudere – 15 su 23)	SCAVINO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° obiettivo	INDICATORI	RESPONSABILE
3	9	Rispetto tempistiche Opere pubbliche (vedi scheda allegata).	9.a	Vedi tabella lavori pubblici allegata	SCAVINO ACCONCIA RINALDO VENTO
3	10	Coordinamento, supervisione, pareri tecnici su Impianti tecnologici e messa a norma stabili di Edilizia Abitativa pubblica e del patrimonio comunale residenziale.	10.a	N. 80 sopralluoghi e pareri/relazioni effettuati	BOSSO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Raccolta, istruttoria domanda di assegnazione di un alloggio di erp a titolo di emergenza abitativa	domanda di casa popolare a titolo di emergenza abitativa (procedura di sfratto)	istruttoria domanda e sottoposizione della stessa all'esame della CEA	n° domande per le quali e' rispettato il valore di riferimento/totale domande	completamento attività istruttoria ed esame della CEA entro la data di esecuzione del procedimento di sfratto	93,7%	> 90 %		TACCINI
2		domanda di casa popolare a titolo di emergenza abitativa (procedura di sfratto) - acquisizione parere di legittimità	istruttoria domanda e sottoposizione della stessa all'esame della CAA	n° di domande per le quali e' rispettato il valore di riferimento/totale domande	trasmissione pratica alla CAA per rilascio parere di legittimità entro 2 giorni lavorativi	97,5%	> 95 %		
3		informazione ed assistenza offerta	servizio di consulenza personale per gli utenti e ricezione delle domande dalle 8,30 alle 12,00 (oltre tale orario su appuntamento) - informazione fornita durante tutto l'iter della domanda	n. giorni in cui e' rispettato il valore di riferimento/totale giorni di potenziale offerta del servizio	presenza almeno di un operatore destinato al servizio	100%	> 95 %		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Fondo nazionale per il sostegno alla locazione	Preparazione e indizione del bando- raccolta domande	Allestimento locali e realizzazione modulistica informazioni agli utenti, ritiro domande di partecipazione.	adempimenti entro i termini del 30.11.2011	comunicazioni esito e approvazione elenco provvisorio comunicazione fabbisogno alla Regione entro i termini stabiliti dal Bando Regionale	100%	100%		D'AMATO
5		opposizione all'elenco provvisorio dei partecipanti al bando	istruttoria opposizione alla non ammissibilità al bando.	n. opposizioni per le quali è rispettato il valore di riferimento	completamento attività istruttoria entro sessanta giorni con comunicazione esito opposizione	100%	100%		
6		caricamento delle domande di partecipazione per la determinazione del fabbisogno	inserimento di tutti i dati contenuti nelle domande di partecipazione nell'applicativo "ERP"	n. domande per le quali è rispettato il valore di riferimento	completamento attività entro il termine perentorio fissato dal bando regionale	100%	100%		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
7	Fondo nazionale per il sostegno alla locazione	pagamento contributo ai beneficiari del bando denominato Fondo Nazionale	pagamento a favore dei primi 1000 beneficiari del Fondo nazionale I tranche.	n. beneficiari per i quali è rispettato il valore di riferimento	istruttoria domande, predisposizione atto di liquidazione I tranche entro 60 giorni decorrenti dall'introito del finanziamento regionale	100%	>90%		D'AMATO
8		informazione ed assistenza offerta durante l'apertura del bando	Servizio di consulenza e informazioni personalizzate e ritiro delle domande.	n. giorni in cui è rispettato il valore di riferimento	presenza in servizio di un numero di addetti almeno pari ai 2/3 del totale degli addetti previsti	100%	90%		
9		comunicazione e diffusione del bando	Pubblicazione del bando sulla pagina di Informacasa . Comunicazione scritta agli utenti e invio lettere ai partecipanti che nell'anno precedente hanno avuto esito positivo.	aggiornamento sito web n lettere /n partecipanti	aggiornamento sito web invio lettere a tutti i partecipanti entro i termini dell'apertura del bando	100%	90%		
10		Informazione ai beneficiari	Comunicazione esito domanda con lettera a tutti i partecipanti	aggiornamento sito web n lettere /n partecipanti	aggiornamento sito web invio lettere a tutti i partecipanti entro 45 gg dall'invio del fabbisogno provvisorio alla Regione	100%	90%		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
11	Convenzioni edilizie - trasformazioni ed eliminazione vincoli su aree PEEP	informazione, assistenza al pubblico e ricezione istanze	verifica e valutazione requisiti oggettivi (aree ed unità immobiliari), soggettivi (titolarità degli immobili) e acquisizione documentazione negli orari 9-12 lunedì - mercoledì - venerdì / 13,30-15,30 giovedì orario apertura al pubblico	numero di giorni nei quali è rispettato il valore di riferimento/totale giorni di potenziale apertura	almeno n.1 addetto su n.3 persone dedicate	N.D.	90 %		BERTOLOTTO
12		proposta sostituzione convenzioni originarie	verifica documentazione, acquisizione valutazione corrispettivo (divisione patrimonio) formulazione proposta ai proprietari immobili	numero lettere di proposta inviate su numero istanze	invio lettere con proposta entro 30 giorni dall'acquisizione della valutazione del corrispettivo	N.D.	90%		
13		assunzione impegno giuridico della città alla sostituzione della convenzione originaria	acquisizione accettazione, disamina eventuali problematiche catastali (divisione patrimonio), atti di provenienza, regolamenti condominiali, stesura convenzione sostitutiva/contratto	Importo delle determine di incasso/ previsioni di bilancio	Rispetto previsioni di bilancio	N.D.	90 %		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
14	LO.C.A.RE.	Procedura d'iscrizione all'agenzia LO.C.A.RE.	Ricevimento, istruttoria e presentazione della domanda all'esame della C.E.A.	N° domande per le quali e' rispettato il valore di riferimento	Presentazione in CEA entro 10 gg	95,6%	> 95 %		FONSECA
15		Erogazione incentivi e contributi	Liquidazione degli importi previo accertamento della sussistenza dei requisiti	Numero di contratti liquidati su importo previsto a bilancio		96,6%	> 95 %		
16		Informazione ed assistenza offerta in generale all'utenza ed in modo specifico a inquilini e proprietari	Servizio di consulenza e informazioni personalizzate.	Numero di giorni in cui e' rispettato il valore di riferimento/totale giorni di potenziale apertura	Presenza in servizio di un numero di addetti almeno pari a 2/3 del totale degli addetti previsti	94,5%	> 90 %		
17		Intermediazione nella ricerca dell'alloggio (Agevolazione dell'incontro tra domanda ed offerta locativa temperando le reciproche esigenze, con conseguente stipulazione dei contratti)		N. Contratti di locazione stipulati nell'anno	400	484	> 95 %		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
18	Vendite alloggi edilizia sociale	Informazione ed assistenza al pubblico	Verifica e valutazione requisiti assegnatari negli orari: 9-12 da lunedì a venerdì orario apertura al pubblico; 4 ore settimanali su appuntamento	n. di giorni nei quali è rispettato il valore di riferimento/totale giorni di potenziale apertura	Almeno n. 3 addetti su 8 persone dedicate	97,6%	> 95%		TOTARO
19		Proposta di vendita alloggi assegnatari	Istruttoria preliminare: individuazione assegnatari e verifica requisiti soggettivi degli stessi	Numero lettere di proposta inviate/ numero assegnatari aventi titolo	Invio lettere di offerta entro 30 gg dalla programmazione piano di vendita	100%	95%		
20		Assunzione impegno giuridico della Città alla vendita alloggi di ERP	Verifiche requisiti in attuazione normativa vigente, disamina problematiche, espletamento pratiche tecnico-edilizie e atti di provenienza, stesura regolamento condominiale	Determinazioni di accertamento entro i termini	Determinazioni di accertamento vendita immobili entro 90 gg dalle fasi istruttorie	97,6%	> 95%		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
21	Sistemazione alberghiera per famiglie sfrattate	Accoglienza, assistenza e ricezione dell'istanza	Verifica requisiti soggettivi e acquisizione documentazione dalle 10 alle 15 (salvo urgenze)	N° giorni in cui è rispettato il valore di riferimento/giorni di potenziale apertura	Almeno 1 su 2 persone dedicate	N.D.	95 %		CANESTRI
22		Segnalazione a struttura alberghiera per sistemazione e successive proroghe	Contatti telefonici per segnalazione e conferma ricezione. Invio del beneficiario alla struttura alberghiera.	N° comunicazioni inviate nei termini/N° istanze	Invio comunicazione formale entro 24 ore dall'ingresso del beneficiario	N.D.	95 %		
23			Proroghe per la permanenza alberghiera		Invio proroghe con comunicazione formale				
24		Dimissioni da struttura alberghiera a seguito della firma del contratto di locazione dell'alloggio ERP	Formalizzazione della dimissione dalla struttura alberghiera a seguito di comunicazione informatica da parte di ATC in merito alla firma del contratto di locazione	N° comunicazioni inviate nei termini/N° contratti di locazione sottoscritti	Invio comunicazione formale alla struttura alberghiera entro 24 ore	N.D.	95 %		

N	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
25	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/sul totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	100%	90%		SCAVINO ACCONCIA RINALDO VENTO
26				N. SAL redatti correttamente /sul totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	90,9%	90%		SCAVINO ACCONCIA RINALDO VENTO
27		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	67%	80%		SCAVINO ACCONCIA RINALDO VENTO
28		Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/sul totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	90%		SCAVINO ACCONCIA RINALDO VENTO
29		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini/sul totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	90%		SCAVINO ACCONCIA RINALDO VENTO
30		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	100%	90%		SCAVINO RINALDO BOSSO

N	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
31	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso complesso	N.D.	90%		SCAVINO RINALDO BOSSO

TABELLA LAVORI PUBBLICI

SETTORE EDILIZIA ABITATIVA PUBBLICA							
Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
2410	Intervento di Ristrutturazione urbanistica area sita in Torino, P.za della Repubblica 13, Via Lanino – Lotto II	SCAVINO VENTO	11.000.000	1		2	2
3865	Ristrutturazione Urbanistica per la realizzazione di Edilizia Residenziale Sovvenzionata e Agevolata nell'area sita in Torino ex Veglio compresa tra le Vie Druento, Venaria e Spina Reale – Lotto 1.	SCAVINO ACCONCIA	10.320.000			1	1
3866	Ristrutturazione Urbanistica per la realizzazione di Edilizia Residenziale Sovvenzionata e Agevolata nell'area sita in Torino ex Veglio compresa tra le Vie Druento, Venaria e Spina Reale – Lotto 2.	SCAVINO ACCONCIA	9.660.000			1	1
3867	Ristrutturazione Urbanistica per la realizzazione di Edilizia Residenziale Sovvenzionata e Agevolata nell'area sita in Torino ex Veglio compresa tra le Vie Druento, Venaria e Spina Reale – Lotto 3.	SCAVINO ACCONCIA	4.970.000			1	1
3868	Ristrutturazione urbanistica per la realizzazione di edilizia abitativa pubblica sovvenzionata per Anziani in Torino, Via Vagnone 15.	SCAVINO VENTO	5.000.000			1	2
3869	Ristrutturazione urbanistica per la realizzazione di edilizia abitativa pubblica sovvenzionata per Anziani in Torino, Via Chambery – ambito Postumia.	SCAVINO VENTO	3.500.000			1	2

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
3333	Demolizione stabili esistenti e consolidamenti immobile sito in Torino, P.zza della Repubblica 13 – Lotto I.	SCAVINO VENTO	1.100.000	4	5	5	6
3769	Ristrutturazione urbanistica per la realizzazione di edilizia abitativa pubblica sovvenzionata per Anziani in Torino area Venchi Unica	SCAVINO ACCONCIA	4.000.000			2	2
3334	Manutenzione straordinaria Stabili di E.A.P. siti in Settimo T.se, Via Foglizzo 10-20 e C.so Piemonte 46-48.	SCAVINO ACCONCIA	1.000.000	4	5	7 /40%)	8
3500	Recupero immobili Vicolo S. Maria – Via Barbaroux – Lotto II	SCAVINO - ACCONCIA	5.371.898	6	7 (30%)	7 (60%)	7 (80%)
1495	Manutenzione straordinaria stabili E.A.P. Via Maddalene 2/14.	SCAVINO - ACCONCIA	1.281.089,00	5	6	7 (40%)	8
2991	Contratto di quartire Via G. Dina - Manutenzione straordinaria stabili E.A.P.	SCAVINO - ACCONCIA	7.016.344	5	6	7 (30%)	7 (70%)
2993	Manutenzione straordinaria diffusa – esecuzione lavori a seguito di ordinanze	SCAVINO - ACCONCIA	115.800	7 (30%)	7 (90%)	8	9
2998	Manutenzione straordinaria ed adeguamento normativo di ascensori	SCAVINO - ACCONCIA	211.633	7 (30%)	7 (90%)	8	9
2999	Adeguamento normativo e messa in sicurezza impianti termici	SCAVINO - ACCONCIA	250.000	7 (30%)	7 (50%)	7 (90%)	8
3001	Contratto di quartire Via Ghedini - Manutenzione straordinaria stabili E.A.P.	SCAVINO - ACCONCIA	8.545.466	5	6	7 (30%)	7 (90%)
3308	Manutenzione straordinaria stabili E.A.P. Via Artom 81.	SCAVINO - ACCONCIA	2.300.000	5	6	7 (40%)	7 (40%)
2540	Ristrutturazione Stabili Via Venaria n. 36-38	SCAVINO - ACCONCIA	1.500.000	7 (60%)	8	9	9
3009	Programma di controllo, manutenzione e rimozione dei manufatti contenenti amianto in stabili E.R.P.	SCAVINO ACCONCIA	244.721	7 (70%)	7 (90%)	8	9
3261	Manutenzione straordinaria diffusa ed alloggi di risulta	SCAVINO - ACCONCIA	1.400.000	7 (70%)	7 (90%)	8	9

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
2415	Manutenzione Straordinaria Stabili di E.A.P. siti in Torino, Via Guala nn.95-97 e Via Sidoli nn. 34-36	SCAVINO RINALDO	934.000	5	7 (10%)	7 (15%)	7 (60%)
3309	Manutenzione Straordinaria Stabili di E.A.P. siti in Rivoli, Via Di Nanni, nn.18-20	SCAVINO VENTO	740.000	5	7 (20%)	7 (90%)	9
3310	Manutenzione Straordinaria Stabili di E.A.P. siti in Torino, Via Vittime di Bologna nn. 5-7-9-11- 13-15	SCAVINO RINALDO	1.900.000	5	6	7 (15%)	7 (95%)
3372	Manutenzione Straordinaria Stabile del patrimonio comunale residenziale sito in Torino, Via Pianezza nn.151-153	SCAVINO RINALDO	2.260.772	3	6	7 (15%)	7 (60%)
3378	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma impiantistica su Stabili del patrimonio comunale residenziale (anno 2009).	SCAVINO RINALDO	400.000	6	7 (30%)	7 (70%)	9
3405	Manutenzione Straordinaria diffusa su stabili di Edilizia Abitativa Pubblica, anno 2008.	SCAVINO RINALDO	594.000	5	7 (30%)	7 (60%)	8
3650	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma su stabili di Edilizia Abitativa Pubblica, anno 2008.	SCAVINO RINALDO	4.900.000	5	7 (30%)	7 (60%)	8
3958	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica su Stabili del patrimonio comunale residenziale – Lotto 1.	SCAVINO RINALDO	750.000				2
3959	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica su Stabili del patrimonio comunale residenziale – Lotto 2.	SCAVINO RINALDO	750.000				2
3710	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa in sicurezza stabili di Edilizia Abitativa Pubblica, anno 2010.	SCAVINO RINALDO	4.950.000			4	5

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
3711	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma su stabili di Edilizia Abitativa Pubblica, anno 2009.	SCAVINO RINALDO	5.000.000		3	6	7 (70%)
3741	Manutenzione Straordinaria diffusa su stabili del patrimonio comunale residenziale - emergenza abitativa anno 2008-2010.	SCAVINO RINALDO	448.000		6	7 (15%)	7 (80%)
3787	Manutenzione Straordinaria Stabile di E.A.P. sito in Torino, Via Nizza nn. 15-17.	SCAVINO RINALDO	1.750.000			3	4
3871	Manutenzione Straordinaria Stabili di E.A.P. siti in Piosasco, Via Orbassano nn. 3-9 e 11-15.	SCAVINO RINALDO	800.000		3	4	5
3672	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma su Stabili del patrimonio comunale residenziale (anno 2010).	SCAVINO RINALDO	500.000		3	4	5
3892	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica.	SCAVINO RINALDO	3.500.0000				1

Legenda indicatore:

1 = Affidamento incarichi di progettazione o studio di fattibilità
2 = Approvazione progetto preliminare
3 = Approvazione progetto definitivo
4 = Approvazione progetto esecutivo
5 = Richiesta appalto
6 = Aggiudicazione lavori

7 = Consegna dei lavori
8 = Realizzazione parziale dei lavori (specificare lo stato di avanzamento previsto)
9 = Ultimazione dei lavori
10 = Collaudo effettuato

DIVISIONE SERVIZI TECNICI PER LE GRANDI OPERE EDILIZIE E VERDE PUBBLICO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Valorizzazione delle risorse storiche, ambientali , naturalistiche e paesaggistiche del verde cittadino
- 2) Ottimizzare la gestione del verde pubblico
- 3) Programmare e realizzare le nuove opere e gli interventi di ristrutturazione e manutenzione di aree verdi, grandi parchi, giardini storici, secondo le previsioni del Programma LL.PP., anche attraverso il coordinamento gestionale di progetti di LL.PP. pluridivisionali
- 4) Coordinare le attività svolte dalla Struttura di Missione e proseguire l'attuazione esecutiva delle fasi delle opere in capo alla Città previste nel programma per le celebrazioni dei 150 anni dell'Unità d'Italia

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Rifunzionalizzazione dello storico complesso Le Nuove – Lotto 1 1° stralcio	1.a	Completamento lavori presso fabbricato ex centro clinico da adibire a sede intercettazioni telefoniche entro il 2011	LAMBERTI
4	2	Coordinamento tecnico sull'organizzazione di iniziative ed interventi di opere pubbliche correlate alla celebrazione Italia 150 – Parco Dora	2.a	Completamento lavori su lotti Michelin, Ingest, Vitali Mortara e Valdocco nei tempi da programma “eventi 2011”	LAMBERTI
2	3	Conseguire la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di verde pubblico	3.a	Realizzazione delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	LAMBERTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Realizzazine OO.PP	Realizzazione OO.PP del Verde	Mantenimento delle aree collinari a maggior rischio idrogeologico e di quelle rilevanti per aree verdi	Rapporto tra lavori che rispettano il cronoprogramma sul totale dei lavori		N.D.	> 70%		LAMBERTI
2	Realizzazione OO.PP	Realizzazione OO.PP di competenza Settori della Divisione	Direzione Lavori interna	Valore direzione Lavori interna sul valore totale		N.D.	> 90%		LAMBERTI
3	Realizzazione OO.PP	Realizzazione OO.PP di competenza Settori della Divisione	Direzione Lavori interna	Numero Direzione Lavori interna / Numero Direzione Lavori Totale		N.D.	> 70%		LAMBERTI
4	Gestione Verde	Mantenimento del monitoraggio di stabilità sulle alberate	Garantire tempi dei monitoraggi	numero controllo di stabilità nel 2011/ media numero di controlli dell'ultimo quinquennio		N.D.	> 90%		LAMBERTI CIRULLI
5	Gestione OOPP sedi giudiziarie	Gestione tecnica ed operativa per edifici della Città	Gestione delle risorse per una adeguata risposta al richiedente	Numero di risposte operative effettuate entro il termine di 10 gg rispetto al totale delle rifiniture		N.D.	> 90%		LAMBERTI

DIVISIONE SERVIZI TECNICI PER LE GRANDI OPERE EDILIZIE E VERDE PUBBLICO

Politica: VERDE PUBBLICO

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI – Settore GESTIONE VERDE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Conseguire la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di gestione verde pubblico	1.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	BERTOLOTTO, CAMISASSA, CIRULLI, VANZO, VALPERGA, MORETTI, CINTI
2	2	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi	2.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	BERTOLOTTO, CAMISASSA, CIRULLI, VANZO, VALPERGA, MORETTI, CINTI
2	3	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	3.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	BERTOLOTTO
2	4	Aggiudicazione appalto manutenzione ordinaria 2012 manutenzione ordinaria verde orizzontale	4.a	Entro il 31.12..2011	BERTOLOTTO VANZO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore GESTIONE VERDE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione servizi di manutenzione del verde pubblico appaltate dalla Città	Verifica di conformità tecnica ed amministrativa della prestazione ed erogazione somme ai fornitori	Garantire i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto, predisporre la determinazione di liquidazione della fattura ed invio al Servizio Centrale Risorse Finanziarie (S.C.R.F.)	N. di fatture di cui è stata predisposta ed inviata la determinazione di liquidazione al S.C.R.F./totale fatture ricevute	Osservanza dei tempi: 45 gg. a far data dalla presentazione della fattura presso settore	90,32%	90%		BERTOLOTTO CAMISASSA CIRULLI VANZO VALPERGA MORETTI
2	Gestione Verde Orizzontale/ Verticale	Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione alle aree verdi, alle alberate ed alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente (provenienza: segnalazioni email verde pubblico)	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Osservanza dei tempi: Gg. 15 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	91,33%	90%		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
3	Gestione fioriture	Mantenimento del decoro cittadino: allestimento aiuole fiorite	Garantire l'allestimento di fioriture nelle aiuole cittadine pari all'anno precedente, considerata la riduzione di spesa e di personale salariato come da bilancio di previsione	Mq di fioritura estiva allestita anno 2011/mq di fioritura estiva allestita nell'anno 2010		4.600 mq di fioritura estiva allestita nel 2010	90%		CAMISASSA
4	Produzione Vivaistica	Mantenimento della produzione interna di fioritura	Garantire la produzione della fioritura nelle serre comunali considerata la riduzione di spesa e di personale salariato come da bilancio di previsione	n. piantine prodotte dalle serre comunali anno 2011/ n. piantine prodotte nell'anno 2010		180.000 piantine prodotte anno 2010	90%		BERTOLOTTO
5	Gestione Verde Verticale	Mantenimento del monitoraggio di stabilità sulle alberate	Garantire tempi del monitoraggio di stabilità sulle alberate	n. controlli di stabilità effettuati nell'anno 2011/ n. controlli medi annui nel quinquennio 2005 - 2010		36.000 controlli effettuati anno 2010	90%		CIRULLI MORETTI CINTI
6	Gestione aree gioco	Mantenimento della sicurezza nelle aree gioco cittadine	Garantire la manutenzione delle attrezzature ludiche vandalizzate o usurate	n. attrezzature ludiche riparate e rese agibili /n. attrezzature manomesse o usurate nell'anno 2011		N.D.	90%		VALPERGA

OBIETTIVI – Settore GRANDI OPERE DEL VERDE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	1.a	Entro il 31.12.2011	Vedasi tabella LL.PP.
2	2	Coordinare e monitorare l'andamento nei cantieri delle opere di edilizia e verde pubblico correlate al 150° anniversario dell'Unità d'Italia (Cod. opera nn. 1525 e 1526)	2.a	Entro il 31.12.2011	Vedasi tabella LL.PP.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore GRANDI OPERE DEL VERDE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000 Da individuare	N. SAL emessi entro i termini/sul totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	64,29%	90%		PALERMO AMERIO BARBI BESUSSO COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA
				N. SAL redatti correttamente /sul totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	85,71%	90%		
		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	100%	90%		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
2	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/sul totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	28,57%	90%		PALERMO AMERIO BARBI BESUSSO COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA
3		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini/sul totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	90%		

OBIETTIVI – Settore GRANDI OPERE EDILIZIE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	1.a	Entro il 31.12.2011	Vedasi tabella LL.PP.
3	2	Coordinare e monitorare, come supporto al RUP, l'andamento nei cantieri delle opere di edilizia di competenza del Settore	2.a	Entro il 31.12.2011	Vedasi tabella LL.PP.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Settore GRANDI OPERE EDILIZIE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000 Da individuare	N. SAL emessi entro i termini/sul totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	64,29%	90%		DEGIORGIS MONTANARO
2				N. SAL redatti correttamente /sul totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	85,71%	90%		DEGIORGIS MONTANARO PELISSETTI
3		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale	Gestione delle risorse per una adeguata risposta al richiedente	Numero di risposte operative effettuate entro il termine di 10 gg rispetto al totale delle rifiniture	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	N.D.	90%		MANURI

TABELLA LAVORI PUBBLICI

SETTORE GRANDI OPERE DEL VERDE							
Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
1526	Priu – Spina 3 – Parco Dora Lotto Valdocco B	PALERMO MIGLIETTA	6.437.668	4	5	8 – 83%	9
1525	Priu – Spina 3 – Parco Dora – Lotto Mortara	PALERMO AMERIO	5.987.968	3	4	8– 12%	8 – 90%
420	Parco Sangone Lotto 1	PALERMO MIGLIETTA	2.345.482	2	2	2	3
3738	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico anno 2011	PALERMO COSTANZO	800.000	0	0	0	3
3551	Ciclopista Via Anselemetti – Opere di compensazione T.R.M.	PALERMO MIGLIETTA	670.000	0	2	2	4
3816	Interventi di riassetto idrogeologico parchi collinari Circ. 8	PALERMO DE MAGISTRIS	598.000	0	0	0	3
2921	Manutenzione straordinaria Verde Pubblico (Parco Rignon)	PALERMO BARBI	600.000	0	0	0	3
3819	Percorso ciclabile tangenziale verde zona Villaretto	PALERMO DE MAGISTRIS	110.454	0	0	2	4
3552	Intervento straordinario miglioramento accessibilità tratto spondale fiume Po ai portatori di handicap	PALERMO BARBI	119.400	0	0	2	6
3957	Riqualificazione area giochi Via Ponchielli – Tamagno – Leoncavallo – Barriera di Milano - URBAN	PALERMO BARBI	415.000	0	0	1	3
3963	Interventi straordinari di decoro urbano su aree verdi	PALERMO	500.000	0	0	0	5
2613	Interventi di riassetto idrogeologico e percorsi collinari Superga	PALERMO DE MAGISTRIS	499.680	3	3	5	8 – 10%
3660	Interventi di riassetto idrogeologico parchi collinari Circ. 7	PALERMO DE MAGISTRIS	619.748	0	2	5	8 – 10%
3311	Priu – Spina 4 – Realizzazione aree verdi	PALERMO MIGLIETTA	4.410.542	3	3	4	7
3519	E 27 – E 29 Realizzazione ciclopiste di collegamento	PALERMO AMERIO	378.360	1	2	4	6

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
3364	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico (2 Lotti)	PALERMO BARBI	1.500.000	3	4	5	8 – 10%
3870	Interventi di completamento area ex Ceat	PALERMO BESUSSO	745.000	0	4	5	8 – 20%
3754	Interventi straordinari sul Verde Pubblico Circ. 1/10	PALERMO COSTANZO	1.000.000	0	2	6	8 – 50%
3873	Riqualificazione zona Fioccardo 3° stralcio - completamento	PALERMO DE MAGISTRIS	488.724	2	3	4	5
3098	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico	PALERMO COSTANZO	500.000	0	0	3	6
3737	Parco Stura sponda destra 1° stralcio - completamento	PALERMO DE MAGISTRIS	1.400.000	0	2	3	4

SETTORE GRANDI OPERE EDILIZIE							
Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
2890	Rifunionalizzazione ex complesso carcerario "Le Nuove"	LAMBERTI DEGIORGIS MONTANARO PELISSETTI	23.211.900	4	5	8-20%	8 Completamento lavori ex centro clinico
3584	Manutenzione straordinaria Sedi Giudiziarie	MONTANARO	330.000			3	7
	Manutenzione ordinaria Palazzo di Giustizia ed ex Carceri Le Nuove Anno 2011	MANURI					8 SAL 50%

Legenda indicatore:

1 = Affidamento incarichi di progettazione o studio di fattibilità
2 = Approvazione progetto preliminare
3 = Approvazione progetto definitivo
4 = Approvazione progetto esecutivo
5 = Richiesta appalto
6 = Aggiudicazione lavori

7 = Consegna dei lavori
8 = Realizzazione parziale dei lavori (specificare lo stato di avanzamento previsto)
9 = Ultimazione dei lavori
10 = Collaudo effettuato

**VICE DIREZIONE GENERALE
SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI**

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere azioni di accompagnamento rivolte ai giovani attraverso specifiche iniziative realizzate con i “presidi di socialità”
- 2) Sostenere i progetti di imprenditorialità giovanile e orientamento professionale
- 3) Migliorare la gestione e la qualità dei servizi civici, partecipati e convenzionati con la Città, destinati ai giovani
- 4) Semplificare l'accesso alle informazioni concernenti le iniziative e i progetti del Settore e sviluppare l'attività di raccordo con le istituzioni locali, la società civile, il mondo dell'associazionismo giovanile attraverso il potenziamento di adeguate forme di comunicazione
- 5) Consolidare il posizionamento di Torino e valorizzare l'immagine della Città a livello cittadino e nazionale a seguito delle politiche pubbliche in favore delle giovani generazioni
- 6) Coordinare le attività previste all'interno dei Contratti di Quartiere e ai progetti di riqualificazione del territorio
- 7) Progettare, promuovere e coordinare interventi di rigenerazione urbana, con particolare riferimento alla zona Nord della città
- 8) Coordinare gli interventi per favorire l'integrazione degli immigrati, anche attraverso la progettazione e la gestione di strutture di servizio, di concerto con tutti i soggetti pubblici e privati competenti in materia
- 9) Realizzare la completa attuazione del piano mercati, attraverso interventi di riqualificazione e modernizzazione della gestione e lo svolgimento di azioni di marketing del sistema dei mercati
- 10) Valorizzare il ruolo sociale dei mercati e rafforzare le relazioni internazionali
- 11) Sviluppare il decentramento dei servizi elevando contemporaneamente gli standard di efficacia e di efficienza dei medesimi

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3,4,5,6,7,8	1	Mantenimento dei servizi 2010 in relazione alle minori risorse (mezzi di bilancio) assegnate nel 2011 relativi a: a. Politiche Giovanili, b. Rigenerazione Urbana e Integrazione	1.a	<ul style="list-style-type: none"> - Centro Informagiovani: circa 7.000 colloqui informativi erogati - Pass 15: 57 attività offerte - Progetto C.A.S.A.: 48 fruitori del servizio - Servizio Civile Volontario: 100 giovani avviati - Volontariato civico (GxT): circa 800 giovani partecipanti alle attività - Scambi internazionali: 100 giovani 	FERRARI
			1.b	Approvazione del piano di attività e del contributo finanziario per: <ul style="list-style-type: none"> - Casa del Quartiere – Agenzia per lo Sviluppo Locale di San Salvario, - Casa nel Parco – Fondazione Mirafiori, - Comitato per lo Sviluppo della Falchera 	FERRARI
9,10,11	2	Avviare la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 di: <ul style="list-style-type: none"> - Servizi di gestione autorizzazioni presso i Mercati Rionali - Servizi anagrafici circoscrizionali presso le Circoscrizioni 2 e 4 - Piscina Lido presso la Circoscrizione 8 	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	FERRARI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Civile Nazionale	Mantenimento dei livelli di qualità del servizio negli ambiti relativi ai sistemi di accreditamento (selezione, formazione, monitoraggio)		Mantenimento nella 1^ classe della fascia di accreditamento	1^ classe della fascia di accreditamento	1^ classe	1^ classe		FERRARI
2	Sportello Unificato per il Commercio	Realizzazione dell'indagine di Customer Satisfaction dello Sportello Unificato del Commercio	Si vedano gli Obiettivi di Direzione (Ob. n° 1) della Politica: Pianificazione e controllo commercio su aree private, pubbliche e mercatali. Regolamentazione attività economiche e di servizio.						FERRARI
3	Occupazione suolo pubblico	Rispetto delle tempistiche di legge degli atti di concessione dell'occupazione del suolo pubblico rilasciati	Si vedano le Specifiche di Performance delle singole Circoscrizioni						FERRARI
4	Atti rilasciati dalla Divisione Suolo Pubblico, Arredo urbano, Integrazione ed Innovazione	Rispetto delle tempistiche di legge degli atti rilasciati suddivisi per tipologia	Si vedano le Specifiche di Performance della Divisione Suolo Pubblico, Arredo Urbano, Integrazione ed Innovazione						FERRARI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DIVISIONE: COMMERCIO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Realizzare la completa attuazione del piano mercati, attraverso interventi di riqualificazione e modernizzazione della gestione e lo svolgimento di azioni di marketing del sistema dei mercati
- 2) Predisporre il nuovo “piano del commercio dell’area metropolitana”
- 3) Valorizzare il ruolo sociale dei mercati e rafforzare le relazioni internazionali
- 4) Favorire il commercio diffuso attraverso lo sviluppo dei Centri Commerciali Naturali e la sperimentazione di azioni di coordinamento

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3,4	1	Realizzazione dell’indagine di Customer Satisfaction dello Sportello Unificato del Commercio: stesura del Report e pubblicazione sul sito web	1.a	Entro il 31.12.2011	MONTINI GREGORIO
1	2	Realizzazione dello studio di fattibilità contenente puntuale indicazione dei vantaggi economico – gestionali finalizzato alla diminuzione della spesa sostenuta dalla Divisione Commercio a seguito dell’esternalizzazione della gestione del Mercato Ittico Ingrosso	2.a	Entro il 31.12.2011	MONTINI TORASSA
1,2,3,4	3	Definizione e semplificazione della modulistica riferita al SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive): predisposizione e presenza sul sito web della Divisione	3.a	Entro il 31.12.2011	MONTINI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Rilascio Licenze di Pubblica Sicurezza e rilascio autorizzazioni per somministrazione alimenti e bevande	Rispetto delle tempistiche di legge degli atti rilasciati e dell'ammissibilità delle SCIA/DIA dai Comparti Esercizi Pubblici e Licenze di P.S.	Si vedano le Specifiche di Qualità: SQS D06S 01 SQS D06F 01 (Tempistiche relative all'istruzione delle pratiche presentate dagli utenti; Disponibilità per l'informazione e l'assistenza)						MONTINI PIZZICHETTA DI BITETTO
2	Sportello Unificato per il Commercio	Rispetto delle Specifiche di qualità dello Sportello Unificato per il Commercio	Si vedano le Specifiche di Qualità: SQS D06 01 (Comunicazione tramite e-mail; Orario di apertura sportelli)						MONTINI GREGORIO
3	Sportello Unificato per il Commercio	Disponibilità ed estensione del servizio di accoglienza delle domande	Orario di apertura: dal lunedì al giovedì h. 9,00-12,00, venerdì h. 9,00-11,00 Almeno 5 sportelli aperti al pubblico durante l'orario di servizio	N° ore di apertura media settimanale x n° sportelli / N° abitanti		1 x 10.000 abitanti	1 x 10.000 abitanti		MONTINI
4	Realizzazione dell'indagine di Customer Satisfaction dello Sportello Unificato per il Commercio	Si vedano gli Obiettivi di Direzione (Ob. n° 1)							FERRARI MONTINI GREGORIO
5	Disponibilità di servizi on line della Divisione Commercio	Si vedano Obiettivi n° 6-8 della Politica: Pianificazione e controllo commercio su aree private, pubbliche e mercatali. Regolamentazione attività economiche e di servizio.							MONTINI PIZZICHETTA

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DIVISIONE: COMMERCIO

**POLITICA: PIANIFICAZIONE E CONTROLLO COMMERCIO SU AREE PRIVATE, PUBBLICHE E MERCATALI.
REGOLAMENTAZIONE ATTIVITÀ ECONOMICHE E DI SERVIZIO**

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Realizzare la completa attuazione del piano mercati, attraverso interventi di riqualificazione e modernizzazione della gestione e lo svolgimento di azioni di marketing del sistema dei mercati
- 2) Predisporre il nuovo “piano del commercio dell’area metropolitana”
- 3) Valorizzare il ruolo sociale dei mercati e rafforzare le relazioni internazionali
- 4) Favorire il commercio diffuso attraverso lo sviluppo dei Centri Commerciali Naturali e la sperimentazione di azioni di coordinamento

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3,4	1	Garantire agli utenti la disponibilità di informazioni aggiornate e complete con tempi di risposta certi via e-mail al massimo entro 10 giorni: adeguamento del target previsto dalle Specifiche di Qualità dello Sportello Unificato per il Commercio	1.a	Entro il 31.12.2011	GREGORIO
1,2,3,4	2	Aggiornare e pubblicare la Carta della Qualità Servizi della Divisione Commercio	2.a	Entro il 31.12.2011	ARDITO
1,2,3,4	3	Creazione di una bacheca virtuale su Intracom e di una newsletter divisionale finalizzata a migliorare la comunicazione interna	3.a	Entro il 31.12.2011	ARDITO
1	4	Predisposizione di un sistema di gestione e di verifica delle domande di discarico per inesigibilità COSAP commercio presentate dalla SORIS S.p.A.: invio primo campione alla SORIS per le richieste di verifica	4.a	Entro il 31.12.2011	SILBA
1	5	Prosecuzione dell’attività di recupero delle utenze elettriche ed idriche arretrate sui mercati rionali: report semestrale ed annuale	5.a	Entro il 31.12.2011	VASCHETTO
2	6	Individuazione di procedimenti amministrativi relativi al Comparto Pubblici Esercizi per cui è previsto in via esclusiva l’invio on-line da parte degli utenti	6.a	Individuazione ed attivazione entro il 31.12.2011 di 2 procedimenti on line	PIZZICHETTA DI BITETTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	7	Razionalizzazione dei turni ferie relativi ai Comparti Licenze di Pubblica Sicurezza e Commercio Fisso	7.a	Approvazione della Deliberazione da parte della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	DI BITETTO ASSORO
2	8	Individuazione di procedimenti amministrativi relativi ai Comparti Acconciatori/Estetisti e Commercio Fisso per cui è previsto in via esclusiva l'invio on-line da parte degli utenti	8.a	Individuazione ed attivazione entro il 31.12.2011 di 4 procedimenti on line	PIZZICHETTA ASSORO
1,3	9	Avviare la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi relativi alla gestione delle autorizzazioni presso i Mercati Rionali	9.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	GANDIGLIO ALTAMURA
1,3	10	Attivazione del sistema di controllo sulle verifiche contributive e fiscali degli operatori su area pubblica ai sensi della D.G.R. n° 20-380 del 26.7.2010: avvii del procedimento di revoca e report riepilogativo	10.a	Entro il 31.12.2011	GANDIGLIO
3	11	Attivazione del comitato del mercato Farmer Market	11.a	Rilascio del parere sul disciplinare di mercato entro il 31.12.2011	GANDIGLIO ALTAMURA
1,3	12	Censimento delle attività commerciali su area pubblica svolte con strutture precarie	12.a	Acquisizione ed approvazione da parte della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	GANDIGLIO ALTAMURA
1,2,3,4	13	Aggiornamento e revisione del regolamento comunale delle procedure sanzionatorie	13.a	Approvazione della Deliberazione da parte della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	CASSI PASSONI
4	14	Disciplina delle manifestazioni cittadine relative ai Mercatini Tematici e alle Feste di Via	14.a	Approvazione della Deliberazione da parte della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	PASSONI
			14.b	Revisione della modulistica destinata agli utenti	
-	15	Aggiornamento e revisione del regolamento comunale d'Igiene	15.a	Approvazione della Deliberazione da parte della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	CICERONE
-	16	Elaborazione di un protocollo d'intesa sulla gestione dei reclami in materia sanitaria	16.a	Approvazione e firma del protocollo d'intesa tra ASL/Città di Torino	CICERONE
1,2,3,4	17	Verifica delle motivazioni delle archiviazioni dei verbali relativi alle sanzioni amministrative pecuniarie per violazione ai regolamenti comunali	17.a	Riduzione del 5% delle attuali archiviazioni	LUDA
-	18	Revisione e calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	18.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	PIZZICHETTA GANDIGLIO CASSI ARDITO
1,2,3,4	19	Mappa dei servizi: individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	19.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	ARDITO ASSORO
-	20	Attuazione dei controlli degli appalti di servizi al pubblico necessari e previsti dalle norme e dalla procedure adottate dall'Ente	20.a	Report dei controlli come da annuale circolare della Direzione Generale	ALTAMURA CASSI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE ¹


N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Acconciatori/estetisti	Istruzione pratiche acconciatori estetisti: comunicazione carenza documentazione (interruzione termini del procedimento)	Verifica della completezza documentale entro i termini previsti dal D.P.R. 300/1992 (10 giorni di calendario dalla data di ricevimento della pratica)	N° di pratiche verificate entro i termini di legge/N° di pratiche complessive	100% del rispetto dei termini di legge (10 giorni)	95%		98%	PIZZICHETTA
	Acconciatori/estetisti	Informazioni: ricevimento dell'utenza previa prenotazione	Erogazione di informazioni specialistiche per pratiche complesse attraverso colloqui effettuati previa prenotazione telefonica (1/2 giornata a settimana)	N° settimane in cui è espletato il servizio/N° settimane annue	100% della caratteristica della prestazione	100%		100%	PIZZICHETTA
	Acconciatori/estetisti	Tempistiche di conclusione procedimenti	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio delle autorizzazioni deve avvenire entro i termini previsti dalla legge (30 giorni - Termine residuale previsto dalla Legge 241/1990)	N° di pratiche verificate entro i termini di legge/N° di pratiche complessive	100% del rispetto dei termini di legge (30 giorni)	96%	96%		PIZZICHETTA
2	Assegnazioni posteggi in occasione di concerti o manifestazioni	Assegnazione posteggi commercio area pubblica in occasione di concerti e/o manifestazioni	Tempistiche di rilascio dell'autorizzazione: dal 10° giorno antecedente l'evento	N° di pratiche rilasciate entro il valori di riferimento/N° di pratiche complessive	100% del rispetto delle tempistiche previste	100%		100%	GANDIGLIO ALTAMURA

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità dei Servizi “Sportello Unificato per il Commercio”, “Rilascio autorizzazioni per somministrazione alimenti e bevande”, “Rilascio Licenze di Pubblica Sicurezza”.

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
2	Assegnazioni posteggi in occasione di concerti o manifestazioni	Assistenza agli utenti anche personalizzata (compilazione istanze)	Orario di assistenza: lun-ven 9.00-11.00	N° giornate in cui gli orari sono rispettati /N° complessivo annuo di giornate di apertura	100% dell'orario previsto	100%		100%	GANDIGLIO ALTAMURA
	Assegnazioni posteggi in occasione di concerti o manifestazioni	Informazioni addetti ufficio	Fornitura di informazioni relative agli eventi tramite l'ufficio competente (anche telefonticamente) - Convocazione su appuntamento per assegnazioni posteggi	Rispetto della frequenza mensile della pubblicazione sul sito web	Inserimento mensile dell'elenco degli eventi sul sito web	100%	100%		GANDIGLIO ALTAMURA
3	Mercato ittico ingrosso	Accesso al mercato da parte dei grossisti e dei dettaglianti	Orario Apertura ricevimento merci dalle ore 23,00 alle ore 20,00 del giorno successivo mar/ven, sabato apertura fino alle ore 13.00, lunedì apertura dalle ore 6,00 - Orario contrattazioni dalle ore 06,30 alle ore 08,30 dal martedì al sabato	N° giorni nei quali gli orari sono rispettati/N° giorni annui complessivi di apertura mercato	100% dell'orario di apertura	100%		100%	TORASSA
	Mercato ittico ingrosso	Assistenza all'accesso in mercato (Personale di vigilanza) ed assistenza personalizzata degli uffici - Ufficio Rilascio tessere d'ingresso ai grossisti e ai dettaglianti e di informazione	Apertura ufficio rilascio tessere e informazioni dal martedì al sabato dalle 06.00 alle 11.00	N° giorni nei quali gli orari sono rispettati/N° giorni annui complessivi	100% dell'orario di apertura	100%	100%		TORASSA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Coordinamento Comparto Contenzioso	Assistenza alla compilazione dei ricorsi	Disponibilità ad assistere l'utenza durante l'orario di apertura dello Sportello del Commercio presso il Comparto Contenzioso	N° giorni nei quali è garantito il servizio di assistenza/N° giorni annui complessivi di apertura	100% dell'orario di apertura	100%		100%	CASSI LUDA
	Coordinamento Comparto Contenzioso	Tempistiche di conclusione dei procedimenti relativi ai ricorsi presentati avverso i verbali di accertamento	La lavorazione delle pratiche e la conseguente conclusione del procedimento deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale delle Sanzioni Amministrative (3 anni dalla presentazione del ricorso)	N° di pratiche concluse entro il valore di riferimento/N° di pratiche complessive	100% del rispetto dei termini previsti dal Regolamento	100%		100%	CASSI LUDA
5	Affari generali/Protocollo	Assistenza ai settori Divisionali	Apertura uffici dal lunedì al giovedì 8.30-16.00. Venerdì 8.30-14.00	N° giorni nei quali gli orari sono rispettati/N° giorni annui complessivi	100% dell'orario di apertura	N.D.	100%		VASCHETTO
	Affari generali/ Archivio	Assistenza comparti commercio	Gestione cessate:trasporto, deposito, scarto e riordino	N° richieste evase/N° richieste totali annue	100%	N.D.	100%		VASCHETTO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
6	Contabilità e bilancio	Controlli e monitoraggi scadenze di bilancio	Rispetto delle scadenze di legge (previste dal T.U.E.L. e dai regolamenti competenti)	N° scadenze rispettate/N° scadenze totali annue	100% del rispetto delle scadenze	N.D.	100%		SILBA
	Contabilità e bilancio	Monitoraggio c/c 32967101 relativo alle entrate della Divisione	Quadratura periodica	N° quadrature regolari/N° quadrature totali annue	95%	N.D.	95%	98%	SILBA
7	Oggetti rinvenuti	Assistenza agli utenti	Garantire orario apertura:lu-me-gio 9.00-12.00	N° giorni nei quali gli orari sono rispettati/N° giorni annui complessivi	100% dell'orario di apertura	N.D.	100%		CASSI CICERONE
8	Ordinanze sanitarie/T.S.O.	Gestione tempistiche TSO	Garantire il completamento della pratiche entro i termini di legge (48 ore dalla richiesta)	N° TSO evasi nei termini/N° TSO ricevuti annui	100% del rispetto dei termini di legge (48 ore dalla richiesta)	N.D.	100%		CASSI CICERONE
9	Manifestazioni e feste di via	Assistenza ai settori Divisionali	Garantire orario apertura:lu-ve 9.00-12.00	N° giorni nei quali gli orari sono rispettati/N° giorni annui complessivi	100% dell'orario di apertura	N.D.	100%		CASSI PASSONI
	Manifestazioni e feste di via	Informazione all'utenza mensile su web delle manifestazioni	Pubblicare sul sito web il calendario delle manifestazioni del mese successivo entro il 25 del mese precedente	N° pubblicazioni mensili effettuate entro la scadenza prevista/N° pubblicazioni complessive	100%	N.D.	100%		CASSI PASSONI



DIVISIONE COMMERCIO - DIREZIONE

SPECIFICHE DI QUALITA' DELLO SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO

DOCUMENTO

SQS D06 01


REV.

REV 1 del 11/1/2011

APPROVAZIONE

MONTINI

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabile
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO/DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO	SPORTELLI DI ACCETTAZIONE DELLE ISTANZE	Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli	Orario di apertura: Lunedì/Giovedì h. 9,00-12,00. Venerdì h. 9,00-11,00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora	% di giorni di apertura standard	90%	PO Div D06 01
		Disponibilità degli sportelli	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato	Almeno 5 sportelli aperti al pubblico durante l'orario di servizio	3 sportelli aperti o meno	N°giorni con sportelli aperti secondo lo standard/N°giorni annui di apertura	95%	PO Div D06 01
				Tempo attesa sportelli pratiche: max 30' nella fascia 9-10,30. Max 60' nella fascia > 10,30.		% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	PO Div D06 01
INFORMAZIONE E ASSISTENZA AGLI UTENTI	UFFICIO INFORMAZIONI	Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli	Orario di apertura: Lunedì/Giovedì h. 9,00-12,00. Venerdì h. 9,00-11,00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora	% di giorni di apertura standard	95%	PO Div D06 01
		Disponibilità degli sportelli	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato	Almeno 1 sportello aperto al pubblico durante l'orario di servizio	Nessuno sportello aperto	N°giorni con sportelli aperti secondo lo standard/N°giorni annui di apertura	95%	PO Div D06 01
				Tempo attesa sportelli informazioni: max 45' nella fascia 9-10,30. Max 60' nella fascia > 10,30.		% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	PO Div D06 01



DIVISIONE COMMERCIO - DIREZIONE

SPECIFICHE DI QUALITA' DELLO SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO

DOCUMENTO

SQS D06 01


REV.

REV 1 del 11/1/2011

APPROVAZIONE

MONTINI

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabile
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	COMUNICAZIONE TRAMITE IL SITO WEB	Disponibilità di informazioni per conoscere e utilizzare i servizi	Il cittadino può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi	Disponibilità di informazioni aggiornate e complete sul sito web della Divisione Commercio.		% controlli con esito positivo	95%	PO Div D06 01
	COMUNICAZIONI PROVENIENTI DAI CITTADINI	Tempistiche di risposta al cittadino	La risposta a reclami, suggerimenti e apprezzamenti del cittadino viene fornita in tempi certi	Risposta al cittadino fornita entro 30 giorni dalla richiesta	Tempo di risposta superiore a 30 giorni	N° di risposte entro i 30 giorni/ N° richieste	95%	PO Div D06 01
INFORMAZIONI VERSO L'UTENZA	COMUNICAZIONE TRAMITE E-MAIL	Disponibilità di informazioni per conoscere e utilizzare i servizi	Il cittadino può ottenere in tempi certi tutte le informazioni relative ai servizi inviando una e-mail a info.commercio@comune.torino.it	risposta entro 10 giorni		N° di risposte entro i 10 giorni/N° richieste	95%	PO Div D06 01
	ORARIO INFORMAZIONI TELEFONICHE	Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di risposta telefonica agli utenti	Orario di apertura: Lunedì/Giovedì h. 14,00-16,00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora del call center	% di giorni di apertura standard	95%	PO Div D06 01



DIVISIONE COMMERCIO - SETTORE ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO. SUAP

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO

SQS D06F 01


REV.

0 del 15/10/2010

APPROVAZIONE

PIZZICHETTA

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabile
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO/DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO	RILASCIO DELL'AUTORIZZAZIONE/S.C.I.A. PER SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE	TEMPISTICHE DI ISTRUZIONE DELLE PRATICHE	Comunicare tempestivamente la richiesta documentazione integrativa	La comunicazione all'utenza è effettuata entro 10 giorni dalla data di protocollazione/presentazione della pratica		N° di comunicazioni contenenti richieste di documenti integrativi entro i termini previsti dallo standard / N° delle pratiche presentate	95%	
		TEMPISTICHE DI COMUNICAZIONE RELATIVE AD EVENTUALI ELEMENTI OSTATIVI ALLA CONCLUSIONE POSITIVA DEL PROCEDIMENTO	Comunicare al più presto all'utente l'eventuale esito negativo dell'istruttoria	La comunicazione di avvio dei motivi ostativi è effettuata entro i termini previsti dal procedimento (STANDARD WEB)		% di comunicazioni notificate entro i termini previsti dallo standard	95%	
		TEMPISTICHE DI RILASCIO DELL'AUTORIZZAZIONE PER NUOVA APERTURA E TRASFERIMENTO DEL PUBBLICO ESERCIZIO - procedimento mediante autocertificazione.	Rilasciare al più presto l'autorizzazione	L'autorizzazione è rilasciata entro 90 giorni dalla data di presentazione della pratica da parte dell'utente	Rilascio autorizzazione oltre 180 giorni.	% di provvedimenti rilasciati entro i termini previsti dallo standard	95%	
		TEMPISTICHE DI RILASCIO DELL'AUTORIZZAZIONE UNICA PRESSO LO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP) - procedimento semplificato.	Rilasciare al più presto l'autorizzazione	L'autorizzazione è rilasciata entro 180 giorni dalla data di presentazione della pratica da parte dell'utente presso il SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)	Rilascio autorizzazione oltre 360 giorni	% di provvedimenti rilasciati entro i termini previsti dallo standard	95%	
		TEMPISTICHE DI RILASCIO DEI PROVVEDIMENTO DI ACCOGLIMENTO DELLE PROROGHE.	Emettere al più presto il provvedimento di accoglimento.	Il provvedimento di accoglimento deve essere emesso entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda.	Rilascio del provvedimento oltre 90 giorni	% di provvedimenti rilasciati entro i termini previsti dallo standard	95%	
		TEMPISTICHE DI VERIFICA DELL'AMMISSIBILITA' DELLE DOMANDE DI REINTESTAZIONE E DELLE SCIA. PER: - SUBINGRESSI, - MODIFICA SOCIETARIA, - RIDUZIONE/AMPLIAMENTO SUPERFICIE DEL LOCALE, - CASI PREVISTI DALL'ART. 8, COMMA 6, L.R. 38/2006	Verificare al più presto l'ammissibilità della SCIA	Il rilascio dell'autorizzazione ovvero la verifica della SCIA deve essere effettuata entro 60 giorni dalla data di presentazione della pratica da parte dell'utente	Verifica SCIA oltre 180 giorni	% di verifiche effettuate entro i termini previsti dallo standard	95%	



DIVISIONE COMMERCIO - SETTORE ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO. SUAP

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE

CITTA' DI TORINO

						DOCUMENTO	SQS D06F 01	
						REV.	0 del 15/10/2010	
						APPROVAZIONE	PIZZICHETTA	
						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabile
	CONFORMITA' TECNICA DELLA PRATICA ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI	verificare le autocertificazioni dichiarate dall'utente	Le richieste di verifica sulle autocertificazioni presentate devono essere inviate agli Enti competenti entro 30 giorni dalla data di estrazione a campione effettuata dallo Sportello Unificato		% di verifiche effettuate entro i termini previsti dallo standard	95%	
		CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI	verificare le autocertificazioni dichiarate dall'utente	Le pratiche soggette ai controlli a campione devono rispettare i requisiti previsti dai regolamenti competenti e dagli atti dirigenziali		N°pratiche conformi / N°di pratiche controllate	98%	
		TEMPISTICHE DI CHIUSURA DELLE PRATICHE	Le pratiche sono chiuse al più presto	Le pratiche non soggette ai controlli a campione devono essere completate e chiuse sul sistema informatico entro 60 giorni dalla data di conclusione del procedimento.		% di pratiche archiviate entro i termini previsti dallo standard	95%	
INFORMAZIONE E ASSISTENZA AGLI UTENTI	SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'UTENTE	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA	Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza sulle pratiche in istruttoria.	Ricevimento degli utenti da parte del funzionario in P.O. su appuntamento entro 15 giorni dalla richiesta da parte dell'utente		% di appuntamenti fissati entro i termini previsti	98%	
			Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza sulle pratiche in istruttoria.	Ricevimento degli utenti per la presentazione di memorie e di documenti avverso i procedimenti avviati nei seguenti giorni ed orari: martedì e giovedì dalle ore 10,00 alle ore 11,00		% giorni nell'anno in cui è rispettato l'orario previsto dallo standard	98%	
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	COMUNICAZIONE TRAMITE IL SITO WEB	DISPONIBILITA' DI INFORMAZIONI PER CONOSCERE E UTILIZZARE I SERVIZI	Il cittadino può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi	Sul sito web sono disponibili i moduli, le istruzioni e la normativa di riferimento per la corretta presentazione delle pratiche		% di controlli con esiti conformi	95%	



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE COMMERCIO - SETTORE POLIZIA AMMINISTRATIVA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI RILASCIO LICENZE DI PUBBLICA SICUREZZA

DOCUMENTO	SQS D06S 01
REV.	0 del 15/10/2010
APPROVAZIONE	CONIGLIARO

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Obiettivi di prestazione su base anno		procedura applicabile
						Indicatore	soglia	
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO/DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO	RILASCIO DELLE LICENZE DI P.S./S.C.I.A. PER ATTIVITA' RICETTIVE	TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUZIONE DELLE PRATICHE PRESENTATE DAGLI UTENTI	comunicare tempestivamente la richiesta documentazione integrativa	La comunicazione all'utenza deve essere effettuata entro 10 giorni dalla data di protocollazione/presentazione e della pratica		N° di comunicazioni contenenti richieste di documenti integrativi entro i termini previsti dallo standard / n° delle pratiche presentate	95%	
		TEMPISTICHE DI COMUNICAZIONE RELATIVE AD EVENTUALI ELEMENTI OSTATIVI ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO.	Comunicare al più presto all'utente l'eventuale esito negativo dell'istruttoria	La comunicazione di avvio dei motivi ostativi è effettuata entro i termini previsti dal procedimento.		% di comunicazioni notificate entro i termini previsti dallo standard	95%	
		TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLA LICENZA PER: - DISCOTECHE - GG. 90 - SALE GIOCHI - GG. 90	Rilasciare al più presto la licenza	La licenza deve essere rilasciata entro 90 giorni dalla data di presentazione della pratica da parte dell'utente	Rilascio della licenza oltre 180 gg.	% di provvedimenti rilasciati entro i termini previsti dallo standard	95%	
		TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLE PROROGHE	Emettere al più presto il provvedimento di accoglimento.	Il provvedimento deve essere emesso entro 30 giorni dalla data di presentazione della pratica da parte dell'utente	Rilascio del provvedimento oltre 90 gg	% dei provvedimenti rilasciati entro i termini previsti dallo standard	95%	
		TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLA LICENZA PER: - AGIBILITA' LOCALI - RINNOVI - - ISTRUTTORI DI TIRO - FOCHINI - MANIFESTAZIONI SPORTIVE PERMANENTI - ASCENSORI	Rilasciare al più presto la licenza	La licenza deve essere rilasciata entro 30 giorni dalla data di presentazione della pratica da parte dell'utente	Rilascio del provvedimento oltre 90 gg	% di provvedimenti rilasciati entro i termini previsti dallo standard	95%	
		TEMPISTICHE DI VERIFICA DELL'AMMISSIBILITA' DELLA SCIA PER: - ATTIVITA' RICETTIVE, - AGENZIE DI VIAGGI, - AGENZIE D'AFFARI, - NOLEGGI, - AUTORIMESSE, - INSTALLAZIONE - PRODUZIONE - DISTRIBUZIONE GIOCHI	Verificare al più presto l'ammissibilità della SCIA	La verifica della SCIA deve essere effettuata entro 60 giorni dalla data di presentazione della pratica da parte dell'utente	verifica SCIA oltre 180 gg.	% di verifiche effettuate entro i termini previsti dallo standard	95%	
		CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI MEDIANTE CONTROLLI A CAMPIONE	verificare le autocertificazioni dichiarate dall'utente	Le richieste di verifica sulle autocertificazioni presentate devono essere inviate agli Enti competenti entro 60 giorni dalla data di estrazione a campione		% di verifiche effettuate entro i termini previsti dallo standard	95%	



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE COMMERCIO - SETTORE POLIZIA AMMINISTRATIVA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI RILASCIO LICENZE DI PUBBLICA SICUREZZA

DOCUMENTO	SQS D06S 01
REV.	0 del 15/10/2010
APPROVAZIONE	CONIGLIARO

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Obiettivi di prestazione su base anno		procedura applicabile
						Indicatore	soglia	
	CONFORMITA' TECNICA DELLA PRATICA ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI	verificare le autocertificazioni dichiarate dall'utente	Le pratiche rispettano i requisiti previsti dai regolamenti competenti e dagli atti dirigenziali		N°pratiche conformi/N°di pratiche controllate	98%	
		TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI	Le pratiche sono chiuse al più presto	Le pratiche non soggette ai controlli a campione devono essere completate e chiuse sul sistema informatico entro 30 giorni dalla data di conclusione del procedimento		% di pratiche archiviate entro i termini previsti dallo standard	98%	
INFORMAZIONE E ASSISTENZA AGLI UTENTI	SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'UTENTE	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA	Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza sulle pratiche in istruttoria	Ricevimento degli utenti da parte del funzionario in P.O. su appuntamento entro 15 giorni dalla richiesta da parte dell'utente		% di appuntamenti fissati entro i termini previsti	98%	
			Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza sulle pratiche in istruttoria	Ricevimento degli utenti per la presentazione di memorie e di documenti avverso i procedimenti avviati nei seguenti giorni ed orari: martedì e giovedì dalle ore 10,00 alle ore 11,00		% giorni nell'anno in cui è rispettato l'orario previsto dallo standard	98%	
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	COMUNICAZIONE TRAMITE IL SITO WEB	DISPONIBILITA' DI INFORMAZIONI PER CONOSCERE E UTILIZZARE I SERVIZI	Il cittadino può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi	Sul sito web sono disponibili i moduli, le istruzioni e la normativa di riferimento per la corretta presentazione delle pratiche		% dei controlli con esiti conformi	95%	

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

AVVOCATURA COMUNALE - SERVIZIO CENTRALE: AFFARI LEGALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Potenziare l'attività di supporto e consulenza nei confronti delle Divisioni e sviluppare l'attività di raccordo con le stesse allo scopo di prevenire e/o risolvere il contenzioso ovvero di garantire il maggior numero di esiti positivi in sede giurisdizionale
- 2) Diffondere l'informazione giuridico - legislativa e giurisprudenziale utile all'attività degli uffici

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Realizzazione di un Convegno con le Camere Civili e gli Avvocati Amministrativisti sul tema delle Istruttorie e della Prova nel processo civile e nel nuovo processo amministrativo (con riconoscimento di crediti formativi agli avvocati)	1.a	Entro il 31.12.2011	SPINELLI LACOGNATA
1	2	Reingegnerizzazione delle procedure lavorative finalizzate alla creazione, gestione, conservazione e archiviazione di atti e documenti (fascicoli elettronici per i processi telematici), in collaborazione con il Settore Archivi e Gestione Documentale e la Direzione Sistema Informativo e Telecomunicazioni. Conseguente organizzazione di un percorso formativo per il personale addetto di segreteria	2.a	Entro il 31.12.2011	SPINELLI PIPIA
1	3	Predisposizione di uno studio di fattibilità, previa verifica delle esigenze dei Settori interessati, per la gestione presso l'Ufficio Procedure Esecutive dell'attività di dichiarazione del terzo nei procedimenti esecutivi notificati alla Città	3.a	Entro il 31.12.2011	SPINELLI BAZZONI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	SERVIZI OFFERTI DALL'UNITA' ORGANIZZATIVA S.C. AFFARI LEGALI	Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4,8		5	SPINELLI ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA VARALDA BOURSIER MELIDORO TUCCARI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

AVVOCATURA COMUNALE - SERVIZIO CENTRALE: AFFARI LEGALI

POLITICA: ASSISTENZA GIURIDICA E LEGALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Potenziare l'attività di supporto e consulenza nei confronti delle Divisioni e sviluppare l'attività di raccordo con le stesse allo scopo di prevenire e/o risolvere il contenzioso ovvero di garantire il maggior numero di esiti positivi in sede giurisdizionale
- 2) Diffondere l'informazione giuridico - legislativa e giurisprudenziale utile all'attività degli uffici

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Sottoposizione e conseguente correzione di pareri e atti giudiziari ai praticanti avvocati ai fini di fornire idonea preparazione all'esame di abilitazione professionale. (n. 5 prove - una per gruppo di specializzazione)	1.a	Entro il 31.12.2011	ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLT PIOVANO RIZZA VARALDA BOURSIER MELIDORO TUCCARI
1,2	2	Realizzazione di incontri di studio e di approfondimento su novità legislative rivolti ai colleghi avvocati e/o ai dirigenti dei Settori coinvolti per illustrare le ricadute delle innovazioni sulla gestione del contenzioso (n. 10 incontri)	2.a	Entro il 31.12.2011	ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLT PIOVANO RIZZA VARALDA BOURSIER MELIDORO TUCCARI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	3	Inserimento sulla pagina Intracom dell'Avvocatura di linee guida sulla procedura di mediazione	3.a	Entro il 31.12.2011	GIANOTTI VARALDA
1,2	4	Creazione di report, previa individuazione di specifici indicatori, dell'attività stragiudiziale e dell'attività di esecuzione a scadenza trimestrale finalizzati a monitorare l'andamento della nuova attività e alla creazione di dati di raffronto	4.a	Entro il 31.12.2011	PIPIA BAZZONI
1,2	5	Mappa dei servizi: individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	5.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	PIPIA BAZZONI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Si vedano le Specifiche di Performance di Direzione.

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DIVISIONE: GIOVENTU' E RAPPORTI CON LE CIRCOSCRIZIONI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere azioni di accompagnamento rivolte ai giovani attraverso specifiche iniziative realizzate con i "presidi di socialità"
- 2) Sostenere i progetti di imprenditorialità giovanile e orientamento professionale
- 3) Migliorare la gestione e la qualità dei servizi civici, partecipati e convenzionati con la Città, destinati ai giovani
- 4) Semplificare l'accesso alle informazioni concernenti le iniziative e i progetti del Settore e sviluppare l'attività di raccordo con le istituzioni locali, la società civile, il mondo dell'associazionismo giovanile attraverso il potenziamento di adeguate forme di comunicazione
- 5) Consolidare il posizionamento di Torino e valorizzare l'immagine della Città a livello cittadino e nazionale a seguito delle politiche pubbliche in favore delle giovani generazioni

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3,4,5	1	Mantenimento dei servizi 2010 relativi alle Politiche Giovanili in relazione alle minori risorse (mezzi di bilancio) assegnate nel 2011	1.a	<ul style="list-style-type: none"> - Centro Informagiovani: circa 7.000 colloqui informativi erogati - Pass 15: 57 attività offerte - Progetto C.A.S.A.: 48 fruitori del servizio - Servizio Civile Volontario: 100 giovani avviati - Volontariato civico (GxT): circa 800 giovani partecipanti alle attività - Scambi internazionali: 100 giovani 	FERRARI SOPETTO
2	2	Approvazione di un accordo progettuale interassessorile finalizzato alla definizione di modalità di collaborazione con la Divisione Lavoro, Formazione Professionale e Sviluppo Economico nell'ambito di percorsi di autonomia dei giovani verso l'accesso al mondo del lavoro	2.a	Entro il 31.11.2011	SOPETTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N. °	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Civile Nazionale	Mantenimento dei livelli di qualità del servizio negli ambiti relativi ai sistemi di accreditamento (selezione, formazione, monitoraggio)		Mantenimento nella 1^ classe della fascia di accreditamento	1^ classe della fascia di accreditamento	1^ classe	1^ classe		FERRARI SOPETTO
2	Centro Informagiovani	Il Centro Informagiovani è uno spazio di informazione e orientamento su: percorsi di formazione, ricerca del lavoro, programmi di mobilità europea, vacanze, volontariato, organizzazione del tempo libero		N° passaggi rilevati presso Informagiovani / popolazione residente (15-35 anni)	12%	12,5%	12%		SOPETTO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	Progetti e iniziative per i giovani	Coinvolgimento dei giovani nelle seguenti iniziative e progetti: Pass 15, Progetto C.A.S.A., Servizio Civile Volontario, Volontariato civico (GXT), Scambi internazionali, Lingue in scena, Pagella Non solo rock, Scuola super		N° giovani coinvolti nelle varie iniziative / N° giovani residenti (fascia di età di riferimento per ciascun progetto/iniziativa)	Pass 15 = 98% Prog. CASA = 0,05% Serv. Civ. Vol. = 1,6% GxT = 2,3% Scambi = 0,4% Lingue in scena = 0,5% Pagella n.s.r. = 0,8% Scuola Super = 1,1%	Pass 15 = 95% n.d. Serv. Civ. Vol. = 1% GxT = 2% Scambi = 0,4% Lingue in scena = 0,5% Pagella n.s.r. = 0,5% Scuola Super = 1%	Pass 15 = 98% Prog. CASA = 0,05% Serv. Civ. Vol. = 1,6% GxT = 2,3% Scambi = 0,4% Lingue in scena = 0,5% Pagella n.s.r. = 0,8% Scuola Super = 1,1%		SOPETTO
4	Centro Informagiovani	Customer satisfaction Informagiovani	Vedere Specifiche di Performance Politica: Politiche per i giovani e gli adolescenti						SOPETTO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DIVISIONE: GIOVENTU' E RAPPORTI CON LE CIRCOSCRIZIONI

POLITICA: POLITICHE PER I GIOVANI E GLI ADOLESCENTI

SETTORE POLITICHE GIOVANILI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere azioni di accompagnamento rivolte ai giovani attraverso specifiche iniziative realizzate con i "presidi di socialità"
- 2) Sostenere i progetti di imprenditorialità giovanile e orientamento professionale
- 3) Migliorare la gestione e la qualità dei servizi civici, partecipati e convenzionati con la Città, destinati ai giovani
- 4) Semplificare l'accesso alle informazioni concernenti le iniziative e i progetti del Settore e sviluppare l'attività di raccordo con le istituzioni locali, la società civile, il mondo dell'associazionismo giovanile attraverso il potenziamento di adeguate forme di comunicazione
- 5) Consolidare il posizionamento di Torino e valorizzare l'immagine della Città a livello cittadino e nazionale a seguito delle politiche pubbliche in favore delle giovani generazioni

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Attuare la promozione del protagonismo diretto dei giovani in progetti ed eventi collegati a Biennale Democrazia e 150° dell'Unità d'Italia: realizzazione di almeno 5 iniziative	1.a	Entro il 31.12.2011	GULINO
2,3	2	Realizzazione di un progetto di orientamento alle professioni maggiormente richieste dal mercato del lavoro, tramite analisi dei dati, selezione dei profili e realizzazione di almeno 10 video informativi	2.a	Entro il 31.12.2011	MELGIOVANNI
2	3	Attivazione di percorsi di autonomia dei giovani facilitando il loro ingresso nel mondo del lavoro attraverso incontri orientativi specialistici organizzati con enti e servizi pubblici e privati: organizzazione di almeno tre incontri con esperti con la partecipazione di almeno 80 giovani per incontro	3.a	Entro il 31.12.2011	SEDDA
4	4	Creazione e messa a regime di uno strumento telematico in rete con i Settori della Divisione organizzato per aree tematiche nell'ottica della semplificazione amministrativa, finalizzato alla divulgazione di circolari di interesse comune e standardizzazione di buone prassi e degli adempimenti conseguenti all'applicazione di nuove norme legislative	4.a	Entro il 31.12.2011	PRIMERANO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	5.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	GULINO PRIMERANO
-	6	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	6.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	GULINO
1,2,3,4,5	7	Mappa dei servizi: individuazione di nuove specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	7.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	GULINO MELGIOVANNI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Centro Informagiovani	Messa a disposizione di informazioni sui principali temi di interesse giovanile (scuola, lavoro, professioni, estero, vita sociale, vacanze...)	Controllo e verifica del contenuto delle schede orientative disponibili (prodotte e aggiornate) suddivise per aree tematiche: almeno 300 tipologie di schede disponibili ogni giorno	Numero giornate di apertura del Centro in cui si trovano almeno 300 titoli di schede orientative disponibili	100% delle schede disponibili	100%		100%	GULINO MELGIOVANNI
2	Centro Informagiovani	Attività di libera navigazione e di educazione alla ricerca dell'informazione su internet	Apertura della sala Internet nel seguente orario: lun/sab h. 14,30-18,30	N° settimane / anno in cui si garantisce l'orario di apertura indicato	100% dell'orario di apertura	96%	96%		GULINO MELGIOVANNI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENT O	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
3	Centro Informagiovani	Attività di informazione agli utenti del Centro tramite e-mail	Il giovane può ottenere in tempi certi tutte le informazioni relative ai servizi offerti inviando una mail a: centro.informagiovani@comune.torino.it La risposta deve essere fornita entro 5 giorni lavorativi, 6 per i casi che richiedono approfondimento	N° di risposte fornite entro la tempistica standard / N° totale di risposte fornite	100% dei tempi di risposta	99%	96%		GULINO MELGIOVANNI
4	Centro Informagiovani	Carta del Servizio del Centro Informagiovani	Disponibilità della Carta del Servizio aggiornata	Rispetto della tempistica di pubblicazione	Presenza della Carta del Servizio aggiornata	N.D.	Aggiornam ento della Carta entro la fine del 2011		GULINO MELGIOVANNI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Centro Informagiovani	Predisposizione di una rilevazione annuale della qualità percepita da parte di un campione rappresentativo degli utenti	Misurazione della qualità percepita	Risultato medio risultante dai questionari	100% Risultato medio complessivo = Buono (valore 4)	4,5		95%	GULINO MELGIOVANNI
6	Progetto C.A.S.A.: erogazione del fondo rotativo	Erogazione ai giovani di un prestito d'onore (privo di interessi) per il sostegno alla locazione da restituire in 36 mesi	Aumento, rispetto al 2010, del numero di prestiti erogati in misura pari al 50%	Incremento del numero di prestiti erogati da 80 a 120	100% della caratteristica della prestazione	N.D.	95%		SEDDA
7	Monitoraggio rendicontazione finalizzata all'erogazione di finanziamenti esterni	Monitoraggio della rendicontazione delle iniziative svolte nell'ambito di Torino 2010 Capitale Europea dei Giovani (finanziate dal Ministero della Gioventù)	Tutti i mandati di pagamento devono essere pagati entro il 20.5.2011	Rispetto della caratteristica della prestazione	100% della caratteristica della prestazione	N.D.	100%		PRIMERANO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DIVISIONE: GIOVENTU' E RAPPORTI CON LE CIRCOSCRIZIONI

POLITICA TEMPI DELLA CITTA' , PARI OPPORTUNITA' E POLITICHE DI GENERE

SETTORE PARI OPPORTUNITA', POLITICHE DI GENERE E TEMPI DELLA CITTA'

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Studiare le condizioni esistenti e proporre iniziative che permettano di conciliare i tempi di vita e di lavoro sulla base anche di momenti di concertazione territoriale e di costruzione di partenariati
- 2) Elaborare proposte progettuali volte all'armonizzazione degli orari della città con le esigenze dei cittadini
- 3) Favorire la promozione dell'uso del tempo per fini sociali
- 4) Attuare progetti trasversali atti a realizzare sinergie e armonizzazioni all'interno della struttura comunale
- 5) Sviluppare azioni e collaborazioni intersettoriali e interassessorili, nell'ottica del mainstreaming, cioè della trasversalità delle politiche di genere, ponendosi come obiettivo generale quello di integrare nelle scelte amministrative la consapevolezza di genere
- 6) Attuare le azioni rivolte alla realizzazione delle pari opportunità e favorire il superamento di ogni forma di discriminazione atto a consentire il pieno ed effettivo esercizio dei diritti da parte delle donne e della popolazione LGBT (Lesbian, gay, bisex, trans), attraverso la promozione della salute, la definizione di percorsi formativi, l'accesso al lavoro, lo sviluppo professionale e l'imprenditorialità
- 7) Continuare a sostenere e potenziare progetti specifici come il Coordinamento Cittadino e Provinciale contro la violenza alle donne e l'Osservatorio sulla Salute delle donne

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5,6,7	1	Realizzazione delle attività previste dal Progetto Europeo DAPHNE III-LEXOP	1.a	Rispetto del cronoprogramma	DE PIANO
4	2	Monitoraggio e verifica relativi all'attuazione degli obiettivi PEG 2011 della V.D.G. Servizi Amministrativi e Legali	2.a	Report di monitoraggio iniziale, intermedio e finale	MASTORILLI
			2.b	Acquisizione, verifica e trasmissione al Controllo di Gestione della documentazione	MASTORILLI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Senior Civico	Costruzione di opportunità per svolgere attività di volontariato civico presso enti pubblici, istituzioni, scuole ecc., rivolte a cittadini oltre i 60 anni. Definizione di una mappa delle competenze dei Volontari (V); definizione di una mappa di opportunità di impiego (P)	Positivo inserimento nei servizi di una congrua percentuale di volontari iscritti all'albo	X standard = 3,5 (volontari iscritti) / 2 (volontari in servizio)	Rapporto tra volontari iscritti all'Albo e volontari effettivamente impegnati	89%	Mantenimento di X = 3,5/2		DE PIANO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
2	Senior Civico	Colloqui conoscitivi su appuntamento: informazioni ai nuovi utenti; assistenza e proposta di attività formative agli utenti attivi	I tempi di attesa per il colloquio di orientamento alle attività non devono essere superiori ai 5 giorni	N° dei colloqui effettuati nei termini / N° totale colloqui	100% del rispetto dei tempi di attesa per i colloqui	98%	>= 95%		DE PIANO
3	Portale IRMA: Carta del Servizio	Predisposizione della Carta del Servizio	Elaborazione della Carta del Servizio del Portale IRMA	Presenza della Carta del Servizio	Rispetto della tempistica di pubblicazione	N.D.	Realizzata SI/NO		DE PIANO
4	Ufficio Pari Opportunità - Servizio LGBT	Predisposizione modulistica di soddisfazione della prestazione per gli interventi formativi effettuati	Elaborazione dei questionari e verifica dell'adeguatezza	Rilevazione della scheda di soddisfazione della prestazione	Presenza della customer satisfaction per tutti gli interventi formativi effettuati nel corso del 2011	N.D.	Realizzata Si/No		DE PIANO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
5	Ufficio Pari Opportunità - Servizio LGBT	Iniziative Istituzionali rivolte alla cittadinanza	Mantenimento delle iniziative. 8 marzo, 17 maggio; 25 novembre	100% dello svolgimento delle iniziative	Realizzazione delle tre iniziative	100%	100%		DE PIANO
6	Ufficio Controllo di Gestione – Contabilità - Personale	Divulgazione alla struttura della V.D.G. Servizi Amministrativi e Legali di note e circolari dell'Ente	Trasmissione, entro due giorni lavorativi, mediante e-mail o lettera, dell'informativa pervenuta	N° trasmissioni effettuate nei tempi di riferimento / N° note e circolari pervenute	100% del rispetto delle tempistiche	100%	100%		MASTRORILLI
7	Ufficio Controllo di Gestione – Contabilità - Personale	Rispetto delle scadenze previste dalle note/circolari delle risposte della V.D.G.	Invio della risposta unitaria della V.D.G. Servizi Amministrativi e Legali o raccolta e archiviazione delle singole risposte pervenute dalle Divisioni della V.D.G.	N° scadenze rispettate / N° scadenze richieste	100% del rispetto delle scadenze previste	100%	100%		MASTRORILLI
8	Ufficio Controllo di Gestione – Contabilità - Personale	Predisposizione di un questionario annuale di rilevazione della qualità percepita da parte delle Divisioni/Servizi Centrali coinvolti relativo alla gestione delle scadenze previste per il PEG 2011	Misurazione della qualità percepita	Risultato rilevato dai questionari	Risultato medio complessivo >= 4 (su scala di valori da 1 a 6)	Buono/ Utile > = 4	Buono/Utile >=4		MASTRORILLI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DIVISIONE: SUOLO PUBBLICO, ARREDO URBANO, INTEGRAZIONE ED INNOVAZIONE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Attivare il processo di adeguamento complessivo della normativa regolamentare, nella proposta di diffusione della cultura della qualità dell'ambiente
- 2) Svolgere un'efficace azione di gestione delle funzioni autorizzative e di controllo sul territorio, con particolare attenzione alle procedure sanzionatorie
- 3) Promuovere il coordinamento dei diversi soggetti che agiscono sullo spazio pubblico
- 4) Promuovere lo sviluppo dell'arredo urbano, la pianificazione e regolamentazione dello spazio pubblico quale strumento di crescita culturale e di riqualificazione dell'immagine, del decoro e qualità della scena urbana

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Revisione della disciplina regolamentare delle occupazioni del suolo pubblico (ed equiparato) con specifico riguardo all'art. 14 in materia di convenzioni con soggetti terzi	1.a	Presentazione di una proposta di revisione regolamentare all'approvazione della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	LUBBIA LORENZELLI
1,2	2	Revisione della disciplina autorizzativa in materia di impianti di carburante	2.a	Presentazione di una proposta di revisione regolamentare all'approvazione della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	LUBBIA
1,2,3,4	3	Mappa dei servizi: individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	3.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	LUBBIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

Condivisione di tutte le Specifiche di Performance dei Settori di competenza relative a:

- rispetto delle tempistiche di legge degli atti rilasciati dalla Divisione Suolo Pubblico, Arredo Urbano, Integrazione ed Innovazione suddivisi per tipologia;
- n° di accessi agli sportelli territoriali dei Contratti di Quartiere / N° di residenti nelle aree interessate (Settore Rigenerazione Urbana e Integrazione).

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Sportelli di rilascio concessioni per occupazioni suolo pubblico	Disponibilità ed estensione del servizio di accoglienza delle domande	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 9,30-12,30 Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16 14 sportelli aperti al pubblico	N° ore apertura media settimanale x N° sportelli / N° abitanti		3 x 10.000 abitanti	3 x 10.000 abitanti		LUBBIA

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DIVISIONE: SUOLO PUBBLICO, ARREDO URBANO, INTEGRAZIONE ED INNOVAZIONE

POLITICA GESTIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA' DI DECORO URBANO

SETTORI: CONCESSIONE OCCUPAZIONE TEMPORANEA SUOLO PUBBLICO – ARREDO URBANO E URBANISTICA COMMERCIALE – DECORO URBANO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Attivare il processo di adeguamento complessivo della normativa regolamentare, nella proposta di diffusione della cultura della qualità dell'ambiente
- 2) Svolgere un'efficace azione di gestione delle funzioni autorizzative e di controllo sul territorio, con particolare attenzione alle procedure sanzionatorie
- 3) Promuovere il coordinamento dei diversi soggetti che agiscono sullo spazio pubblico
- 4) Promuovere lo sviluppo dell'arredo urbano, la pianificazione e regolamentazione dello spazio pubblico quale strumento di crescita culturale e di riqualificazione dell'immagine, del decoro e qualità della scena urbana

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Revisione della disciplina autorizzatoria in materia di impianti di carburante. Aspetti territoriali	1a	Allegati tecnici alla deliberazione da proporre alla Giunta Comunale entro il 31.12.2011	CAVALLARO
1,3	2	Revisione della disciplina regolamentare relativa alle Aree di Libero Scambio non professionale dell'uso:	2a	Predisposizione di un documento da presentare alla Direzione della Divisione entro il 30.09.2011	BERTA
			2b	Presentazione di proposta di revisione regolamentare all'approvazione della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	LORENZELLI
4	3	Realizzazione di un manuale tecnico divulgativo per gli interventi di manutenzione/restauro delle facciate ad uso dei cittadini/proprietari di unità immobiliari di Torino	3a	Entro il 31.12.2011	PERLETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
4	4	Realizzazione del progetto Quick&Smart finalizzato a dotare i 233 monumenti e opere d'arte pubblica della città di un QR-Cod che consentirà, tramite smartphone, la fruizione sul luogo di informazioni di base su ogni opera e l'accesso immediato alla scheda dell'opera disponibile sul sito P.A.Pu.M.	4a	Entro il 30.6.2011	PERLETTI
1,2	5	Studio ed elaborazione di una Convenzione quadro, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento COSAP, nell'ambito del progetto di regolarizzazione dei precari edilizi: presentazione del documento alla Direzione della Divisione	5a	Entro il 31.12.2011	AMPARORE
2	6	Studio ed elaborazione di un progetto di revisione dei diritti di istruttoria relativi alle pratiche di concessione temporanea suolo pubblico: presentazione del documento alla Direzione della Divisione	6a	Entro il 31.12.2011	BRESSA
1	7	Specificazione delle norme e innovazione di alcune procedure per il rilascio dei permessi di costruire per gli impianti di carburante	7a	Approvazione della circolare entro il 31.12.2011	COMO
4	8	Individuazione di almeno due facciate cieche su cui inserire mezzi pubblicitari nella Zucs (Zona Urbana Centrale Storica): pubblicazione del bando per accordi tra privati e agenzie	8a	Entro il 31.12.2011	ZAPPIA
-	9	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	9a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	LUBBIA LORENZELLI CAVALLARO PERLETTI
-	10	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	10a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	CAVALLARO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Suolo pubblico - rilascio concessioni temporanee	Rilascio concessioni temporanee suolo pubblico (cantieri e scavi stradali, lavori edili, attività di sensibilizzazione e raccolta fondi, attività promozionali, traslochi, processioni e sfilate, operatori del proprio ingegno)	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento concessorio deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente	N° pratiche evase nei tempi / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (15 giorni)	96%	95%		LORENZELLI BREZZA
2	Suolo pubblico - rilascio concessioni temporanee	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 9,30- 12,30 Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		LORENZELLI AMPARORE BERTA BREZZA
3	Suolo pubblico - rilascio autorizzazioni posa ed installazione ponteggi e steccati	Rilascio autorizzazioni posa ed installazione ponteggi e steccati	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento autorizzativo deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente	N° pratiche evase nei tempi / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	95%	95%		LORENZELLI BREZZA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Suolo pubblico - rilascio autorizzazioni posa ed installazione ponteggi e steccati	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 9,30-12,30 Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		LORENZELLI AMPARORE BERTA BRESCIA
5	Suolo pubblico - rilascio concessioni dehors continuativi	Rilascio concessioni dehors continuativi	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento concessorio deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente	N° pratiche evase nei tempi / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (60 giorni)	100%	95%		LORENZELLI BERTA
6	Suolo pubblico - rilascio concessioni dehors continuativi	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 9,30-12,30 Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		LORENZELLI AMPARORE BERTA BRESCIA
7	Suolo pubblico - Regolarizzazione precari edilizi	Elaborazione ed invio delle lettere di invito alla regolarizzazione dei precari edilizi	La lavorazione delle pratiche e il conseguente invio delle lettere deve avvenire entro 45 giorni dal rilievo tecnico	N° lettere inviate nei tempi / N° totale lettere inviate	100% del rispetto dei tempi	N.D.		95%	LORENZELLI AMPARORE
8	Suolo pubblico - Rilascio Concessioni Regolarizzazioni Precari edilizi	Rilascio delle concessioni precari edilizi regolarizzati	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento concessorio deve avvenire entro 30 giorni	N° pratiche evase nei tempi / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	N.D.		95%	LORENZELLI BERTA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
9	Urbanistica commerciale - autorizzazioni commerciali per medie e grandi strutture	Pareri di compatibilità urbanistica	La predisposizione dell'istruttoria e il conseguente rilascio del parere deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente	N° pratiche evase nel tempo di riferimento / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (20 giorni)	100%	98%		CAVALLARO
10	Urbanistica commerciale - autorizzazioni commerciali per medie e grandi strutture	Assistenza alle imprese	Disponibilità ricevimento tecnici delle imprese : dal lunedì al venerdì h. 9,00-12,00	200 giorni/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		CAVALLARO
11	Arredo urbano - installazione impianti pubblicitari	Espressione del parere tecnico ai sensi del Piano degli Impianti Pubblicitari	La predisposizione dell'istruttoria e il conseguente rilascio del parere deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente	N° pratiche evase nel tempo di riferimento / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	97%		97%	CAVALLARO ZAPPÀ
12	Arredo urbano - installazione impianti pubblicitari	Invio della comunicazione di quantificazione del canone e avviso di pagamento in relazione alle domande di regolarizzazione pervenute	La predisposizione dell'istruttoria e il conseguente invio della comunicazione deve avvenire entro i termini compatibili con l'intero provvedimento	N° pratiche evase nel tempo di riferimento / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi	N.D.		95%	CAVALLARO COMO
13	Decoro urbano - installazione tende su facciate edifici	Verifica di conformità al disposto del Regolamento comunale di Polizia Urbana (conformità espressa attraverso silenzio assenso)	La verifica di conformità al Regolamento deve essere effettuata e/o espressa (nei casi di diniego per difformità) entro 30 giorni	% verifiche di conformità effettuate nei tempi di riferimento sulla base dei prospetti di monitoraggio predisposti	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	100%		98%	PERLETTI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
14	Decoro urbano - installazione tende su facciate edifici	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: lunedì e mercoledì ore 9.30- 12.30	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		PERLETTI
15	Decoro urbano - interventi di tinteggiatura edifici	Rilascio verbale colore	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del verbale colore deve avvenire entro i termini previsti	N° verbali colore rilasciati nei tempi / N° totale di verbali colore	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	99%	95%		PERLETTI
16	Decoro urbano - interventi di tinteggiatura edifici	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: lunedì e mercoledì ore 9.30- 12.30	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		PERLETTI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DIVISIONE: SUOLO PUBBLICO, ARREDO URBANO, INTEGRAZIONE ED INNOVAZIONE

POLITICA RIGENERAZIONE URBANA DELLE PERIFERIE. PROGRAMMI ORDINARI E COMPLESSI DI SVILUPPO E PROMOZIONE

SETTORE RIGENERAZIONE URBANA E INTEGRAZIONE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Coordinare le attività previste all'interno dei Contratti di Quartiere e ai progetti di riqualificazione del territorio
- 2) Progettare, promuovere e coordinare interventi di rigenerazione urbana, con particolare riferimento alla zona Nord della città
- 3) Coordinare gli interventi per favorire l'integrazione degli immigrati, anche attraverso la progettazione e la gestione di strutture di servizio, di concerto con tutti i soggetti pubblici e privati competenti in materia

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	P.I.S.U. Urban: predisposizione della fase 1 (progettazione partecipata) dei progetti di riqualificazione delle tre aree residuali inserite nel PISU	1.a	Presentazione alla Circoscrizione e alla cittadinanza entro il 31.12.2011	CAVALLARO
1	2	Avvio e attuazione delle azioni previste dalla scheda intervento "Servizio di accompagnamento" e dalle altre schede di competenza del Settore ("Promozione della cittadinanza attiva", "Cosa succede in Barriera", "Abitare a Barriera" e "Costruire comunità sane e sostenibili") nell'ambito del Programma Urban Barriera.	2.a	Rispetto del Cronoprogramma (redazione schede entro il 30.6.2011 e definizione delle modalità di erogazione dei contributi o delle procedure di affidamento dei servizi da attivare presso il Comitato Urban entro il 31.12.2011)	FERRERO CASTROVILLI DI NUNZIO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	3	Avvio del "Servizio Civile Giovani Immigrati" per il periodo 2011-12: riformulazione del bando e dell'organizzazione del servizio sotto il profilo amministrativo e gestionale, utilizzando le procedure previste per i tirocini formativi	3.a	Indizione del bando entro il 30.7.2011	FERRERO
1,2,3	4	Mantenimento dei servizi 2010 relativi alle politiche di rigenerazione urbana in relazione alle minori risorse di mezzi di bilancio assegnate nel 2011	4.a	Approvazione del piano di attività e del contributo finanziario per: <ul style="list-style-type: none"> - Casa del Quartiere – Agenzia per lo Sviluppo Locale di San Salvario, - Casa nel Parco – Fondazione Mirafiori, - Comitato per lo Sviluppo della Falchera 	FERRARI FERRERO
1	5	Progettazione del servizio di accompagnamento ai Contratti di Quartiere di via Dina, via Ghedini, via Parenzo per il triennio 2012/14 sulla base dello stato di attuazione nei tre diversi ambiti, finalizzata alla riduzione dei costi senza compromettere la qualità del servizio erogato: indizione della gara per l'affidamento del servizio	5.a	Entro il 30.11.2011	DE LAURI
-	6	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	6.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	FERRERO
-	7	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	7.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	DE LAURI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Accompagnamento ai Contratti di Quartiere	Sportello territoriale. accoglienza, ascolto e informazione per almeno 20 ore alla settimana. Durante l'attività di sportello gli operatori raccolgono segnalazioni e accompagnano le persone nella ricerca delle soluzioni più idonee alle problematiche evidenziate.	La qualità del servizio esternalizzato viene misurata sulla base della capacità di accoglienza dello sportello territoriale: numero di accessi allo Sportello	Rispetto del valore di riferimento	Numero di accessi allo sportello - percentuale di scostamento rispetto alla media anni precedenti uguale a zero o riduzione inferiore al 5%	2010: Ghedini 1.259, Parenzo 1.195, Dina 2.439	100%		FERRERO DE LAURI
2	Azioni locali di rigenerazione urbana	Rendicontazione annuale delle attività, istruttoria e pagamento. Le azioni realizzate dai soggetti locali (associazioni, comitati, privato sociale, ...) nell'ambito dei Laboratori di quartiere sono cofinanziate con erogazione di un contributo e vengono rendicontate secondo quanto previsto dal Regolamento comunale competente.	L'attività di rendicontazione deve rispettare un termine pari a 45 giorni. Il tempo è calcolato dalla data di presentazione della relazione conclusiva e della documentazione giustificativa di spesa fino alla data della determinazione di liquidazione	N° pratiche evase nei tempi di riferimento / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (45 giorni)	100%		98%	FERRERO DE LAURI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
3	Programma Urban Barriera di Milano	Sportello territoriale. Accoglienza, ascolto e informazione. Durante l'attività di sportello gli operatori raccolgono segnalazioni e accompagnano le persone nella ricerca delle soluzioni più idonee alle problematiche evidenziate	La qualità viene misurata sulla base della capacità di accoglienza dello sportello territoriale: numero di accessi allo Sportello. Il servizio viene attivato nel 2011.	Rispetto del valore di riferimento	Circa 3.000 persone nel 2011	N.D.		Circa 3.000 persone	CASTROVILLI
4	Programma Urban Barriera di Milano	Accompagnamento ai cantieri. Attivazione delle migliori condizioni affinchè i lavori possano procedere secondo quanto previsto dal cronoprogramma, agendo da raccordo tra le esigenze tecniche e quelle degli abitanti	L'attività di accompagnamento deve essere supportata da un costante monitoraggio in grado di evidenziare lo stato di avanzamento complessivo e le eventuali criticità	N° di report di monitoraggio / 12 mesi	100%	N.D.		100%	DI NUNZIO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 1-10

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare il decentramento dei servizi elevando contemporaneamente gli standard di efficacia e di efficienza dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione
- 4) Curare la qualità dell'ambiente urbano per migliorare la vita dei cittadini, ma anche valorizzare e promuovere la città
- 5) Garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Modifica Regolamento del Decentramento per adeguamento alla legge 122/2010 in materia di erogazione di contributi	1.a	Entro il 31.12.2011	GIUSIO
	2	Predisposizione vademecum, da distribuire alle Circoscrizioni, contenente i requisiti necessari per la richiesta di contributi da parte di Associazioni varie	2.a	Entro il 31.12.2011	GIUSIO
1	3	Gestione del Sistema Sicurezza delle 10 Circoscrizioni ex DLgs. 81/08 e smi	3.a	N° 10 prove di evacuazione con relativi verbali	BONINO
			3.b	Aggiornamento Piano di emergenza entro il 31.12.2011	BONINO
			3.c	Avvio corso di formazione per la gestione emergenze entro il 31.12.2011	BONINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Controlli deliberazioni di erogazione contributi	Rispetto dei requisiti inseriti nel Vademecum	Esecuzione dei controlli sulle deliberazioni	N° deliberazioni presentate/N° controlli effettuati	100%	N.D.	100%		GIUSIO
2	Controlli antincendio	Rispetto del piano dei controlli	Esecuzione dei controlli sui registri	N° controlli effettuati	60	60	60		BONINO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 1

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare il decentramento dei servizi elevando contemporaneamente gli standard di efficacia e di efficienza dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione
- 4) Curare la qualità dell'ambiente urbano per migliorare la vita dei cittadini, ma anche valorizzare e promuovere la città
- 5) Garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	1.a	Adozione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	PESCE
1,5	2	Stesura progetto turismo sociale con proposta di modifica delle fasce di reddito e relative percentuali di sconto propedeutico alla gara del 2012: proposta di realizzazione di un progetto integrato di turismo e attività di sostegno rivolto ai cittadini over 60	2.a	Presentazione alla Giunta del provvedimento deliberativo di indirizzo entro il 30.09.2011	PESCE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%	100%		PESCE SPERTINO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse	100% concessioni conformi	100%	100%		PESCE ACERBIS
		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 60 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	90,36%		92%	PESCE ACERBIS
		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	99,54%	99,54%		PESCE ACERBIS
		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	100%	100%		PESCE ACERBIS
		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 9,00-12,30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		PESCE ACERBIS
		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	88,73%		90%	PESCE ACERBIS

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	URP	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire risposte immediate	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	100%		PESCE GERARDI
		Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 5 gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	100%		PESCE GERARDI
		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C. (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	100%		PESCE GERARDI
		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario di maggiore affluenza (fascia oraria 8.00 - 9.00 e pausa pranzo) e nel mese di agosto	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% dei giorni di apertura secondo l'orario previsto	N.D.	100%		PESCE GERARDI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 1

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	1.a	Predisposizione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	ACERBIS
1,5	2	Stesura progetto turismo sociale con proposta di modifica delle fasce di reddito e relative percentuali di sconto propedeutico alla gara del 2012: proposta di realizzazione di un progetto integrato di turismo e attività di sostegno rivolto ai cittadini over 60	2.a	Predisposizione del provvedimento deliberativo di indirizzo entro il 15.09.2011	GERARDI
1	3	Creazione di una banca dati informatizzata degli arredi presenti nelle aree verdi della Circoscrizione 1	3.a	Redazione report sullo stato di manutenzione degli arredi entro il 30.09.2011	SPERTINO
			3.b	Predisposizione report sugli interventi attuati con relativa analisi dei costi entro il 31.12.2011	SPERTINO
5	4	Pianificazione e predisposizione logistica e organizzativa afferente il trasferimento della sede dei Servizi Sociali	4.a	Presentazione lay out e adempimenti relativi al trasloco entro il 30.09.2011	RAPIZZI
			4.b	Stesura piano assegnazione uffici e cura delle attività propedeutiche al trasloco entro il 31.12.2011	RAPIZZI
1	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	5.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	GERARDI, SPERTINO, COPPOLA, COLOMBARINI, CERVIA, ACERBIS

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 1

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	MINORI: DIMINUZIONE INSERIMENTI E PERMANENZA IN STRUTTURE RESIDENZIALI RISPETTO AL 2010			
		Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo	1.a	Diminuzione del 10% rispetto al 2010	CERVIA
		Incremento del numero di affidamenti residenziali rispetto ai nuovi realizzati nel 2010	1.b	Incremento del 20% rispetto al 2010	RAPIZZI CERVIA
		Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	1.c	Realizzazione di 3 monitoraggi entro il 31.12.2011	RAPIZZI CERVIA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	2	AVVIO DEL PERCORSO DEL PIANO DI ZONA SECONDO LE LINEE GUIDA REGIONALI (D.G.R. 28/09)			
		Partecipazione alle sessioni di lavoro dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione	2.a	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	RAPIZZI
		Trasferimento informazioni necessarie per l'attività dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione, in tempi utili	2.b	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	RAPIZZI CERVIA COLOMBARINI COPPOLA
		Attivazione e conduzione dei tavoli circoscrizionali secondo il calendario individuato	2.c	Conclusione dell'attività prevista entro il 31.12.2011	RAPIZZI CERVIA COLOMBARINI COPPOLA
		Predisposizione del Piano circoscrizionale per la successiva approvazione	2.d	Entro il 31.12.2011	RAPIZZI CERVIA COLOMBARINI COPPOLA
5	3	RECUPERO CONTRIBUZIONE A CARICO DEGLI UTENTI PER PRESTAZIONI DOMICILIARI			
		Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	3.a	Almeno il 50 % degli utenti	COLOMBARINI COPPOLA
		Definizione delle situazioni (impegno per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	3.b	Almeno il 20% degli utenti convocati	COLOMBARINI COPPOLA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Vedi caratteristica	97%	>=95%		RAPIZZI
	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	Vedi caratteristica	100%	100%		RAPIZZI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza Sportello unico	Effettuare prenotazioni entro i tempi previsti	Effettuazione delle prenotazioni di istruttorie sociali entro 45 giorni e di compilaz. DSE tramite agenda elettronica entro 30giorni dal giorno di presentazione dell'istanza da parte del cittadino (esclusa diversa richiesta dell'utente)	N. prenotazioni di istruttorie soc. effettuate entro i 45 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	COLOMBARINI COPPOLA
				N. prenotazioni di compilaz. DSE effettuate entro i 30 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Disabili	Ricerca di una maggiore appropriatezza delle prestazioni residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	Revisione delle intensità di prestazione delle persone con disabilità di età superiore a 50 anni inserite nelle seguenti strutture a gestione indiretta: Comunità alloggio, Raf residenziali, Raf diurne; Cadd.	N. di revisioni/ N. di persone inserite		N.D.		70%	CERVIA

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 2

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare il decentramento dei servizi elevando contemporaneamente gli standard di efficacia e di efficienza dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione
- 4) Curare la qualità dell'ambiente urbano per migliorare la vita dei cittadini, ma anche valorizzare e promuovere la città
- 5) Garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGIC A	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	1.a	Adozione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	CAMERA
4	2	Assegnazione in concessione dei locali dell'edificio "Ex Ufficio postale" localizzato nel perimetro del Centro Civico "Cascina Giaione" per la realizzazione di un punto ristoro gestito secondo i principi e i criteri del "consumo consapevole"	2.a	Predisposizione e approvazione del bando di gara per l'individuazione di un soggetto assegnatario entro il 31.03.2011	CAMERA
			2.b	Completamento della procedura di assegnazione entro il 31.12.2011	CAMERA
1	3	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi anagrafici circoscrizionali	3.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	CAMERA
1	4	Mappa dei servizi: individuazione di nuove specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	4.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	CAMERA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%	100%		CAMERA LAVERDINO
2	Gestione del Turismo sociale	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%	100%		CAMERA MONTENEGRO
		Monitoraggio del grado di saturazione della domanda		N° richieste soddisfatte /N° richieste pervenute		93,7%	80%		CAMERA MONTENEGRO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse	100% concessioni conformi	N.D.	95%		CAMERA DI MARCO
		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	95%		CAMERA DI MARCO
		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	95%		CAMERA DI MARCO
		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	95%		CAMERA DI MARCO
		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 9,30-12,00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% giorni apertura nell'orario previsto	N.D.	95%		CAMERA DI MARCO
		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	95%		CAMERA DI MARCO
4	Gestione diretta impianti sportivi	Monitoraggio del grado di saturazione della domanda di spazi in impianti a gestione diretta		N° ore assegnate /N° totale ore disponibili	Saturazione del calendario di assegnazione per il 100% degli spazi disponibili	83%	83%		CAMERA PREZIOSO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 2

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Assegnazione in concessione dei locali dell'edificio "Ex Ufficio postale" localizzato nel perimetro del Centro Civico "Cascina Gajone" per la realizzazione di un punto ristoro gestito secondo i principi e i criteri del "consumo consapevole"	1.a	Predisposizione e approvazione del bando di gara per l'individuazione di un soggetto assegnatario entro il 31.03.2011	DI MARCO
			1.b	Completamento della procedura di assegnazione entro il 31.12.2011	DI MARCO
5	2	Estensione alla fascia dell'utenza minorile delle azioni di miglioramento della comunicazione e della integrazione socio-sanitaria nell'ambito della collaborazione operativa tra il Servizio Sociale e i Medici pediatri di libera scelta del Distretto 2 ASL a) Protocollo di intesa a firma del Direttore Distretto 2 e del Dirigente Settore Servizio Sociale della Circoscrizione per la formalizzazione dei canali comunicativi con i servizi di medicina pediatrica, anche in relazione ai casi segnalati dall'autorità giudiziaria b) Partecipazione ad almeno 2 incontri tra Area minori del Settore e Pediatri di base per migliorare il livello di interazione	2.a.1	Predisposizione del protocollo entro il 30.11.2011	PAVAN
			2.a.2	Firma del protocollo entro il 31.12.2011	PAVAN
			2.b	Entro il 31.12.2011	PAVAN
1	3	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi anagrafici circoscrizionali	3.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	DI MARCO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	4	Razionalizzazione delle procedure di erogazione dei contributi per le manifestazioni estive e le iniziative del Progetto Cultura nell'ambito delle attività dell'Ufficio Cultura a) Elaborazione di un piano di programmazione delle tipologie di iniziative culturali da indicare come riferimento ai soggetti proponenti in funzione della presentazione delle proposte b) Elaborazione e messa in uso di modelli di comunicazione e di modulistiche aggiornati per le varie fasi della procedura di erogazione dei contributi	4.a	Entro il 31.12.2011	MONTENEGRO
			4.b	Entro il 31.12.2011	MONTENEGRO
4	5	Progettazione del giardino tematico di gioco e di educazione ambientale da realizzarsi nell'area verde "Nicholas Green" di via Rubino con i fondi compresi nel piano strategico di azione ambientale connesso al Termovalorizzatore del Gerbido	5.a	Predisposizione del progetto preliminare entro il 31.12.2011	LAVERDINO
1	6	Aggiornamento dei Piani base sulla sicurezza per tutte le strutture (16 strutture) in cui è presente personale circoscrizionale	6.a	Consegna dei piani aggiornati ai referenti delle 16 strutture entro il 31.12.2011	PREZIOSO
1	7	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	7.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	MONTENEGRO, LAVERDINO, ROMANO, GIACHINO, DI MARCO, CAVAGLIA'
1	8	Mappa dei servizi: Individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	8.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	MONTENEGRO, LAVERDINO, ROMANO, GIACHINO, DI MARCO, CAVAGLIA'

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 2

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	MINORI: DIMINUZIONE INSERIMENTI E PERMANENZA IN STRUTTURE RESIDENZIALI RISPETTO AL 2010			
		Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo	1.a	Diminuzione del 10% rispetto al 2010	GIACHINO
		Incremento del numero di affidamenti residenziali rispetto ai nuovi realizzati nel 2010	1.b	Incremento del 20% rispetto al 2010	PAVAN GIACHINO
		Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	1.c	Realizzazione di 3 monitoraggi entro il 31.12.2011	PAVAN GIACHINO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	2	AVVIO DEL PERCORSO DEL PIANO DI ZONA SECONDO LE LINEE GUIDA REGIONALI (D.G.R. 28/09)			
		Partecipazione alle sessioni di lavoro dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione	2.a	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	PAVAN
		Trasferimento informazioni necessarie per l'attività dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione, in tempi utili	2.b	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	PAVAN GIACHINO ROMANO CAVAGLIA'
		Attivazione e conduzione dei tavoli circoscrizionali secondo il calendario individuato	2.c	Conclusione dell'attività prevista entro il 31.12.2011	PAVAN GIACHINO ROMANO CAVAGLIA'
		Predisposizione del Piano circoscrizionale per la successiva approvazione	2.d	Entro il 31.12.2011	PAVAN GIACHINO ROMANO CAVAGLIA'
5	3	RECUPERO CONTRIBUZIONE A CARICO DEGLI UTENTI PER PRESTAZIONI DOMICILIARI			
		Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	3.a	Almeno il 50 % degli utenti	ROMANO CAVAGLIA'
		Definizione delle situazioni (impegno per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	3.b	Almeno il 20% degli utenti convocati	ROMANO CAVAGLIA'

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Vedi caratteristica	97%	>=95%		PAVAN
	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	Vedi caratteristica	100%	100%		PAVAN

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza Sportello unico	Effettuare prenotazioni entro i tempi previsti	Effettuazione delle prenotazioni di istruttorie sociali entro 45 giorni e di compilaz. DSE tramite agenda elettronica entro 30giorni dal giorno di presentazione dell'istanza da parte del cittadino (esclusa diversa richiesta dell'utente)	N. prenotazioni di istruttorie soc. effettuate entro i 45 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	ROMANO CAVAGLIA'
				N. prenotazioni di compilaz. DSE effettuate entro i 30 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Disabili	Ricerca di una maggiore appropriatezza delle prestazioni residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	Revisione delle intensità di prestazione delle persone con disabilità di età superiore a 50 anni inserite nelle seguenti strutture a gestione indiretta: Comunità alloggio, Raf residenziali, Raf diurne; Cadd.	N. di revisioni/ N. di persone inserite		N.D.		70%	GIACHINO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 3

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare il decentramento dei servizi elevando contemporaneamente gli standard di efficacia e di efficienza dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione
- 4) Curare la qualità dell'ambiente urbano per migliorare la vita dei cittadini, ma anche valorizzare e promuovere la città
- 5) Garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	1.a	Adozione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	DANTE
1	2	Piscina estiva Trecate: completamento dell'iter di concessione (maggio 2011) e apertura al pubblico	2.a	Apertura al pubblico dal 04.07.2011	DANTE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti rispetto sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%	100%		DANTE PAUCIULLO
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse	100% concessioni conformi	N.D.	98%		DANTE IENOTTICO
		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	95%		DANTE IENOTTICO
		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	95%		DANTE IENOTTICO
		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	95%		DANTE IENOTTICO
		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 9,00-12,00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% giorni apertura nell'orario previsto	N.D.	95%		DANTE IENOTTICO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 3

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Trasferimento del "Luogo Neutro": allestimento nuova sede e organizzazione delle attività educative	1.a	Allestimento nuova sede entro il 30.06.2011	CHIRONNA
			1.b	Piano di organizzazione mensile delle attività entro il 31.10.2011	CHIRONNA
1	2	Riunificazione sportelli informativi circoscrizionali e ampliamento orario. Informa3: lun 9-16, da mar a ven 9-13; Informa Stranieri: lun 13-16; mer 9-12; Informa Disabili: mar 14-16; Sportello Donna: mar 10-12 o 15.30-17.30 (a settimane alterne); gio 15.45-17.30	2.a	Emanazione circolare di riorganizzazione entro il 31.05.2011	BAUDINO
			2.b	Realizzazione pieghevole informativo entro il 30.06.2011	BAUDINO
			2.c	Ampliamento orario dal 03.10.2011	BAUDINO
1	3	Piscina estiva Trecate: completamento dell'iter di concessione (maggio 2011) e apertura al pubblico	3.a	Apertura al pubblico dal 04.07.2011	IENOTTICO
1	4	Apertura presso l'Informa3 di uno sportello relativo alle pratiche dell'ufficio Tecnico (una volta alla settimana, ore 14-17)	4.a	Apertura sportello entro il 31.05.2011 e rilevazioni passaggi a mezzo scheda fino al 31.12.2011	PAUCIULLO
1	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	5.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	BAUDINO, PAUCIULLO, CHIRONNA, BLANCHETTI, RAIMONDI, IENOTTICO, FREA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 3

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	MINORI: DIMINUZIONE INSERIMENTI E PERMANENZA IN STRUTTURE RESIDENZIALI RISPETTO AL 2010			
		Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo	1.a	Diminuzione del 10% rispetto al 2010	RAIMONDI
		Incremento del numero di affidamenti residenziali rispetto ai nuovi realizzati nel 2010	1.b	Incremento del 20% rispetto al 2010	CHIRONNA RAIMONDI
		Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	1.c	Realizzazione di 3 monitoraggi entro il 31.12.2011	CHIRONNA RAIMONDI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	2	AVVIO DEL PERCORSO DEL PIANO DI ZONA SECONDO LE LINEE GUIDA REGIONALI (D.G.R. 28/09)			
		Partecipazione alle sessioni di lavoro dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione	2.a	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	CHIRONNA
		Trasferimento informazioni necessarie per l'attività dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione, in tempi utili	2.b	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	CHIRONNA FREA RAIMONDI BLANCHETTI
		Attivazione e conduzione dei tavoli circoscrizionali secondo il calendario individuato	2.c	Conclusione dell'attività prevista entro il 31.12.2011	CHIRONNA FREA RAIMONDI BLANCHETTI
		Predisposizione del Piano circoscrizionale per la successiva approvazione	2.d	Entro il 31.12.2011	CHIRONNA FREA RAIMONDI BLANCHETTI
5	3	RECUPERO CONTRIBUZIONE A CARICO DEGLI UTENTI PER PRESTAZIONI DOMICILIARI			
		Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	3.a	Almeno il 50 % degli utenti	FREA BLANCHETTI
		Definizione delle situazioni (impegno per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	3.b	Almeno il 20% degli utenti convocati	FREA BLANCHETTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Vedi caratteristica	97%	>=95%		CHIRONNA
	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	Vedi caratteristica	100%	100%		CHIRONNA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza Sportello unico	Effettuare prenotazioni entro i tempi previsti	Effettuazione delle prenotazioni di istruttorie sociali entro 45 giorni e di compilaz. DSE tramite agenda elettronica entro 30giorni dal giorno di presentazione dell'istanza da parte del cittadino (esclusa diversa richiesta dell'utente)	N. prenotazioni di istruttorie soc. effettuate entro i 45 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	FREA BLANCHETTI
				N. prenotazioni di compilaz. DSE effettuate entro i 30 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Disabili	Ricerca di una maggiore appropriatezza delle prestazioni residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	Revisione delle intensità di prestazione delle persone con disabilità di età superiore a 50 anni inserite nelle seguenti strutture a gestione indiretta: Comunità alloggio, Raf residenziali, Raf diurne; Cadd.	N. di revisioni/ N. di persone inserite		N.D.		70%	RAIMONDI



CITTA' DI TORINO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVE E LEGALI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS D14 01
REV.	1 DEL 10.03.2011
REDAZIONE	BAUDINO / BUCCI
VERIFICA QUALITA'	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

Obiettivi di prestazione su base annuale

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO	Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	conformità tecnica dei documenti rilasciati	rispettare le norme applicabili	conformità alle norme	carta d'identità rilasciata non conforme	% di conformità formale dei documenti rilasciati	99%	PODiv D14 01
		Tempistica del rilascio	Garantire tempi brevi per rilascio dei documenti	I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto	% conformità	99%	PODiv D14 01
	VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - Cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	rispettare le norme applicabili	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi	% conformità	99%	PODiv D14 01
		tempi dei procedimenti	rispettare le norme applicabili	l'iscrizione anagrafica dei non italiani con provenienza Estero viene completata entro 70 gg dall'istanza	non previsto	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01
				accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01
				il cambio di indirizzo viene completato immediatamente allo sportello (salvo accertamenti anagrafici a campione)	non previsto	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01
				il cambio di indirizzo per pratiche sottoposte ad accertamento a campione viene completato entro 60 gg e comunicato all'interessato	non previsto	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01



CITTA' DI TORINO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVE E LEGALI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS D14 01
REV.	1 DEL 10.03.2011
REDAZIONE	BAUDINO / BUCCI
VERIFICA QUALITA'	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

Obiettivi di prestazione su base annuale

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
ACCESSIBILITA' E AMBIENTE	Accoglienza allo sportello	Disponibilità del servizio	Garantire ampio orario di apertura degli sportelli	Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato nella Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)	% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01
			garantire la disponibilità di un numero minimo di sportelli aperti	almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di due sportelli aperti in orario di servizio	% conformità	90%	PGDiv D14 01
		Tempi di attesa allo sportello	Garantire tempi di attesa allo sportello brevi	Tempi di attesa : max 30 minuti nella fascia fino alle ore 10 ; max 60 minuti nella fascia 10-fine servizio	non previsto	% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
		accessibilità alle persone con difficoltà	facilitare l'utilizzo dei servizi alle persone con difficoltà	disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto	% giorni con accesso prioritario attivo	95%	PGDiv D14 01
		Confort dei locali	I locali al pubblico sono puliti e accoglienti	Pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
ASSISTENZA	Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe	tutte le informazioni per accedere al servizio e la modulistica necessaria è resa disponibile all'utente	le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	% conformità	99%	PGDiv D14 01
		Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Il servizio accoglie e valuta le comunicazioni dei cittadini	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre 30 gg	% conformità	99%	PGDiv D14 01

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 4

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare il decentramento dei servizi elevando contemporaneamente gli standard di efficacia e di efficienza dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione
- 4) Curare la qualità dell'ambiente urbano per migliorare la vita dei cittadini, ma anche valorizzare e promuovere la città
- 5) Garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	1.a	Adozione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	FOGLINO
2, 4	2	Progetto "+spazio+tempo - San Donato ripensa, progetta, inventa": accordo di partenariato per la conduzione congiunta tra la Città, la Circoscrizione e un soggetto gestore, del Centro Polifunzionale di via Saccarelli 18	2.a	Predisposizione provvedimento per il Consiglio di Circoscrizione entro il 30.06.2011	FOGLINO
			2.b	Approvazione dello Schema di convenzione per la messa a disposizione dei locali entro il 30.11.2011	FOGLINO
			2.c	Stipula accordo di partenariato entro il 31.12.2011	FOGLINO
1	3	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi anagrafici circoscrizionali	3.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	FOGLINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti rispetto sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%	100%		FOGLINO BISSACCO
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse	100% concessioni conformi	100%	95%		FOGLINO GROSSO
		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	100%	95%		FOGLINO GROSSO
		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	100%	95%		FOGLINO GROSSO
		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	100%	95%		FOGLINO GROSSO
		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 9,00-12,30 mer anche 14.00-15.30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	95%		FOGLINO GROSSO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	Servizi anagrafici	Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Rispetto delle norme applicabili	N° documenti conformi rilasciati / N° documenti rilasciati totali	100%	N.D.	99%		FOGLINO GELLATO
		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario 8,30 – 14,30 dal lunedì al giovedì 8,30 – 14,00 il venerdì	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali (sono da escludere chiusure programmate assemblee, scioperi)	100% dei giorni di apertura secondo l'orario previsto	N.D.	95%		FOGLINO GELLATO
		Garantire la disponibilità di un minimo di sportelli aperti	Garanzia di apertura degli sportelli: 1 sportello pratiche veloci sempre aperto; 1 sportelli pratiche lunghe sempre aperti; 1 sportello prenotazioni sempre aperto	N° giorni di apertura con n° 3 sportelli aperti / N° giorni di apertura totali	100% dei giorni apertura degli sportelli previsti	N.D.	95%		FOGLINO GELLATO
		Gestione dei tempi di attesa	Garantire tempi di attesa non superiori a - 30 minuti nella fascia oraria 8,30/10 - 60 minuti nella fascia 10/fine servizio	N° utenti serviti entro tempo standard / N° totale utenti serviti	100% degli utenti serviti entro il tempo std	N.D.	90%		FOGLINO GELLATO
		Disponibilità sportello informazioni	Lo sportello rispetta lo stesso orario di apertura dell'anagrafe e consegna la modulistica necessaria	N° giorni con apertura secondo orario previsto (sono da escludere chiusure programmate assemblee, scioperi) / N° giorni di apertura totali	100% dei giorni di apertura previsti	N.D.	90%		FOGLINO GELLATO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSA BILE
							Manten.	Miglior.	
		Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Il servizio accoglie e valuta le comunicazioni dei cittadini entro entro 30gg	N° risposte fornite entro i tempi standard / N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro il tempo previsto	N.D.	99%		FOGLINO GELLATO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 4

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1, 5	1	Aggiornamento dei "Piani base di gestione della sicurezza e delle emergenze nelle sedi del Settore Servizi Sociali Circoscrizionali 4"	1.a	Consegna piani base alle sedi entro il 31.12.2011	MARCHELLO BORELLO
1,4	2	Aggiornamento banca dati attrezzature ludico motorie: elaborazione e sviluppo statistico/grafico degli interventi di manutenzione eseguiti nel quinquennio 2007-2011	2.a	Entro il 31.12.2011	BISSACCO
1	3	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	3.a	Predisposizione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	GROSSO
2, 4	4	Progetto "+spazio+tempo - San Donato ripensa, progetta, inventa": accordo di partenariato per la conduzione congiunta tra la Città, la Circoscrizione e un soggetto gestore, del Centro Polifunzionale di via Saccarelli 18	4.a	Predisposizione provvedimento per il Consiglio di Circoscrizione entro il 30.06.2011	GELLATO
			4.b	Predisposizione dello Schema di convenzione per la messa a disposizione dei locali entro il 30.11.2011	GELLATO
			4.c	Stipula accordo di partenariato entro il 31.12.2011	GELLATO
1	5	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi anagrafici circoscrizionali	5.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	GELLATO
1	6	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	6.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	GELLATO, BISSACCO, BIANCO, BIGINELLI, BORELLO, MARCHELLO, GROSSO, BIANCO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 4

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	MINORI: DIMINUZIONE INSERIMENTI E PERMANENZA IN STRUTTURE RESIDENZIALI RISPETTO AL 2010			
		Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo	1.a	Diminuzione del 10% rispetto al 2010	BIGINELLI
		Incremento del numero di affidamenti residenziali rispetto ai nuovi realizzati nel 2010	1.b	Incremento del 20% rispetto al 2010	MARCHELLO BIGINELLI
		Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	1.c	Realizzazione di 3 monitoraggi entro il 30.11.2011	MARCHELLO BIGINELLI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	2	AVVIO DEL PERCORSO DEL PIANO DI ZONA SECONDO LE LINEE GUIDA REGIONALI (D.G.R. 28/09)			
		Partecipazione alle sessioni di lavoro dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione	2.a	Conclusione dell'attività entro il 30.11.2011	MARCHELLO
		Trasferimento informazioni necessarie per l'attività dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione, in tempi utili	2.b	Conclusione dell'attività entro il 30.11.2011	MARCHELLO BORELLO BIGINELLI BIANCO
		Attivazione e conduzione dei tavoli circoscrizionali secondo il calendario individuato	2.c	Conclusione dell'attività prevista entro il 30.11.2011	MARCHELLO BORELLO BIGINELLI BIANCO
		Predisposizione del Piano circoscrizionale per la successiva approvazione	2.d	Entro il 30.11.2011	MARCHELLO BORELLO BIGINELLI BIANCO
5	3	RECUPERO CONTRIBUZIONE A CARICO DEGLI UTENTI PER PRESTAZIONI DOMICILIARI			
		Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	3.a	Almeno il 50 % degli utenti	BORELLO BIANCO
		Definizione delle situazioni (impegno per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	3.b	Almeno il 20% degli utenti convocati	BORELLO BIANCO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Vedi caratteristica	97%	>=95%		MARCHELLO
	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	Vedi caratteristica	100%	100%		MARCHELLO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza Sportello unico	Effettuare prenotazioni entro i tempi previsti	Effettuazione delle prenotazioni di istruttorie sociali entro 45 giorni e di compilaz. DSE tramite agenda elettronica entro 30giorni dal giorno di presentazione dell'istanza da parte del cittadino (esclusa diversa richiesta dell'utente)	N. prenotazioni di istruttorie soc. effettuate entro i 45 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	BORELLO BIANCO
				N. prenotazioni di compilaz. DSE effettuate entro i 30 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Disabili	Ricerca di una maggiore appropriatezza delle prestazioni residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	Revisione delle intensità di prestazione delle persone con disabilità di età superiore a 50 anni inserite nelle seguenti strutture a gestione indiretta: Comunità alloggio, Raf residenziali, Raf diurne; Cadd.	N. di revisioni/ N. di persone inserite		N.D.		70%	BIGINELLI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 5

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare il decentramento dei servizi elevando contemporaneamente gli standard di efficacia e di efficienza dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione
- 4) Curare la qualità dell'ambiente urbano per migliorare la vita dei cittadini, ma anche valorizzare e promuovere la città
- 5) Garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	1.a	Adozione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	FLORIO
1	2	Realizzazione di programma di segnaletica interna al centro civico con elementi fissi e modificabili in relazione anche alla gestione del piano di mobilità del pubblico e del personale per i lavori di messa in sicurezza ed al restyling del logo circoscrizionale: formazione layout, acquisto elementi e installazione	2.a	Entro il 31.12.2011	FLORIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti rispetto sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%	100%		FLORIO FORGNONE
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse	100% concessioni conformi	N.D.	100%		FLORIO PASTORE
		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	100%		FLORIO PASTORE
		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	100%		FLORIO PASTORE
		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	100%		FLORIO PASTORE
		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun. e giov. 9-12 merc. 14-15,30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% giorni apertura nell'orario previsto	N.D.	95%		FLORIO PASTORE
		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	100%		FLORIO PASTORE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	Gestione diretta impianti sportivi	Monitoraggio del grado di copertura degli spazi negli impianti a gestione diretta	Garantire il pieno utilizzo della struttura	N° ore assegnate / N° totale ore disponibili	100% ore disponibili	N.D.	95%		FLORIO CONSIGLIO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 5

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	1.a	Predisposizione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	PASTORE
1	2	Realizzazione di programma di segnaletica interna al centro civico con elementi fissi e modificabili in relazione anche alla gestione del piano di mobilità del pubblico e del personale per i lavori di messa in sicurezza ed al restyling del logo circoscrizionale: formazione layout, acquisto elementi e installazione	2.a	Entro il 31.12.2011	CONSIGLIO
4	3	Progetto e realizzazione area verde di via Pianezza ang.via Nervi	3.a	Completamento e inaugurazione entro il 30.06.2011	FORGNONE
5	4	Revisione di contenuti e attribuzioni degli inventari relativi alle sedi dei Servizi Sociali a seguito dei trasferimenti e dei programmi di ristrutturazione in corso	4.a	Aggiornamento inventari entro il 31.12.2011	INGOGLIA SGAMMA
1	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	5.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	CONSIGLIO, FORGNONE, MANTINO, SGAMMA, CURRO', PASTORE , INGOGLIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 5

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	MINORI: DIMINUZIONE INSERIMENTI E PERMANENZA IN STRUTTURE RESIDENZIALI RISPETTO AL 2010			
		Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo	1.a	Diminuzione del 10% rispetto al 2010	CURRO'
		Incremento del numero di affidamenti residenziali rispetto ai nuovi realizzati nel 2010	1.b	Incremento del 20% rispetto al 2010	INGOGLIA CURRO'
		Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	1.c	Realizzazione di 3 monitoraggi entro il 31.12.2011	INGOGLIA CURRO'

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	2	AVVIO DEL PERCORSO DEL PIANO DI ZONA SECONDO LE LINEE GUIDA REGIONALI (D.G.R. 28/09)			
		Partecipazione alle sessioni di lavoro dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione	2.a	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	INGOGLIA
		Trasferimento informazioni necessarie per l'attività dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione, in tempi utili	2.b	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	INGOGLIA SGAMMA CURRO' MANTINO
		Attivazione e conduzione dei tavoli circoscrizionali secondo il calendario individuato	2.c	Conclusione dell'attività prevista entro il 31.12.2011	INGOGLIA SGAMMA CURRO' MANTINO
		Predisposizione del Piano circoscrizionale per la successiva approvazione	2.d	Entro il 31.12.2011	INGOGLIA SGAMMA CURRO' MANTINO
5	3	RECUPERO CONTRIBUZIONE A CARICO DEGLI UTENTI PER PRESTAZIONI DOMICILIARI			
		Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	3.a	Almeno il 50 % degli utenti	SGAMMA MANTINO
		Definizione delle situazioni (impegno per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	3.b	Almeno il 20% degli utenti convocati	SGAMMA MANTINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Vedi caratteristica	97%	>=95%		INGOGLIA
	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	Vedi caratteristica	100%	100%		INGOGLIA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza Sportello unico	Effettuare prenotazioni entro i tempi previsti	Effettuazione delle prenotazioni di istruttorie sociali entro 45 giorni e di compilaz. DSE tramite agenda elettronica entro 30giorni dal giorno di presentazione dell'istanza da parte del cittadino (esclusa diversa richiesta dell'utente)	N. prenotazioni di istruttorie soc. effettuate entro i 45 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	SGAMMA MANTINO
				N. prenotazioni di compilaz. DSE effettuate entro i 30 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Disabili	Ricerca di una maggiore appropriatezza delle prestazioni residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	Revisione delle intensità di prestazione delle persone con disabilità di età superiore a 50 anni inserite nelle seguenti strutture a gestione indiretta: Comunità alloggio, Raf residenziali, Raf diurne; Cadd.	N. di revisioni/ N. di persone inserite		N.D.		70%	CURRO'



CITTA' DI TORINO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVE E LEGALI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS D14 01
REV.	1 DEL 10.03.2011
REDAZIONE	BAUDINO / BUCCI
VERIFICA QUALITA'	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

Obiettivi di prestazione su base annuale

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO	Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	conformità tecnica dei documenti rilasciati	rispettare le norme applicabili	conformità alle norme	carta d'identità rilasciata non conforme	% di conformità formale dei documenti rilasciati	99%	PODiv D14 01
		Tempistica del rilascio	Garantire tempi brevi per rilascio dei documenti	I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto	% conformità	99%	PODiv D14 01
	VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - Cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	rispettare le norme applicabili	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi	% conformità	99%	PODiv D14 01
		tempi dei procedimenti	rispettare le norme applicabili	l'iscrizione anagrafica dei non italiani con provenienza Estero viene completata entro 70 gg dall'istanza	non previsto	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01
				accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01
				il cambio di indirizzo viene completato immediatamente allo sportello (salvo accertamenti anagrafici a campione)	non previsto	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01
				il cambio di indirizzo per pratiche sottoposte ad accertamento a campione viene completato entro 60 gg e comunicato all'interessato	non previsto	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01



CITTA' DI TORINO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVE E LEGALI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS D14 01
REV.	1 DEL 10.03.2011
REDAZIONE	BAUDINO / BUCCI
VERIFICA QUALITA'	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

Obiettivi di prestazione su base annuale

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
ACCESSIBILITA' E AMBIENTE	Accoglienza allo sportello	Disponibilità del servizio	Garantire ampio orario di apertura degli sportelli	Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato nella Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)	% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01
			garantire la disponibilità di un numero minimo di sportelli aperti	almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di due sportelli aperti in orario di servizio	% conformità	90%	PGDiv D14 01
		Tempi di attesa allo sportello	Garantire tempi di attesa allo sportello brevi	Tempi di attesa : max 30 minuti nella fascia fino alle ore 10 ; max 60 minuti nella fascia 10-fine servizio	non previsto	% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
		accessibilità alle persone con difficoltà	facilitare l'utilizzo dei servizi alle persone con difficoltà	disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto	% giorni con accesso prioritario attivo	95%	PGDiv D14 01
		Confort dei locali	I locali al pubblico sono puliti e accoglienti	Pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
ASSISTENZA	Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe	tutte le informazioni per accedere al servizio e la modulistica necessaria è resa disponibile all'utente	le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	% conformità	99%	PGDiv D14 01
		Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Il servizio accoglie e valuta le comunicazioni dei cittadini	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre 30 gg	% conformità	99%	PGDiv D14 01

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 6

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare il decentramento dei servizi elevando contemporaneamente gli standard di efficacia e di efficienza dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione
- 4) Curare la qualità dell'ambiente urbano per migliorare la vita dei cittadini, ma anche valorizzare e promuovere la città
- 5) Garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	1.a	Adozione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	TETTI
2	2	Realizzazione concorso di scrittura "Le donne pensano, le donne scrivono" nell'ambito delle attività del Centrodonna circoscrizionale	2.a	Stesura regolamento concorso	TETTI
			2.b	Ricezione elaborati entro il 08.07.2011 e invio testi alla giuria entro il 30.09.2011	TETTI
			2.c	Predisposizione gara per stampa antologia con elaborati vincitori entro il 30.11.2011	TETTI
			2.d	Invio comunicazione a tutte le partecipanti entro il 31.12.2011	TETTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti rispetto sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%	100%		TETTI RICCARDI
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse	100% concessioni conformi	100%	100%		TETTI CAPOLONGO
		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	100%		TETTI CAPOLONGO
		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	100%		TETTI CAPOLONGO
		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	100%		TETTI CAPOLONGO
		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario Dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 12; il mercoledì 9-12; 14/15	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% giorni apertura nell'orario previsto	N.D.	100%		TETTI CAPOLONGO
		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	100%		TETTI CAPOLONGO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	URP	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire risposte immediate telefoniche e di persona	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	100%		TETTI BUFALINI
		Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	100%		TETTI BUFALINI
		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	100%		TETTI BUFALINI
		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario dal lunedì al venerdì 9,30/12,30 – martedì e giovedì 14,30/17,30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% dei giorni di apertura secondo l'orario previsto	N.D.	100%		TETTI BUFALINI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 6

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Attuazione protocollo d'intesa tra la Circoscrizione 6 e scuole primarie e secondarie di primo grado: utilizzo di strumenti condivisi e unitari di segnalazione da parte delle scuole ai servizi sociali	1.a	Costruzione condivisa di una scheda di segnalazione unica e utilizzata da tutte le scuole aderenti	BLANC
			1.b	Presentazione ai consigli di classe della procedura e firma del protocollo entro il 30.06.2011	BLANC
			1.c	Avvio fase sperimentale tra le scuole aderenti entro il 31.12.2011	BLANC
2	2	Proposta riorganizzazione attività legate ai lavori del Consiglio, della Giunta e delle Commissioni di lavoro alla Giunta	2.a	Predisposizione atti preparatori per insediamento nuovi organi entro il 30.06.2011	CAPOLONGO
			2.b	Proposte per snellimento procedure Consiglio, Giunta e Commissioni di lavoro e validazione della Giunta entro il 31.12.2011	CAPOLONGO
1	3	Revisione e aggiornamento modulistica contributi	3.a	Verifica attuale modulistica e segnalazione criticità entro il 30.04.2011	BUFALINI
			3.b	Proposta nuova modulistica con particolare attenzione alla tracciabilità finanziaria entro il 30.05.2011.	BUFALINI
			3.c	N° 2 incontri di presentazione e verifica entro il 30.06.2011.	BUFALINI
			3.d	Stesura definitiva e messa in rete entro il 31.12.2011	BUFALINI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	4	Riorganizzazione monitoraggio suolo: segnalazioni interventi urgenti	4.a	Atto di organizzazione entro il 30.06.2011	RICCARDI
			4.b	Almeno un sopralluogo a settimana entro il 31.12.2011	RICCARDI
			4.c	Redazione schede di controllo entro il 31.12.2011	RICCARDI
1	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	5.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	BUFALINI, RICCARDI, BLANC, PREGNO, TRABUCCO, CAPOLONGO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 6

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	MINORI: DIMINUZIONE INSERIMENTI E PERMANENZA IN STRUTTURE RESIDENZIALI RISPETTO AL 2010			
		Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo	1.a	Diminuzione del 10% rispetto al 2010	TRABUCCO
		Incremento del numero di affidamenti residenziali rispetto ai nuovi realizzati nel 2010	1.b	Incremento del 20% rispetto al 2010	BLANC TRABUCCO
		Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	1.c	Realizzazione di 3 monitoraggi entro il 31.12.2011	BLANC TRABUCCO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	2	AVVIO DEL PERCORSO DEL PIANO DI ZONA SECONDO LE LINEE GUIDA REGIONALI (D.G.R. 28/09)			
		Partecipazione alle sessioni di lavoro dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione	2.a	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	BLANC
		Trasferimento informazioni necessarie per l'attività dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione, in tempi utili	2.b	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	BLANC RACO TRABUCCO PREGNO
		Attivazione e conduzione dei tavoli circoscrizionali secondo il calendario individuato	2.c	Conclusione dell'attività prevista entro il 31.12.2011	BLANC RACO TRABUCCO PREGNO
		Predisposizione del Piano circoscrizionale per la successiva approvazione	2.d	Entro il 31.12.2011	BLANC RACO TRABUCCO PREGNO
5	3	RECUPERO CONTRIBUZIONE A CARICO DEGLI UTENTI PER PRESTAZIONI DOMICILIARI			
		Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	3.a	Almeno il 50 % degli utenti	RACO PREGNO
		Definizione delle situazioni (impegno per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	3.b	Almeno il 20% degli utenti convocati	RACO PREGNO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Vedi caratteristica	97%	>=95%		BLANC
	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	Vedi caratteristica	100%	100%		BLANC

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza Sportello unico	Effettuare prenotazioni entro i tempi previsti	Effettuazione delle prenotazioni di istruttorie sociali entro 45 giorni e di compilaz. DSE tramite agenda elettronica entro 30giorni dal giorno di presentazione dell'istanza da parte del cittadino (esclusa diversa richiesta dell'utente)	N. prenotazioni di istruttorie soc. effettuate entro i 45 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	RACO PREGNO
				N. prenotazioni di compilaz. DSE effettuate entro i 30 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Disabili	Ricerca di una maggiore appropriatezza delle prestazioni residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	Revisione delle intensità di prestazione delle persone con disabilità di età superiore a 50 anni inserite nelle seguenti strutture a gestione indiretta: Comunità alloggio, Raf residenziali, Raf diurne; Cadd.	N. di revisioni/ N. di persone inserite		N.D.		70%	TRABUCCO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 7

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare il decentramento dei servizi elevando contemporaneamente gli standard di efficacia e di efficienza dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione
- 4) Curare la qualità dell'ambiente urbano per migliorare la vita dei cittadini, ma anche valorizzare e promuovere la città
- 5) Garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	1.a	Adozione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	DENICOLAI
2	2	Snellimento e razionalizzazione procedure per l'erogazione contributi con il coinvolgimento di tutti i funzionari nel controllo della documentazione contabile	2.a	Determinazione di procedure, nuova modulistica e avvio sperimentazione entro il 30.06. 2011	DENICOLAI
			2.b	Relazione ufficio bilancio su effettiva realizzazione controllo da parte dei funzionari entro il 31.12. 2011	DENICOLAI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti rispetto sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%	100%		DENICOLAI CREPALDI
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse	100% concessioni conformi	100%	100%		DENICOLAI
		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	100%	100%		DENICOLAI
		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	100%	100%		DENICOLAI
		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	100%	100%		DENICOLAI
		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 8,30-12,00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		DENICOLAI
		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg, (35 in caso sia necessario il parere del Settore Arredo urbano)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	100%	100%		DENICOLAI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	Gestione diretta impianti sportivi	Monitoraggio del grado di saturazione degli spazi negli impianti a gestione diretta		N° ore assegnate / N° totale ore disponibili	Assegnazione del 100/% delle ore disponibili	N.D.	70%		DENICOLAI SCAGLIA

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 7

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Snellimento e razionalizzazione procedure per l'erogazione contributi con il coinvolgimento di tutti i funzionari nel controllo della documentazione contabile	1.a	Determinazione di procedure, nuova modulistica e avvio sperimentazione entro il 30.06.2011	SCAGLIA
			1.b	Relazione ufficio bilancio su effettiva realizzazione controllo da parte dei funzionari entro il 31.12.2011	SCAGLIA
1	2	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	2.a	Predisposizione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	SCAGLIA
1,5	3	Riorganizzazione e nuova dislocazione dell'archivio cartaceo del Servizio Sociale aumentando la fruibilità con l'unificazione dei locali, l'ottimizzazione degli spazi, la selezione del materiale cartaceo in base ai criteri riconosciuti per la conservazione e la distruzione di documenti	3.a	Conclusione della riorganizzazione e nuova dislocazione entro il 31.12.2011	MOLLO VIGNA
4	4	Valorizzazione e completamento delle parti comuni degli Orti urbani del Mesino	4.a	Conclusione complesso interventi entro il 31.12.2011	CREPALDI
1	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	5.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	SCAGLIA, CREPALDI, MOLLO, VIGNA, BALDAZZI, LOMBARDI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 7

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	MINORI: DIMINUZIONE INSERIMENTI E PERMANENZA IN STRUTTURE RESIDENZIALI RISPETTO AL 2010			
		Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo	1.a	Diminuzione del 10% rispetto al 2010	LOMBARDI
		Incremento del numero di affidamenti residenziali rispetto ai nuovi realizzati nel 2010	1.b	Incremento del 20% rispetto al 2010	MOLLO LOMBARDI
		Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	1.c	Realizzazione di 3 monitoraggi entro il 31.12.2011	MOLLO LOMBARDI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	2	AVVIO DEL PERCORSO DEL PIANO DI ZONA SECONDO LE LINEE GUIDA REGIONALI (D.G.R. 28/09)			
		Partecipazione alle sessioni di lavoro dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione	2.a	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	MOLLO
		Trasferimento informazioni necessarie per l'attività dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione, in tempi utili	2.b	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	MOLLO VIGNA LOMBARDI BALDAZZI
		Attivazione e conduzione dei tavoli circoscrizionali secondo il calendario individuato	2.c	Conclusione dell'attività prevista entro il 31.12.2011	MOLLO VIGNA LOMBARDI BALDAZZI
		Predisposizione del Piano circoscrizionale per la successiva approvazione	2.d	Entro il 31.12.2011	MOLLO VIGNA LOMBARDI BALDAZZI
5	3	RECUPERO CONTRIBUZIONE A CARICO DEGLI UTENTI PER PRESTAZIONI DOMICILIARI			
		Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	3.a	Almeno il 50 % degli utenti	VIGNA BALDAZZI
		Definizione delle situazioni (impegno per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	3.b	Almeno il 20% degli utenti convocati	VIGNA BALDAZZI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Vedi caratteristica	97%	>=95%		MOLLO
	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	Vedi caratteristica	100%	100%		MOLLO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza Sportello unico	Effettuare prenotazioni entro i tempi previsti	Effettuazione delle prenotazioni di istruttorie sociali entro 45 giorni e di compilaz. DSE tramite agenda elettronica entro 30giorni dal giorno di presentazione dell'istanza da parte del cittadino (esclusa diversa richiesta dell'utente)	N. prenotazioni di istruttorie soc. effettuate entro i 45 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	VIGNA BALDAZZI
				N. prenotazioni di compilaz. DSE effettuate entro i 30 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Disabili	Ricerca di una maggiore appropriatezza delle prestazioni residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	Revisione delle intensità di prestazione delle persone con disabilità di età superiore a 50 anni inserite nelle seguenti strutture a gestione indiretta: Comunità alloggio, Raf residenziali, Raf diurne; Cadd.	N. di revisioni/ N. di persone inserite		N.D.		70%	LOMBARDI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 8

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare il decentramento dei servizi elevando contemporaneamente gli standard di efficacia e di efficienza dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione
- 4) Curare la qualità dell'ambiente urbano per migliorare la vita dei cittadini, ma anche valorizzare e promuovere la città
- 5) Garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	1.a	Adozione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	DE NARDO
1,2	2	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 della Piscina Lido	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	DE NARDO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti rispetto sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%	100%		DE NARDO GALLIONE
2	Gestione diretta impianti sportivi	Monitoraggio del grado di saturazione degli spazi nell'impianto a gestione diretta LIDO		N° ore assegnate / N° totale ore disponibili	90% di assegnazione delle ore disponibili	92%	90%		DE NARDO BONAVENTURA
		Monitoraggio del grado di saturazione degli spazi nell' impianto a gestione diretta PARRI		N° ore assegnate / N° totale ore disponibili	90% di assegnazione delle ore disponibili	91%	90%		DE NARDO BONAVENTURA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	URP	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire risposte immediate per informazioni telefoniche o di persona 1)	N° risposte fornite entro tempo standard immediate o entro la giornata 2) / N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	95%		DE NARDO FRASCAROLI
		Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	95%		DE NARDO FRASCAROLI
		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	95%		DE NARDO FRASCAROLI
		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario 9,30-16,30 Martedì, mercoledì, giovedì	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% dei giorni di apertura secondo l'orario previsto	N.D.	95%		DE NARDO FRASCAROLI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 8

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 della Piscina Lido	1.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	BONAVENTURA FRASCAROLI
1,2	2	Razionalizzare la procedura per l'erogazione dei contributi economici alle Associazioni sociali operanti sul territorio	2.a	Elaborazione di una scheda procedurale entro il 31.08.2011	RAPIZZI
			2.b	Nuova modulistica entro il 31.08.2011	RAPIZZI
			2.c	Definizione delle modalità di controllo e attuazione di n° 10 controlli	RAPIZZI
1,2	3	Razionalizzare il funzionamento Commissione unica Scuole infanzia	3.a	Concertazione redazione testo regolamento funzionamento Commissione Unica Scuole Infanzia (previsto dall'art. 18 comma 5 Reg. 341) con gli attori interessati entro il 31.10.2011	FRASCAROLI
			3.b	Acquisizione parere tecnico Divisione Servizi Educativi entro il 30.11.2011	FRASCAROLI
			3.c	Approvazione Regolamento Consiglio circoscrizionale entro il 31.12.2011	FRASCAROLI
1	4	Analisi di gestione dei costi e delle entrate delle piscine a gestione diretta Lido e Parri: report dei risultati	4.a	Entro il 31.12.2011	BONAVENTURA
4	5	Lavori di riqualificazione Giardino "Parri"	5.a	Predisposizione progetto entro il 30.05.2011	GALLIONE
			5.b	Stesura del capitolato entro il 30.06.2011	GALLIONE
			5.c	Indizione gara entro il 10.09.2011	GALLIONE
			5.d	Attuazione del progetto entro il 31.12.2011	GALLIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	6	Costruzione di una anagrafe delle risorse del privato sociale che operano sul territorio circoscrizionale da utilizzare internamente come banca dati e da inserire sul sito della Circoscrizione come strumento di comunicazione delle opportunità per i cittadini	6.a	Raccolta delle informazioni utili alla costruzione della banca dati entro il 30.09.2011	GALLO
			6.b	Costruzione della banca dati informatica da inserire nello spazio condiviso dagli operatori del Servizio Sociale, per la consultazione e l'eventuale aggiornamento delle informazioni entro il 30.10.2011	GALLO
			6.c	Pubblicazione della banca dati sul sito della Circoscrizione 8 entro il 31.12.2011	GALLO
5	7	Analisi bisogni espressi dalle persone che si sono presentate in accoglienza nel corso dell'anno 2011 e individuazione di procedure differenziate utili ad ipotizzare strategie alternative all'intervento tradizionale: a)approfondimento dei bisogni espressi dai cittadini che si presentano all'accoglienza utilizzando i report quadrimestrali di rilevazione b)individuazioni di classi di bisogno omogenee c)costruzione di strategie alternative e/o integrative agli interventi tradizionali	7.a	Individuazione di almeno tre classi di bisogno omogenee	CASAROTTO
			7.b	Costruzione e sperimentazione di procedure per le relative strategie di intervento alternative e/o integrative a quello tradizionale entro il 31.12.2011	CASAROTTO
5	8	Avvio delle attività del laboratorio Rabadan rivolte ad utenti disabili, minori e anziani della Circoscrizione 8 e della Città, a seguito della recente ristrutturazione degli spazi	8.a	Attivazione di 4 stage e laboratori nell'anno 2011	BRUNO
			8.b	Numero di partecipanti dalla Circoscrizione 8: da 15 a 20 partecipanti	BRUNO
			8.c	Numero di partecipanti dai territori limitrofi: da 8 a 12 partecipanti	BRUNO
1	9	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	9.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	FRASCAROLI, GALLIONE, RAPIZZI, GALLO, CASAROTTO, BRUNO, BONAVENTURA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 8

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI: SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	MINORI: DIMINUZIONE INSERIMENTI E PERMANENZA IN STRUTTURE RESIDENZIALI RISPETTO AL 2010			
		Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo	1.a	Diminuzione del 10% rispetto al 2010	BRUNO
		Incremento del numero di affidamenti residenziali rispetto ai nuovi realizzati nel 2010	1.b	Incremento del 20% rispetto al 2010	RAPIZZI BRUNO
		Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	1.c	Realizzazione di 3 monitoraggi entro il 31.12.2011	RAPIZZI BRUNO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	2	AVVIO DEL PERCORSO DEL PIANO DI ZONA SECONDO LE LINEE GUIDA REGIONALI (D.G.R. 28/09)			
		Partecipazione alle sessioni di lavoro dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione	2.a	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	RAPIZZI
		Trasferimento informazioni necessarie per l'attività dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione, in tempi utili	2.b	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	RAPIZZI GALLO BRUNO CASAROTTO
		Attivazione e conduzione dei tavoli circoscrizionali secondo il calendario individuato	2.c	Conclusione dell'attività prevista entro il 31.12.2011	RAPIZZI GALLO BRUNO CASAROTTO
		Predisposizione del Piano circoscrizionale per la successiva approvazione	2.d	Entro il 31.12.2011	RAPIZZI GALLO BRUNO CASAROTTO
5	3	RECUPERO CONTRIBUZIONE A CARICO DEGLI UTENTI PER PRESTAZIONI DOMICILIARI			
		Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	3.a	Almeno il 50 % degli utenti	GALLO CASAROTTO
		Definizione delle situazioni (impegno per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	3.b	Almeno il 20% degli utenti convocati	GALLO CASAROTTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE : SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Vedi caratteristica	97%	>=95%		RAPIZZI
	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	Vedi caratteristica	100%	100%		RAPIZZI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza Sportello unico	Effettuare prenotazioni entro i tempi previsti	Effettuazione delle prenotazioni di istruttorie sociali entro 45 giorni e di compilaz. DSE tramite agenda elettronica entro 30giorni dal giorno di presentazione dell'istanza da parte del cittadino (esclusa diversa richiesta dell'utente)	N. prenotazioni di istruttorie soc. effettuate entro i 45 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	GALLO CASAROTTO
				N. prenotazioni di compilaz. DSE effettuate entro i 30 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Disabili	Ricerca di una maggiore appropriatezza delle prestazioni residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	Revisione delle intensità di prestazione delle persone con disabilità di età superiore a 50 anni inserite nelle seguenti strutture a gestione indiretta: Comunità alloggio, Raf residenziali, Raf diurne; Cadd.	N. di revisioni/ N. di persone inserite		N.D.		70%	BRUNO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 9

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare il decentramento dei servizi elevando contemporaneamente gli standard di efficacia e di efficienza dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione
- 4) Curare la qualità dell'ambiente urbano per migliorare la vita dei cittadini, ma anche valorizzare e promuovere la città
- 5) Garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	1.a	Adozione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	D'ARIENZO
1	2	Redazione, formalizzazione e attuazione di un sistema di controllo e monitoraggio degli impianti sportivi in regime di concessione	2.a	Atto di riorganizzazione degli uffici entro il 31.05.2011	D'ARIENZO
			2.b	Monitoraggio dei controlli effettuati entro il 31.12.2011	D'ARIENZO
1	3	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	3.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	D'ARIENZO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%	100%		D'ARIENZO CAGLIERO
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse	100% concessioni conformi	100%	100%		D'ARIENZO RIZZI
		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	100%	100%		D'ARIENZO RIZZI
		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	100%	100%		D'ARIENZO RIZZI
		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	100%	100%		D'ARIENZO RIZZI
		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: dal lunedì al giovedì 9-12.30/ merc. 14-15.30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		D'ARIENZO RIZZI
		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	N.D.	100%		D'ARIENZO RIZZI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	URP	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire risposte immediate per informazioni telefoniche o di persona	N° risposte fornite entro tempo standard (immediate o in giornata)/ N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	95%		D'ARIENZO RICOTTA
		Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard/ N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	95%		D'ARIENZO RICOTTA
		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard/ N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	95%		D'ARIENZO RICOTTA
		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario dal lunedì al giovedì 9-12.30/ lun. mar. gio. 14-16	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% dei giorni di apertura secondo l'orario previsto	N.D.	95%		D'ARIENZO RICOTTA

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 9

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Censimento, in collaborazione con gli uffici circoscrizionali, delle risorse formali/informali presenti sul territorio, al fine di una messa in rete della gamma di opportunità e sostegni in ambito sociale rivolti alla cittadinanza	1.a	Predisposizione di un catalogo delle risorse presenti, suddivisi in ambito di intervento e tipologia di destinatari a cui si rivolgono entro il 30.09.2011	BRACH
			1.b	Pubblicazione del catalogo sul sito WEB della Circoscrizione entro il 31.12.2011	BRACH
1	2	Redazione, formalizzazione e attuazione di un sistema di controllo e monitoraggio degli impianti sportivi in regime di concessione	2.a	Adeguamento delle competenze con formazione specifica attraverso attivazione di n° 3 corsi	RICOTTA
			2.b	Predisposizione di un piano di controllo	RICOTTA
			2.c	N° 20 rilevazioni mediante check list e audit da effettuarsi entro il 30.11.2011	RICOTTA
1	3	Implementazione di un sistema di monitoraggio di rilascio documenti anagrafici – accoglienza – informazioni al cittadino	3.a	100% di documenti conformi rilasciati / N° documenti rilasciati totali	RIZZI
			3.b	Garanzia apertura minima tre sportelli: 1 per pratiche lunghe e 2 per pratiche brevi su 6 sportelli	RIZZI
			3.c	Garanzia apertura dello sportello informazione-accoglienza e distribuzione modulistica su giorni di apertura prestabiliti	RIZZI
4	4	Aggiornamento della banca dati delle attrezzature ludiche-motorie: monitoraggio e classificazione delle attrezzature e delle necessità/cause manutentive	4.a	Report entro il 31.12.2011	CAGLIERO
1	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	5.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	RIZZI, CAGLIERO, BETEMPS, PESSINA, MURRU, RICOTTA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 9

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	MINORI: DIMINUZIONE INSERIMENTI E PERMANENZA IN STRUTTURE RESIDENZIALI RISPETTO AL 2010			
		Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo	1.a	Diminuzione del 10% rispetto al 2010	MURRU
		Incremento del numero di affidamenti residenziali rispetto ai nuovi realizzati nel 2010	1.b	Incremento del 20% rispetto al 2010	BRACH MURRU
		Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	1.c	Realizzazione di 3 monitoraggi entro il 31.12.2011	BRACH MURRU

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	2	AVVIO DEL PERCORSO DEL PIANO DI ZONA SECONDO LE LINEE GUIDA REGIONALI (D.G.R. 28/09)			
		Partecipazione alle sessioni di lavoro dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione	2.a	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	BRACH
		Trasferimento informazioni necessarie per l'attività dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione, in tempi utili	2.b	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	BRACH PESSINA MURRU BETEMPS
		Attivazione e conduzione dei tavoli circoscrizionali secondo il calendario individuato	2.c	Conclusione dell'attività prevista entro il 31.12.2011	BRACH PESSINA MURRU BETEMPS
		Predisposizione del Piano circoscrizionale per la successiva approvazione	2.d	Entro il 31.12.2011	BRACH PESSINA MURRU BETEMPS
5	3	RECUPERO CONTRIBUZIONE A CARICO DEGLI UTENTI PER PRESTAZIONI DOMICILIARI			
		Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	3.a	Almeno il 50 % degli utenti	PESSINA BETEMPS
		Definizione delle situazioni (impegno per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	3.b	Almeno il 20% degli utenti convocati	PESSINA BETEMPS

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Vedi caratteristica	97%	>=95%		BRACH
	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	Vedi caratteristica	100%	100%		BRACH

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza Sportello unico	Effettuare prenotazioni entro i tempi previsti	Effettuazione delle prenotazioni di istruttorie sociali entro 45 giorni e di compilaz. DSE tramite agenda elettronica entro 30giorni dal giorno di presentazione dell'istanza da parte del cittadino (esclusa diversa richiesta dell'utente)	N. prenotazioni di istruttorie soc. effettuate entro i 45 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	PESSINA BETEMPS
				N. prenotazioni di compilaz. DSE effettuate entro i 30 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Disabili	Ricerca di una maggiore appropriatezza delle prestazioni residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	Revisione delle intensità di prestazione delle persone con disabilità di età superiore a 50 anni inserite nelle seguenti strutture a gestione indiretta: Comunità alloggio, Raf residenziali, Raf diurne; Cadd.	N. di revisioni/ N. di persone inserite		N.D.		70%	MURRU

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 10

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare il decentramento dei servizi elevando contemporaneamente gli standard di efficacia e di efficienza dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione
- 4) Curare la qualità dell'ambiente urbano per migliorare la vita dei cittadini, ma anche valorizzare e promuovere la città
- 5) Garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione organizzazione uffici e razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale: redazione atto di organizzazione	1.a	Adozione della determinazione di organizzazione entro il 31.12.2011	PALESE
1,2	2	Attivazione di modalità organizzative e gestionali finalizzate alla regolamentazione della convenzione tra il Comune di Torino ed il Tribunale di Torino per lo svolgimento di lavori di pubblica utilità ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs 274/00 e del Decreto Ministeriale del 26/03/2001	2.a	Avvio lavori di pubblica utilità entro il 31.12.2011	PALESE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%	100%		PALESE CUMIANO
2	Gestione del Turismo sociale	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%	100%		PALESE SCOPECE
		Monitoraggio del grado di saturazione della domanda		N° richieste soddisfatte /N° richieste pervenute		100%	95%		PALESE SCOPECE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	URP	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire risposte immediate per informazioni telefoniche o di persona	N° risposte fornite entro tempo standard (immediate o entro la giornata) / N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	95%		PALESE NARDUCCI
		Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	95%		PALESE NARDUCCI
		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	100% delle risposte fornite entro i tempi standard	N.D.	95%		PALESE NARDUCCI
		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario dal lunedì, martedì e giovedì 9,00/12,30 - 14,00/16,00 mercoledì e venerdì 9,00/12,30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% dei giorni di apertura secondo l'orario previsto	N.D.	95%		PALESE NARDUCCI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 10

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Completamento procedure tecniche e amministrative per l'apertura del terzo Spazio Anziani (Via Negarville n. 8/48)	1.a	Concessione al soggetto gestore entro il 05.04.2011	PAVAN
			1.b	Apertura entro il 06.05.2011	
			1.c	Inserimento n° 10 utenti entro il 30.10.2011	
4	2	Realizzazione di interventi tecnici e di coinvolgimento degli assegnatari dei 102 orti urbani di Strada Castello di Mirafiori al fine di realizzare compiutamente la raccolta differenziata eliminando i raccoglitori dell'organico a favore delle compostiere	2.a	Effettuazione di n° 10 controlli di monitoraggio sulla effettiva produzione dei primi compost entro il 15.10.2011	CUMIANO
2	3	Stesura di una proposta di regolamento (delibera quadro) circoscrizionale per la concessione in uso di attrezzature per manifestazioni	3.a	Presentazione al Consiglio di Circoscrizione della proposta di regolamento entro il 31.12.2011	NARDUCCI
1	4	Attivazione delle procedure finalizzate al rinnovo o all'individuazione del nuovo soggetto gestore del Centro del Protagonismo Giovanile di Strada delle Cacce n. 36 previa effettuazione delle verifiche finali all'attuale gestore: Individuazione del soggetto gestore alla scadenza dell'attuale convenzione	4.a	Presentazione al Consiglio di Circoscrizione della proposta di deliberazione di avvio della procedura entro il 31.12.2011	SCOPECE
1	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	5.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	PAVESE, SCOPECE, GOGLIANI, CUMIANO, PESCARMONA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI

POLITICA: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 10

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	MINORI: DIMINUZIONE INSERIMENTI E PERMANENZA IN STRUTTURE RESIDENZIALI RISPETTO AL 2010			
		Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo	1.a	Diminuzione del 10% rispetto al 2010	PESCARMONA
		Incremento del numero di affidamenti residenziali rispetto ai nuovi realizzati nel 2010	1.b	Incremento del 20% rispetto al 2010	PAVAN PESCARMONA
		Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	1.c	Realizzazione di 3 monitoraggi entro il 31.12.2011	PAVAN PESCARMONA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	2	AVVIO DEL PERCORSO DEL PIANO DI ZONA SECONDO LE LINEE GUIDA REGIONALI (D.G.R. 28/09)			
		Partecipazione alle sessioni di lavoro dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione	2.a	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	PAVAN
		Trasferimento informazioni necessarie per l'attività dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione, in tempi utili	2.b	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	PAVAN PAVESE PESCARMONA GOGLIANI
		Attivazione e conduzione dei tavoli circoscrizionali secondo il calendario individuato	2.c	Conclusione dell'attività prevista entro il 31.12.2011	PAVAN PAVESE PESCARMONA GOGLIANI
		Predisposizione del Piano circoscrizionale per la successiva approvazione	2.d	Entro il 31.12.2011	PAVAN PAVESE PESCARMONA GOGLIANI
5	3	RECUPERO CONTRIBUZIONE A CARICO DEGLI UTENTI PER PRESTAZIONI DOMICILIARI			
		Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	3.a	Almeno il 50 % degli utenti	PAVESE GOGLIANI
		Definizione delle situazioni (impegno per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	3.b	Almeno il 20% degli utenti convocati	PAVESE GOGLIANI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Vedi caratteristica	97%	>=95%		PAVAN
	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza	Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	Vedi caratteristica	100%	100%		PAVAN

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Servizio Sociale Circoscrizionale- Accoglienza Sportello unico	Effettuare prenotazioni entro i tempi previsti	Effettuazione delle prenotazioni di istruttorie sociali entro 45 giorni e di compilaz. DSE tramite agenda elettronica entro 30giorni dal giorno di presentazione dell'istanza da parte del cittadino (esclusa diversa richiesta dell'utente)	N. prenotazioni di istruttorie soc. effettuate entro i 45 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	PAVESE GOGLIANI
				N. prenotazioni di compilaz. DSE effettuate entro i 30 giorni / Numero totale di. prenotazioni	Vedi caratteristica	N.D.		95%	
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Disabili	Ricerca di una maggiore appropriatezza delle prestazioni residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	Revisione delle intensità di prestazione delle persone con disabilità di età superiore a 50 anni inserite nelle seguenti strutture a gestione indiretta: Comunità alloggio, Raf residenziali, Raf diurne; Cadd.	N. di revisioni/ N. di persone inserite		N.D.		70%	PESCARMONA

**VICE DIREZIONE GENERALE
RISORSE FINANZIARIE**

VICE DIREZIONE GENERALE RISORSE FINANZIARIE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Garantire gli equilibri del bilancio sia attraverso la tempestiva segnalazione dei rischi che mediante idonei provvedimenti correttivi
- 2) Garantire le migliori condizioni per il finanziamento degli investimenti
- 3) Supportare adeguatamente il Sindaco, la Giunta, il Consiglio Comunale e gli Uffici comunali in campo contabile e nell'ottimale utilizzo delle risorse
- 4) Ottimizzare, anche con l'utilizzo di strumenti informatici, le procedure di lavoro con soggetti esterni all'amministrazione comunale
- 5) Offrire una rendicontazione puntuale delle risorse utilizzate attraverso gli strumenti del bilancio sociale e del bilancio di mandato

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Garantire gli equilibri di bilancio	1.a	Rispetto del Patto di stabilità	PIZZALA
2	2	Conservazione dei rating S&P e Fitch	2.a	Conferma rating ottenuti nel corso del 2010	PIZZALA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizi offerti dall'unità organizzativa VDG Servizi Finanziari	Raggiungimento livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4.4		4.6	PIZZALA SAVIO ROSSO TORNONI PATRONE SOPEGNO BODRITO BALZANO SCIORTINO COSMA BUSATO CIAMBA

VICE DIREZIONE GENERALE RISORSE FINANZIARIE

POLITICA: GESTIONE RISORSE FINANZIARIE

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche relative al Vice Direttore Generale.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Realizzare l'analisi per Standard & Poor's e per Fitch tesa alla conservazione dei ratings	1.a	Entro il 31.12.2011	BUSATO
2	2	Determinazione degli obiettivi programmatici del Patto di Stabilità per gli anni 2011 - 2012 - 2013	2.a	Entro il 31.12.2011	ROSSO
2	3	Gestione della cassa sulla base delle liquidità disponibili, assicurando prioritariamente il pagamento degli stipendi al personale, le rate di ammortamento dei mutui e per differenza gli altri pagamenti	3.a	Entro il 31.12.2011	ROSSO SCIORTINO
2	4	Monitoraggio costante dei flussi di cassa e della competenza per il rispetto degli obiettivi del Patto di Stabilità 2011	4.a	Rispetto del Patto di stabilità	ROSSO SCIORTINO
1,3	5	Ottimizzazione della procedura della riscossione delle entrate	5.a	Entro il 31.12.2011	BALZANO
1,3	6	Analisi di tutte le determinazioni di impegno in materia di incarichi esterni al fine di verificare il rispetto della normativa in vigore.	6.a	Entro il 31.12.2011	TORNONI
1,2	7	Monitoraggio e selezione forme di indebitamento e di impiego delle risorse più convenienti anche mediante lo studio e l'applicazione di forme innovative e di prodotti derivati.	7.a	Analisi e monitoraggio tassi di mercato	BUSATO CIAMBA
			7.b	Valutazione dei risultati finanziari derivanti dalle scelte effettuate	BUSATO CIAMBA
1,2	8	Ottimizzazione della situazione di indebitamento e gestione economie di mutuo e devoluzioni CDP	8.a	Entro il 31.12.2011	CIAMBA
1,2	9	Revisione e verifica dei Servizi pubblici rilevanti IRAP al fine di un minor costo di imposta.	9.a	Entro il 31.12.2011	BODRITO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3,4	10	Velocizzare la procedura informatica mandati/riversali	10.a	Entro il 31.12.2011	PASTRONE LIPIELLO BOSIO GENTILESCA SOPEGNO
3,4	11	Applicare le nuove norme fiscali e aggiornare il software applicativo	11.a	Entro il 31.12.2011	COSMA
3,4	12	Aggiornamento rubrica on-line avente per oggetto "domande frequenti" (F.A.Q. - frequently asked questions) e "Guida Pratica"	12.a	Almeno 15 temi trattati entro il 31.12.2011	COMANDUCCI LA GAMBA MARCUIZZI
3,5	13	Redigere il Bilancio di Genere	13.a	Entro il 31.12.2011	SAVIO TOSCANO MARTELLO
1	14	Garantire la salvaguardia degli equilibri di bilancio	14.a	Mantenimento pareggio di bilancio per tutto l'esercizio	SAVIO
3	15	Effettuare corsi di formazione ai consegnatari di beni mobili	15.a	Almeno 10 giornate di formazione	LA CORTE
3	16	Effettuare corsi di formazione agli agenti contabili a denaro	16.a	Almeno 10 giornate di formazione	COLETTA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – POLITICA: GESTIONE RISORSE FINANZIARIE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione Bilancio di Previsione	Aggiornamento Sito Intracom	Inserire all'interno del sito Intracom il Bilancio di Previsione	N° di giorni tra l'approvazione del Bilancio di Previsione e la pubblicazione sul WEB		15 gg	15 gg		SAVIO MARTELLO
2	Predisposizione rendiconto annuale	Aggiornamento Sito Intracom	Inserire all'interno del sito Intracom il Rendiconto	N° di giorni tra l'approvazione del Rendiconto e la pubblicazione sul WEB		15 gg	15 gg		SAVIO TOSCANO
3	Gestione deliberazioni e determinazioni	Accettazione ed esame delle deliberazioni e determinazioni e della documentazione allegata	Esame e verifica di conformità, della deliberazione e determinazione e della documentazione allegata, alla normativa applicabile (rispetto dei criteri di competenza, copertura della spesa) ai fini dell'attestazione del visto di regolarità contabile e copertura finanziaria	N° pratiche evase entro 15 gg / Numero totale di pratiche		100%	100%		TORNONI COMANDUCCI LA GAMBA MARCUZZI
4	Ispezioni e verifiche contabili / Gestione inventario beni mobili	Verifiche di carattere contabile presso i Settori ai quali sono stati affidati i fondi	Controllo del denaro in cassa, delle pezze giustificative, del registro di cassa.	N° verifiche effettuate		60		65	ROSSO COLETTA
5		Verifiche presso i Settori con registro inventario beni mobili	Controllo sulla veridicità dei dati presenti nel registro inventariale.	N° verifiche effettuate		51		60	ROSSO LA CORTE
6		Riduzione casi di depositi non corrispondenti alla spesa necessaria	Verifica del numero e/o consistenza dei depositi non necessari	N° depositi non necessari liquidati		54	26		ROSSO LA CORTE
7	Liquidazione fornitori	Accettazione determinazioni di liquidazione, esame ed emissione dell'ordinativo di pagamento	Esame e valutazione della conformità tecnico-amministrativa dell'atto alla normativa applicabile ed emissione dell'ordinativo di pagamento (mandato)	N° determinazioni di liquidazione evase entro 20 gg / totale determinazioni di liquidazione		100%	100%		PASTRONE BOSIO GENTILESCA LIPPIELLO

VICE DIREZIONE GENERALE RISORSE FINANZIARIE

DIREZIONE FACILITY MANAGEMENT

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Razionalizzare la gestione delle spese di funzionamento
- 2) Ottimizzare la logistica delle sedi comunali

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Recupero utenze pregresse relative ai grandi impianti sportivi dati in concessione dal Settore Sport	1.a	Avvio incassi per ciascun impianto sportivo entro il 31.12.2011	CALVANO GRASSO GALLO
			1.b	Elaborazione reportistica sugli incassi	CALVANO GRASSO GALLO
1	2	Monitoraggio andamento gestione polizza R.C. periodo 2007-2010	2.a	Realizzazione report analitico e relazione finale	CALVANO CLARIZIA
2	3	Verifica straordinaria attraverso sopralluoghi dell'utilizzo degli immobili assegnati alle circoscrizioni nel periodo 2007-2011	3.a	Entro il 31.12.2011	CALVANO PEDROTTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione spese per utenze	Mappatura dei costi per utenze delle sedi ad uso ufficio con più di 100 dipendenti	Grado di copertura delle sedi da analizzare	N. sedi analizzate		2	2		CALVANO PEDROTTI GALLO GRASSO ROZZO CALCAGNO DE NADAI
2	Gestione spese per utenze	Gestione utenze (luce, acqua)	Riduzione dei costi di energia elettrica e acqua al netto di nuove forniture e incrementi tariffari	Stanziamiento 2012/impegnato 2011		-1,7%	-1,5%		CALVANO GALLO GRASSO MAIURI
3	Recupero spese per utenze vs terzi	Recupero utenze da terzi	Gestione recupero spese ripetibili anticipate dalla Città	Incassato 2011/ Incassato 2010				5%	CALVANO GALLO GRASSO

VICE DIREZIONE GENERALE RISORSE FINANZIARIE

DIREZIONE FACILITY MANAGEMENT

POLITICA: GESTIONE SEDI COMUNALI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della sezione relativa al Direttore.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Effettuazione sopralluoghi per verifica conformità contratti allacciamento fornitura energia elettrica	1.a	N. 30 sopralluoghi	ROZZO CALACAGNO
1	2	Verifica e razionalizzazione di tutte le utenze Smat appartenenti ai seguenti gruppi: - servizi sportivi - campi tennis e piscine - istruzione e cultura.	2.a	Entro il 31.12.2011	GRASSO GALLO MAIURI
1	3	Prosecuzione della verifica e dell'adeguamento dei minimi contrattuali Smat	3.a	Verifica di almeno 20 contratti	GRASSO GALLO MAIURI
2	4	Aggiornamento piano operativo di ricollocazioni 2011-2012	4.a	Entro il 30.09.2011	PEDROTTI
2	5	Rilascio locazione passiva via Pisano	5.a	Entro il 31.07.2011	PEDROTTI
2	6	Effettuare attività di manutenzione ordinaria (tinteggiatura) per almeno 10 immobili di cui almeno 2 grandi edifici	6.a	Redazione report su interventi eseguiti.	DE NADAI
-	7	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	7.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	CALVANO GRASSO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – POLITICA: GESTIONE SEDI COMUNALI

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

SERVIZIO CENTRALE RISORSE UMANE

SERVIZIO CENTRALE: RISORSE UMANE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Attuare le politiche mirate all'ottimizzazione ed allo sviluppo delle Risorse Umane al fine di migliorare l'efficienza organizzativa dell'Ente
- 2) Consolidare e sviluppare, nell'ambito della gestione delle Risorse Umane, il processo in atto di innovazione organizzativa e tecnologica e potenziare le metodologie di comunicazione interna ed esterna finalizzandole al raggiungimento dell'omogeneità, rapidità e chiarezza di informazione
- 3) Realizzare il Piano di certificazione di Qualità nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti al cittadino, attraverso una migliore capacità di ascolto delle esigenze degli utenti e la sensibilizzazione di tutte le risorse umane impegnate nell'erogazione dei servizi al rispetto di adeguati standard di qualità

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Riduzione della spesa del personale 2011 rispetto al 2010, definita ai sensi della legge n° 296/2006, comma 557 e al netto delle spese elettorali	1.a	Totale Spesa del personale anno 2011 / Totale Spesa del personale anno 2010: diminuzione in misura pari a 0,5%	AGAGLIATI RUBINO
2	2	Predisposizione del piano di riorganizzazione dell'Ente su base triennale finalizzato all'ottimizzazione dell'organico complessivo	2.a	Entro il 31.12.2011	AGAGLIATI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	3	<p>Realizzare il programma di certificazione della Qualità UNI EN ISO 9001 relativamente ai seguenti servizi: Circoscrizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Circoscrizione 2 – Estensione servizi anagrafici presso la sede decentrata, - Circoscrizione 4 – Estensione servizi anagrafici presso la sede decentrata, - Circoscrizione 8 – servizi della Piscina Lido. <p>Divisione Corpo di Polizia Municipale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizi di gestione degli incidenti stradali, accertamenti e notifiche attività in sede fissa – estensione alla STC 5, - Servizi per accertamenti anagrafici presso le STC 2, 3, 4, 5. <p>Divisione Servizi Educativi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizio nido d'infanzia – estensione ad ulteriori 4 strutture nido d'infanzia. <p>Divisione Servizi Tecnici per le grandi opere edilizie e verde pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizio gestione Verde Pubblico <p>Divisione Commercio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizio gestione autorizzazioni presso i Mercati Rionali. 	3.a	Rispetto del Piano di Certificazione 2011/2012 approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	AGAGLIATI RE D'ALESSANDRO POMA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizi offerti dall'unità organizzativa S.C.R.U.	Raggiungimento livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4,5		4,7	AGAGLIATI RE POMA DONOTTI D'ALESSANDRO RUBINO MIGLIA

SERVIZIO CENTRALE: RISORSE UMANE

POLITICA: GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Attuare le politiche mirate all'ottimizzazione ed allo sviluppo delle Risorse Umane al fine di migliorare l'efficienza organizzativa dell'Ente
- 2) Consolidare e sviluppare, nell'ambito della gestione delle Risorse Umane, il processo in atto di innovazione organizzativa e tecnologica e potenziare le metodologie di comunicazione interna ed esterna finalizzandole al raggiungimento dell'omogeneità, rapidità e chiarezza di informazione
- 3) Realizzare il Piano di certificazione di Qualità nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti al cittadino, attraverso una migliore capacità di ascolto delle esigenze degli utenti e la sensibilizzazione di tutte le risorse umane impegnate nell'erogazione dei servizi al rispetto di adeguati standard di qualità

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Piano di riorganizzazione a seguito della nomina della nuova Amministrazione: a) predisposizione degli atti propedeutici alla realizzazione del piano di riorganizzazione; b) approvazione del piano da parte della Giunta Comunale e della Direzione Generale	1.a	Entro il 30.11.2011	SCHIAVONE
			1.b	Entro il 31.12.2011	RE DONOTTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	2	Indagini di customer satisfaction. Predisposizione e somministrazione dei questionari relativi ai seguenti servizi: - servizi web del Consiglio Comunale, - servizi di ristorazione scolastica presso le scuole primarie, - servizi URP/Informacittà, - Giornale Informalavoro, - Sportello unificato commercio, - Servizi per esercizi pubblici e licenze di Pubblica Sicurezza, - Pratiche di agibilità di Edilizia Privata, - Agenzia Torinoclick. Indagini "di mantenimento": - Servizi I.C.I., - Sportello verbali - Settore Amministrazione e Comando, - Servizi della Centrale Operativa, - Presso STC 2, 3, 4, 7, 9, 10, - Processo di rilevazione Sinistri Stradali.	2.a	Entro il 31.12.2011	D'ALESSANDRO
1	3	Realizzazione di interventi formativi finalizzati all'aggiornamento delle competenze informatiche/normative della dirigenza e dei funzionari in P.O.	3.a	Gradimento superiore al 75% di giudizi positivi negli interventi realizzati	POMA
1,3	4	Implementare la formazione per il personale dei servizi inseriti nel Progetto di certificazione di Qualità	4.a	Aumento del 30% delle giornate/uomo di formazione nei corsi gestiti dal S.C.R.U.	POMA
1,3	5	Realizzazione di interventi formativi per il personale di front-line dei servizi in certificazione di qualità	5.a	Gradimento superiore al 75% di giudizi positivi negli interventi realizzati	PRINCIPALE
3	6	Analisi dei processi e conduzione delle attività dei gruppi di lavoro finalizzati al conseguimento della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 presso: a) Servizi per accertamenti anagrafici presso le STC 2, 3, 4, 5, b) 2 Anagrafi decentrate c) Verde Pubblico	6.a	Rispetto del Piano di certificazione approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	PRINCIPALE SACCO
2	7	Realizzazione di un progetto finalizzato al completo trasferimento dei dati relativi alla carriera dei dipendenti a tempo indeterminato della Città sulle tabelle del sistema HR-SPI con conseguente dematerializzazione dei documenti cartacei contenuti in copia nel fascicolo del dipendente	7.a	Entro il 31.12.2011	RUBINO PEPE BUA RITORTO MERLO SACCO
2	8	Revisione e attuazione della nuova procedura di gestione infortuni mediante: analisi e misurazione dell'attuale flusso procedurale nel caso di evento infortunio; informatizzazione della denuncia di infortunio	8.a	Entro il 31.12.2011	PEPE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	9	Riorganizzazione degli archivi contribuiti e prestiti. Analisi delle tipologie di pratiche e attività in ordine allo: - smaltimento pratiche chiuse e da eliminare; - riduzioni volume pratiche in corso; - razionalizzazione della tipologia di documenti da archiviare per le pratiche future	9.a	Riduzione del 10% del volume complessivo degli archivi ed elenco documenti da archiviare	COLOMBO VERDE
2	10	Individuazione e attuazione di un sistema automatizzato di rilevazione dei dati di presenza e assenza per il personale a tempo determinato sprovvisto di badge	10.a	Entro il 31.12.2011	COLOMBO
2	11	Analisi e predisposizione di una proposta di dematerializzazione della procedura di richiesta dell'assegno nucleo familiare (ANF)	11.a	Analisi entro il 30.09.2011	TIBONE
			11.b	Presentazione della proposta alla Direzione Risorse Umane entro il 31.12.2011	TIBONE
2	12	Dematerializzazione dei tabulati stipendi inviati dal C.S.I.	12.a	Tabulati on line entro il 31.12.2011	TIBONE
2	13	Nell'ambito della dismissione dell'applicativo di gestione e pagamento del salario accessorio verifiche in ambiente di test delle nuove funzionalità di calcolo e passaggio dati ad HR-SPI, in particolare degli istituti: straordinario e indennità turno	13.a	Predisposizione ambiente di test e scelta casi prova per simulazione entro il 30.06.2011	BUA RITORTO
			13.b	Test e predisposizione dei controlli entro il 30.09.2011	
			13.c	Attuazione entro il 31.12.2011	
2	14	Monitoraggio dei pareri richiesti dai Settori in materia di privacy e creazione di un'area dedicata alla soluzione di quesiti frequenti (FAQ) sulla pagina Intracom delle Risorse Umane	14.a	Entro il 31.12.2011	FORTE
2	15	Dematerializzazione della procedura di acquisizione degli atti in materia di privacy e creazione di una relativa banca dati	15.a	Entro il 31.12.2011	FORTE
1,2	16	Revisione e razionalizzazione dei capitoli di bilancio del personale ed assegnazione di titoli adeguati	16.a	Entro il 31.12.2011	MERLO
1,2	17	Riorganizzazione dell'Ufficio Protocollo del S.C. Risorse Umane: revisione delle modalità di fascicolazione ed archiviazione dei documenti	17.a	Entro il 31.12.2011	RENA
1,2	18	Nell'ambito del piano di riorganizzazione revisione della procedura di gestione della mobilità interna del personale finalizzata alla dematerializzazione del modulo di richiesta di mobilità interna e all'attuazione della nuova procedura	18.a	Entro il 31.12.2011	RENA VERDE
2	19	Predisposizione del capitolato d'appalto per l'affidamento del servizio di somministrazione lavoro temporaneo per il triennio 2012 –2014	19.a	Approvazione del capitolato entro il 31.10.2011	DONOTTI MARCHESE
			19.b	Affidamento del servizio entro il 31/12/2011	



N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	20	Attuazione delle nuove procedure selettive di mobilità esterna ai sensi del D.lgs.150/2009	20.a	Pubblicazione degli avvisi entro il 30.09.2011	MARCHESE
			20.b	Espletamento delle selezioni entro il 31.12.2011	
2	21	Creazione di una pagina dedicata alla Mobilità esterna sul sito web della Città	21.b	Entro il 31.10.2011	MARCHESE
2	22	Stipula Convenzione con le ASL cittadine per medici competenti, medicina legale e visite fiscali	22.a	Entro il 31.12.2011	MIGLIA
2	23	Adeguamento alla nuova normativa in materia di permessi ex L. 104/92 (a seguito dell'entrata in vigore del "collegato lavoro" – D.Lgs. 183/2010): elaborazione di nuova modulistica on line, raccolta dati per il monitoraggio e inserimento nella banca dati nazionale	23.a	Entro il 31.12.2011	MIGLIA SCIARAFFA
2	24	Dematerializzazione delle procedure di autorizzazione in materia di: - part time, - attività ultronea	24.a	Entro il 31.12.2011	SCIARAFFA
2	25	Aggiornamento della procedura di nomina del personale di supporto agli organi amministrativi (art 90 d.lgs 267/2000) e predisposizione della nuova modulistica	25.a	Entro il 31.07.2011	PAPPALARDO
1	26	Elaborazione di nuovi sistemi di rilevazione dati finalizzati all'applicazione della nuova circolare in materia di: - Conto Annuale - Monitoraggio (indagine congiunturale trimestrale) - Relazione al Conto Annuale	26.a	Entro il 31.12.2011	PAPPALARDO
1	27	Progettazione e realizzazione di nuove reportistiche Webi per la rilevazione dei dati necessari alla predisposizione della consistenza degli organici per unità organizzativa	27.a	Entro il 31.12.2011	SCHIAVONE
1,2,3	28	Mappa dei servizi: individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	28.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	AGAGLIATI, RE, RUBINO, DONOTTI D'ALESSANDRO, MIGLIA
2	29	Attuazione dei controlli degli appalti di servizi al pubblico necessari e previsti dalle norme e dalla procedure adottate dall'Ente	29.a	Report dei controlli come da annuale circolare della Direzione Generale	MARCHESE COLOMBO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE ¹

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione Qualità	Rispetto del piano di audit interni qualità	Esecuzione degli audit pianificati nel periodo 2010: 80%	% audit eseguiti/ programmati nel periodo	100% della caratteristica della prestazione	89%		90%	D'ALESSANDRO PRINCIPALE
2	Assunzione dipendenti	Rilevazione della qualità percepita da parte dei dipendenti neoassunti	La rilevazione è finalizzata a misurare il grado di apprezzamento dichiarato dal dipendente neoassunto in relazione all'iter preassuntivo (completezza e correttezza delle informazioni fornite, passaggio tra i vari uffici competenti in materia, ecc.)	N° giudizi positivi / N° totale dei giudizi:	80%	N.D.	80%		RUBINO MIGLIA SCIARAFFA PEPE RITORTO MERLO TIBONE FORTE BUA VERDE COLOMBO MARCHESE RENA PRINCIPALE SACCO
3	Selezioni	Selezioni. Correzione prove selettive. Comunicazione esiti	Pubblicazione dei risultati sul sito Internet/Intranet entro otto giorni dall'espletamento della prova	Risultati pubblicati entro i tempi previsti / Totale risultati pubblicati	100% del rispetto delle tempistiche	100%	100%		DONOTTI MARCHESE

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità del Servizio "Formazione erogata dal S.C.R.U.".

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Selezioni	Selezioni. Comunicazioni ai candidati attraverso indirizzo mail dedicato (concorsi.risorseum ane@comune.torino .it)	Risposta alle e-mail pervenute entro due giorni lavorativi	Percentuale di rispetto delle tempistiche previste	100% del rispetto delle tempistiche	98%	98%		DONOTTI
5	Organizzazione	Organizzazione. Aggiornamento organigrammi sul sito Intracom	Pubblicazione degli aggiornamenti sul sito Intracom entro tre giorni dalla data del provvedimento organizzativo o del suo ricevimento	Percentuale di rispetto delle tempistiche previste	100% del rispetto delle tempistiche	98%	98%		RE DONOTTI SCHIAVONE
6	Organizzazione	Organizzazione. Adeguamento codici si servizio	Aggiornamento dei codici di servizio entro otto giorni dal procedimento di riorganizzazione	Percentuale di rispetto delle tempistiche previste	100% del rispetto delle tempistiche	98%	98%		DONOTTI PAPPALARDO
7	Gestione contenzioso con i dipendenti	Memorie relative alle cause di lavoro	Redazione e invio delle memorie all'Avvocatura entro 45 giorni	N° memorie inviate entro i tempi previsti / N° complessivo di memorie richieste	90% del rispetto delle tempistiche	N.D.	90%		MIGLIA
8	Formazione			Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio Formazione SQS S04M01					POMA PRINCIPALE

 CITTA' DI TORINO	SERVIZIO CENTRALE RISORSE UMANE - SETTORE PIANI DI FORMAZIONE E QUALITA'						DOCUMENTO	SQS S04M01
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: FORMAZIONE EROGATA DAL SCR						REV. 0	DEL 29.10.2010
							APPROVAZIONE	FRANCA POMA
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
CONVOCAZIONE AI PARTECIPANTI	Tempi di invio convocazione ai partecipanti delle iniziative formative in aula		Almeno 7 gg.prima dell'inizio dell'attività formativa			% di rispetto delle tempistiche previste	90%	PO Sett S04M01
EROGAZIONE FORMAZIONE	Adeguatezza delle attività formative realizzate rispetto ai fabbisogni rilevati		Giudizio almeno positivo			N°giudizi positivi (da positivo a molto positivo)/N°totale giudizi	75%	PO Sett S04M01
	Assistenza ai partecipanti durante lo svolgimento dei corsi		Presenza di un tutor durante lo svolgimento dei corsi			N°gg. presenza tutor/N°gg. formazione	95%	PO Sett S04M01
	Tempi di predisposizione dei provvedimenti di liquidazione delle spese		Entro 30 gg.dal ricevimento della fattura/nota spese			% di provvedimenti predisposti nei termini	95%	PO Sett S04M01
	Continuità del servizio erogato in aula		Assenza di interruzioni del servizio> 60 minuti	2 interruzioni per la stessa causa nella stessa edizione di un corso		N.gg senza interruzioni/N.gg. formazione	95%	PO Sett S04M01
DIFFUSIONE MATERIALE DIDATTICO	Tempi di pubblicazione sul sito della formazione del materiale didattico disponibile su supporto informatico		Entro 7 gg.dall'avvio del corso quando previsto			% di pubblicazione nei termini	95%	PO Sett S04M01
RILASCIO ATTESTATI	Tempi di rilascio attestati di frequenza		Entro 7 gg. lavorativi dalla richiesta			% di attestati rilasciati nei termini	95%	PO Sett S04M01

**SERVIZIO CENTRALE
CONTRATTI, APPALTI ED
ECONOMATO**

SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI, APPALTI ED ECONOMATO

LINEE STRATEGICHE

- 1) Ridurre i costi complessivi di approvvigionamento
- 2) Implementare forme per procedere all'acquisizione di beni e servizi in forma aggregata e/o mediante l'e-procurement

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Mantenimento dei servizi in relazione alle minori risorse assegnate	1.a	Risorse impegnate rapportate alle prestazioni garantite nel 2011 e confrontate con le prestazioni 2010	ROSSATO SCIAJNO
2	2	Adozione operativa della centrale di committenza con AFC Torino SpA: esecuzione del programma gare condiviso con AFC	2.a	Rispetto del piano delle attività concordato con AFC	ROSSATO SCIAJNO ROUX

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	SERVIZI OFFERTI DALL'UNITÀ ORGANIZZATIVA: SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI, APPALTI ED ECONOMATO	Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4,6		4,8	ROSSATO SCIAJNO BIANCOTTO IGUERA MANTOVANI ROUX

SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI, APPALTI ED ECONOMATO

Politica:
GESTIONE CONTRATTI ED APPALTI

Settore Contratti
Settore Appalti Lavori Pubblici
Settore Affari Generali Normative – Forniture e Servizi

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Rivedere le regole interne di organizzazione delle gare d'appalto per razionalizzare e rendere trasparenti i procedimenti
- 2) Diffondere costantemente l'aggiornamento delle disposizioni tecnico-giuridiche in materia contrattuale
- 3) Informatizzare progressivamente le procedure di gara e adottare metodologie innovative

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Approfondire e condividere con i vari Settori le conoscenze tecnico giuridiche e formali in materia contrattuale	1.a	Almeno 100 consulenze	BIANCIOTTO MARTINA DE BIASI
			1.b	Almeno 25 incontri di approfondimento	
			1.c	Esame preventivo di almeno 30 bozze di deliberazioni, determinazioni, schemi di contratto	
2	2	Revisione del "Regolamento Contratti"	2.a	Trasmissione del testo revisionato agli organi politici per l'approvazione entro il 31.10.2011	ROUX SETTIMO
			2.b	Almeno 7 atti di gara revisionati	IGUERA NARDO
-	3	Mappa dei servizi: Individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	3.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	BIANCIOTTO IGUERA ROUX

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	STIPULA CONTRATTI	Garantire adeguata efficacia ed efficienza nella fase di stipula dei contratti con i soggetti terzi		95% di giudizi positivi		86,7 %		95%	BIANCIOOTTO MARTINA DE BIASI
2	RAPPORTI CON I CLIENTI ESTERNI (IMPRESE)	Utilizzo della posta elettronica certificata in luogo di: raccomandate e notifiche		Numero comunicazioni con PEC o E-MAIL ----- totale comunicazioni		71%		80%	IGUERA ROUX NARDO SETTIMO
3	PARERI FISCALI	Garantire il rispetto del tempo di rilascio dei pareri su questioni fiscali attinenti ai contratti		n° dei pareri rilasciati nel rispetto del valore di riferimento ----- n° dei pareri da rilasciare	45 GIORNI	N.D.		85%	BIANCIOOTTO MARTINA DE BIASI

SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI, APPALTI ED ECONOMATO

Politica:

SERVIZI LOGISTICI - ACQUISTO BENI E SERVIZI

Settore Acquisto di Servizi

Settore Fornitura Beni

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare metodologie di monitoraggio degli approvvigionamenti e di valutazione del fabbisogno
- 2) Ridurre i costi complessivi di approvvigionamento
- 3) Implementare forme per procedere all'acquisizione di beni e servizi in forma aggregata e/o mediante l'e-procurement

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Adeguamento dei 5 capitolati tipo, per l'acquisto dei beni e servizi, al nuovo "Regolamento Contratti"	1.a	Entro il 31.12.2011	MANTOVANI MANICONE PETRUZZA
1	2	Revisione dei consumi di biancheria presso le scuole materne e gli asili nido attraverso specifici sopralluoghi	2.a	Almeno 20 verifiche verbalizzate	TRUCANO
			2.b	Individuazione degli indici di consumo entro il 31.12.2011	
1	3	Organizzazione del corso di formazione sul nuovo "Regolamento Contratti" rivolto agli addetti funzioni acquisto dei vari Settori dell'amministrazione	3.a	Almeno 10 classi	SCIAJNO PETRUZZA
1	4	Analisi comparativa e rimodulazione delle prestazioni di servizi pulizia, affidati mediante procedure gara bandite dalla Città, finalizzate alla scelta nuova procedura	4.a	Trasmissione del report finale, al responsabile dell'unità organizzativa, con l'indicazione del monte ore individuato	VIOLA
1	5	Analisi comparativa e rimodulazione delle prestazioni di servizi pulizia, affidati mediante convenzioni Consip, finalizzate alla scelta nuova procedura	5.a	Trasmissione del report finale, al responsabile dell'unità organizzativa, con l'indicazione del monte ore individuato	ROSSO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	6	Dismissione Forté - Procedura acquisti: analisi e test utente delle nuove funzionalità: - Oggetti di spesa - Cruscotto e riepiloghi (Analisi consumi) - Struttura organizzativa - Gestione tabelle di sistema	6.a	Rispetto del piano dei casi d'uso da testare	CABIGLIERA GALANTE
-	7	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	7.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	SCIAJNO MANTOVANI
-	8	Mappa dei servizi: individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	8.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	SCIAJNO MANTOVANI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	PAGAMENTO FORNITORI	Adozione della determinazione di liquidazione della fattura		numero di fatture liquidate nel rispetto del valore di riferimento	60 GIORNI	100%	100%		SCIAJNO GALANTE
2	MONITORAGGIO ACQUISTI	Rendere disponibile e costantemente aggiornato il piano delle gare in scadenza gestite dall'Economato		N° piani aggiornati/3		100%	100%		SCIAJNO VIOLA ROSSO
3		Rendere disponibile e costantemente aggiornata la reportistica relativa alle spese di maggiore rilevanza economica		N° report /3		100%	100%		SCIAJNO VIOLA ROSSO CABIGLIERA
4	FORNITURA BENI	Avvenuta e regolare consegna della fornitura	Garantire il rispetto del tempo di consegna dei beni richiesti	% di consegne effettuate nel rispetto del valore di riferimento	60 GIORNI	93%		95%	MANTOVANI MANICONE TRUCANO PETRUZZA
5	FORNITURA INTERVENTI DI MANUTENZIONE SU ARREDI	Esecuzione degli interventi di manutenzione sugli arredi	Garantire il rispetto dei tempi previsti dal contratto	% di interventi effettuati nel rispetto del valore di riferimento	30 GIORNI	N.D.		100%	MANTOVANI MANICONE

**DIVISIONE CULTURA, COMUNICAZIONE E
PROMOZIONE DELLA CITTÀ**

DIVISIONE CULTURA, COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELLA CITTÀ

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Organizzare e realizzare grandi eventi come fattore di attrazione per rafforzare l'identità turistica
- 2) Promuovere percorsi e strumenti che favoriscono la formazione interculturale e la diffusione della pratica e della cultura musicale
- 3) Consolidare il posizionamento di Torino tra le destinazioni turistiche anche in seguito all'evento olimpico

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Gestire le attività espositive, culturali e formative delle Officine Grandi Riparazioni	1.a	Almeno 500.000 biglietti venduti	MARTINA
2	2	Ricerca collaborazioni con partner esterni all'Amministrazione al fine di realizzare le attività culturali previste nella relazione revisionale e programmatica	2.a	Apporto economico da parte di enti esterni (privati o pubblici): +8% rispetto al 2010	MARTINA
3	3	Sviluppare la valorizzazione della Città e delle sue risorse, nonché la promozione delle iniziative di Esperienza Italia 150 al fine di attrarre più turisti	3.a	Numeri di turisti: +5% rispetto al 2010 <i>(dati rilevati dall'Osservatorio del Commercio e del Turismo)</i>	MARTINA
3	4	Migliorare il sistema di accoglienza turistica	4.a	Vendita della Torino + Piemonte Card: +10% rispetto al 2010	MARTINA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO	Prestito librario		n° prestiti/ n° abitanti anno corrente		1,02	1,02		MARTINA MESSINA
		Aggiornamento documentario		n° acquisizione degli ultimi 15 anni/ n° abitanti anno corrente		0,93	0,93		MARTINA MESSINA
		Disponibilità periodici		n° periodici * 1000/ n° abitanti anno corrente		4,19	4,19		MARTINA MESSINA
2	ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E PRODOTTI TURISTICI	Rilevazione dei flussi sul territorio di Torino e dell'area metropolitana con particolare attenzione al sistema di raccolta dei dati riferiti alle presenze presso le strutture alberghiere		numero presenze a Torino e area metropolitana		3.070.000		+5% rispetto al 2010	MARTINA ENRIETTO SONCINI
3	PROMOZIONE E GESTIONE ATTIVITÀ, INIZIATIVE E MANIFESTAZIONI CULTURALI	Gestire le attività espositive, culturali e formative delle Officine Grandi Riparazioni		numero di biglietti venduti		N.D.		500.000	MARTINA

DIVISIONE CULTURA, COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELLA CITTÀ

Politica:

PROMOZIONE E GESTIONE ATTIVITÀ, INIZIATIVE E MANIFESTAZIONI CULTURALI

Settore Spettacolo, Manifestazioni e Formazione Culturale

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Organizzare e realizzare grandi eventi come fattore di attrazione per rafforzare l'identità turistica
- 2) Realizzare il primo esperimento di "teatro pubblico totale" per la gestione della lirica, della musica, della prosa e della danza
- 3) Innovare i percorsi per la gestione e la promozione degli eventi e dei servizi culturali favorendo la creazione e l'implementazione di specifici sistemi, rafforzando in particolar modo il sistema Cinema
- 4) Promuovere percorsi e strumenti che favoriscono la formazione interculturale e la diffusione della pratica e della cultura musicale
- 5) Rafforzare il tessuto della produzione culturale cittadina, in collaborazione con enti, istituzioni e privati

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Reperimento di finanziamenti privati in sponsorizzazioni e contributi per la manifestazione Biennale Democrazia	1.a	Contratti di sponsorizzazioni per Euro 360.000,00 e contributi per Euro 320.000,00 entro il 30.06.2011	LA ROTELLA
1	2	Realizzazione della seconda edizione di Biennale Democrazia, nell'ambito di Esperienza Italia	2.a	Presentazione del programma e relazione conclusiva entro il 31.12.2011	LA ROTELLA
2	3	Apertura di almeno due sedi distaccate dei Corsi di Formazione Musicale per garantire diffusione sul territorio, presso scuole medie	3.a	Entro il 31.12.2011	ALIBERTI
2	4	Realizzazione del progetto "Giovani al Centro"	4.a	Relazione al termine attività	FERRERO
1	5	Realizzazione degli aspetti logistici e tecnici di Biennale Democrazia 2011	5.a	Relazione conclusiva entro il 31.12.2011	BALDI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto "Catalogo Prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	6.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	LA ROTELLA
-	7	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	7.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	LA ROTELLA
-	8	Mapa dei servizi: Individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	8.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	LA ROTELLA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	CENTRO INTERCULTURALE	Laboratori artistici interculturali rivolti a giovani ed adulti senza costi per l'Amministrazione		numero laboratori numero iscritti		26 laboratori 381 iscritti		40 laboratori 500 iscritti	LA ROTELLA FERRERO
2	CORSI DI FORMAZIONE MUSICALE	Corsi di formazione musicale volti all'apprendimento della tecnica strumentale o vocale e rivolti ai cittadini tra i 6 e i 38 anni		Copertura del 100% dei posti disponibili in funzione dei corsi attivati		92 corsi attivati 447 allievi	92 corsi attivati 447 allievi		LA ROTELLA ALIBERTI
3	CUSTOMER SATISFACTION DI BIENNALE DEMOCRAZIA	Somministrazione dei questionari al pubblico		numero questionari somministrati				3.000	LA ROTELLA BALDI

DIVISIONE CULTURA, COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELLA CITTÀ

Politica:

VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL PATRIMONIO CULTURALE E MUSEALE

Settore Musei

Settore Patrimonio Culturale

Settore Arti Contemporanee

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Partecipare alla progettazione e alla realizzazione delle manifestazioni per il 150° dell'Unità d'Italia
- 2) Rafforzare il rapporto con i soggetti pubblici e privati operanti nel settore del patrimonio culturale
- 3) Promuovere il miglioramento della gestione e della qualità dei servizi museali civici, partecipati e convenzionati con la Città
- 4) Sostenere lo sviluppo e la valorizzazione del patrimonio culturale e del sistema museale metropolitano e svolgere azioni d'impulso per la realizzazione di interventi e di servizi di sistema
- 5) Sostenere lo sviluppo e la valorizzazione dell'associazionismo di volontariato culturale

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	MuseoTorino: progettazione della sezione “partecipativa” del sito internet	1.a	Entro il 31.12.2011	LUPO JALLÀ
1	2	MuseoTorino: realizzazione di almeno 2 numeri della rivista	2.a	Entro il 31.12.2011	LUPO JALLÀ
1	3	MuseoTorino: realizzazione di due mostre	3.a	Entro il 31.12.2011	LUPO JALLÀ
1	4	MuseoTorino: individuazione e definizione di almeno 5 protocolli	4.a	Sottoscrizione dei protocolli entro il 31.12.2011	AVICO
2	5	ISMEL – Istituto per la Memoria e la Cultura del Lavoro, dell’Impresa e dei Diritti Sociali: realizzazione della mostra “Lavorando sul futuro”	5.a	Entro il 30.06.2011	PIOVANO
2	6	ISMEL – Istituto per la Memoria e la Cultura del Lavoro, dell’Impresa e dei Diritti Sociali: revisione e redazione del nuovo statuto	6.a	Entro il 31.12.2011	PIOVANO
2	7	Progetto PAT.H.S: realizzazione del manuale	7.a	Presentazione e diffusione del manuale entro il 31.12.2011	LUPO JALLÀ
2, 4	8	Ecomuseo Urbano Torino: definizione del progetto di integrazione degli ecomusei con MuseoTorino in collaborazione con le Circoscrizioni, le Associazioni Territoriali e MuseoTorino	8.a	Trasmissione, al responsabile dell’unità organizzativa del documento di analisi della situazione attuale degli EUT entro il 31.07.2011	GENOVESE
			8.b	Definizione del piano di attività entro il 31.12.2011	LUPO JALLÀ
2, 4	9	Sito Internet Ecomuseo Urbano: riprogettazione del sito in relazione a MuseoTorino	9.a	Entro il 31.12.2011	GENOVESE
4	10	Concorso d’arte pubblica per la qualificazione e la creazione di un nuovo sistema di orientamento e di identità visiva del Palazzo di Giustizia di Torino	10.a	Elaborazione e pubblicazione del bando entro il 31.12.2011	DE BIASE RATCLIF
4	11	Realizzazione, in collaborazione con SMAT e GAM, di un’area temporanea di esposizione arte pubblica per artisti e curatori emergenti	11.a	Entro il 31.12.2011	DE BIASE
4	12	Redazione della scheda tecnica “Arte pubblica su Spina 4”, nell’ambito P.I.S.U. Urban, in collaborazione con il settore “Grandi opere del verde”	12.a	Entro il 31.12.2011	DE BIASE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
-	13	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto "Catalogo Prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	13.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	LUPO JALLÀ DE BIASE
-	14	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	14.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	LUPO JALLÀ DE BIASE
-	15	Mappa dei servizi: Individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	15.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	LUPO JALLÀ DE BIASE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	CONTEMPORARY ART TORINO PIEMONTE	www.contemporarytorino piemonte.it Disponibilità di informazioni volte a facilitare la comunicazione delle iniziative di arte contemporanea		numero contatti numero iscritti alla newsletter numero iscritti ai social network (Facebook/ Twitter)		n° contatti 67.184 n° iscritti newsletter: 700 n° iscritti ai social network 1.671	n° contatti 67.184 n° iscritti newsletter 700 n° iscritti social network (Facebook/ Twitter) : 1.671		DE BIASE
2		Rafforzamento del sistema dell'arte contemporanea attraverso sinergie con altre città e soggetti attivi sul territorio		numero Città numero di partner organizzativi ed artistici		n° Città: 13 n° di partner organizzativi ed artistici: 47	n° Città 13 n° di partner organizzativi ed artistici: 47		DE BIASE
3		Somministrazione dei questionari al pubblico		Numero questionari somministrati		N.D.		2.000	DE BIASE RATCLIF
4		Reperimento di fondi e servizi esterni per il sostegno economico e la riduzione dei costi per l'amministrazione		Importo Sponsorizzazioni		320.000 €	320.000 €		DE BIASE
5	CUSTOMER SATISFACTION NEI MUSEI CIVICI E CONVENZIONATI	Somministrazione dei questionari al pubblico		Numero questionari somministrati		2.010		2.100	LUPO JALLÀ PIOVANO
6		Tempo di elaborazione dei questionari		Giorni medi di lavorazione dei questionari		12 gg lavorativi	12 gg		LUPO JALLÀ PIOVANO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
7	MUSEI A GESTIONE DIRETTA DELLA CITTÀ	Accessi al Museo Pietro Micca		numero visitatori		24.592		+5% rispetto al 2010	LUPO JALLÀ AVICO
8		Accessi al Museo della Frutta		numero visitatori		12.162		+5% rispetto al 2010	LUPO JALLÀ AVICO
9	ABBONAMENTO MUSEI	Vendita tessere Abbonamento Musei		numero abbonamenti venduti		61.966		+5% rispetto al 2010	LUPO JALLÀ
10	MUSEISCUOL@ - SITO INTERNET	Disponibilità di informazioni facilitare la comunicazione delle attività a carattere educativo		numero contatti		542.613	542.613		LUPO JALLÀ GENOVESE
11		Musei e istituti utenti del servizio		numero musei e istituti utenti del servizio		200	200		LUPO JALLÀ GENOVESE
12		Tempi di inserimento notizie		tempi di inserimento (gg)		2 gg	2 gg		LUPO JALLÀ GENOVESE
13	MUSEISCUOL@ - NUMERO VERDE	Disponibilità di informazioni facilitare la comunicazione delle attività a carattere educativo		numero contatti		3.261	3.261		LUPO JALLÀ GENOVESE
14		Servizio di prenotazione visite/attività		richieste utilizzo servizio per prenotazioni		21	21		LUPO JALLÀ GENOVESE

DIVISIONE CULTURA, COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELLA CITTÀ

Politica:
BIBLIOTECHE CIVICHE

Settore Sistema Bibliotecario Urbano
Settore Ispettorato per i Servizi e le Risorse Bibliografiche e Documentalistiche

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Migliorare la situazione delle sedi attraverso un programma di interventi finalizzati a mantenimento, recupero, valorizzazione, progettazione e nuova realizzazione di edifici adibiti a servizi bibliotecari
- 2) Consolidare e promuovere i servizi bibliotecari

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Adottare una nuova procedura per la gestione delle proposte di acquisto degli utenti	1.a	Entro il 30.12.2011	BRAGAGLIA ALLIAUD FORLIN GIANGOIA SANNA
2	2	Integrare nel sito delle Biblioteche civiche torinesi i contenuti del portale Memento (canale in biblioteca) al fine di una gestione automatica dell'home page	2.a	Entro il 29.07.2011	VITTONETTO
2	3	Realizzare nuove iniziative culturali e di promozione della lettura in collaborazione con il volontariato civico e altri enti	3.a	Entro il 30.12.2011	ALLIAUD COGNIGNI DI PRIMA FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA
1	4	Definire i nuovi allestimenti della Biblioteca di via Lombroso e della Biblioteca civica centrale	4.a	Redazione del progetto di allestimento entro il 30.12.2011	MESSINA COGNIGNI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	5	Mappare le collezioni separate e i fondi speciali della Biblioteca civica centrale	5.a	Redazione delle schede descrittive di almeno 3 fondi entro il 30.12.2011	PELAZZA COGNIGNI MONGE VACCHIANO
2	6	Riorganizzare l'archivio del sistema bibliotecario urbano in vista del trasloco del Centro Rete da via Cesana	6.a	Entro il 30.12.2011	BRAGAGLIA DI PRIMA
2	7	Organizzare iniziative formative su tematiche biblioteconomiche e problematiche gestionali di interesse del personale addetto al pubblico	7.a	Almeno quattro iniziative entro il 30.12.2011	MESSINA COGNIGNI DI PRIMA VACCHIANO
2	8	Redazione di suggerimenti di lettura relativi alle iniziative per il 150° dell'Unità d'Italia	8.a	Trasmissione del documento al responsabile dell'unità organizzativa entro il 30.09.2011	PELAZZA
2	9	Digitalizzare, trascrivere e mettere on-line il fondo epistolare di Opprandino Arrivabene	9.a	Entro il 31.10.2011	MONGE VITTONETTO
-	10	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto "Catalogo Prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	10.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	MESSINA
-	11	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	11.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	MESSINA PELAZZA
-	12	Mappa dei servizi: Individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	12.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	MESSINA PELAZZA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO	Prestito librario		$\frac{\text{n° prestiti}}{\text{n° abitanti anno corrente}}$		1,02	1,02		MESSINA PELAZZA ALLIAUD COGNIGNI FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA VACCHIANO VITTONETTO
2		Aggiornamento documentario		$\frac{\text{n° acquisizioni degli ultimi 15 anni}}{\text{n° abitanti anno corrente}}$		0,93	0,93		MESSINA PELAZZA BRAGAGLIA DI PRIMA
3		Disponibilità periodici		$\frac{\text{n° periodici * 1000}}{\text{n° abitanti anno corrente}}$		4,19	4,19		MESSINA BRAGAGLIA DI PRIMA

DIVISIONE CULTURA, COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELLA CITTÀ

Politica:

COMUNICAZIONE STRATEGICA E PROMOZIONE TURISTICA DELLA CITTÀ

Settore Comunicazione, Relazioni Pubbliche e Marketing Urbano

Settore Turismo

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Valorizzare l'immagine della Città a livello nazionale e internazionale
- 2) Sviluppare e potenziare le azioni di marketing e di comunicazione per la promozione della Città anche in sinergia con soggetti esterni
- 3) Partecipare alla gestione delle attività relative all'eredità olimpica
- 4) Consolidare il posizionamento di Torino tra le destinazioni turistiche anche in seguito all'evento olimpico
- 5) Collaborare all'organizzazione di eventi che si caratterizzino per la loro capacità di attrazione turistica unitamente alla valorizzazione e fruizione delle risorse e delle tradizioni della Città
- 6) Promuovere il riassetto delle funzioni degli Enti di promozione e accoglienza collegati alla Città

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Realizzazione del Progetto Look 2011 per Italia 150: montaggio, gestione e manutenzione, smontaggio degli elementi	1.a	Entro il 31.12.2011	CACCIOTTO
2	2	Realizzazione di almeno 3 campagne di comunicazione delle Officine Grandi Riparazioni con i relativi strumenti e azioni	2.a	Entro il 31.12.2011	SONCINI LAVAGNA
2	3	Realizzazione degli strumenti di comunicazione "below the line" di Esperienza Italia e delle campagne di comunicazione degli eventi correlati (Biennale Democrazia, Mito, Contemporary)	3.a	Entro il 30.11.2011	SONCINI GODI
2	4	Diffusione degli strumenti di comunicazione "below the line" di Esperienza Italia in Italia e all'estero	4.a	Attivazione di almeno 1.000 punti di diffusione entro il 31.12.2011	SONCINI AMATO
2	5	Realizzazione del servizio di e-commerce sul sito www.objecto.it per la vendita on line del merchandising turistico	5.a	Attivazione del servizio entro il 30.11.2011	ENRIETTO SALVO
-	6	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto "Catalogo Prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	6.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	SONCINI
-	7	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	7.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	ENRIETTO SONCINI
-	8	Mappa dei servizi: Individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	8.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	ENRIETTO SONCINI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	COMUNICAZIONE	www.Torinocultura.it Disponibilità di informazioni volte a comunicare gli eventi culturali in Città		1) numero contatti 2) numero iscritti alla newsletter		1) 6.832.294 2) 5.335	1) 6.832.294 2) 5.335		SONCINI AMATO GODI
2		Valorizzazione e promozione dell'immagine della Città attraverso la diffusione di tutti i materiali di comunicazione rendendo operativi nuovi canali		numero di canali di distribuzione		7 soggetti del focus group + 22 nuovi soggetti		35	SONCINI AMATO GODI
3		Gestire le attività espositive e la promozione della mostra "Fare gli Italiani"		numero di biglietti venduti		N.D.		320.000	SONCINI LAVAGNA
4	ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E PRODOTTI TURISTICI INDIVIDUARE	Rilevazione dei flussi sul territorio di Torino e dell'area metropolitana con particolare attenzione al sistema di raccolta dei dati riferiti alle presenze presso le strutture alberghiere		presenze a Torino e area metropolitana		3.070.000		+5% rispetto al 2010	ENRIETTO SONCINI
5		Erogazione di informazioni turistiche presso il punto informativo in Via Riberi/Piazza Carlo Felice		numero passaggi in Via Riberi/piazza Carlo Felice		45.561		+5% rispetto al 2010	ENRIETTO SALVO
6		Bus turistico Citysightseeing		numero passeggeri		28.993		+5% rispetto al 2010	ENRIETTO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
7	SPONSORIZZAZIONI	Gestire le procedure amministrative necessarie ad assicurare l'accertamento delle sponsorizzazioni di tutta la Direzione		n° accertamenti/ n° contratti di sponsorizzazione al 31/12		100%	100%		CACCIOTTO

**DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E
SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE
PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO**

DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO

LINEE STRATEGICHE

- 1) Sostenere la domanda di prodotti e servizi evoluti e l'applicazione delle tecnologie, attraverso l'individuazione di "piattaforme tecnologiche" open source attorno alle quali far convergere investimenti pubblici e privati
- 2) Sviluppare dal punto di vista qualitativo e quantitativo i servizi on - line al fine di rendere l'Amministrazione più vicina e accessibile per i cittadini
- 3) Gestire in modo innovativo il Patrimonio della Città in modo da recuperare le risorse necessarie a finanziare i servizi e le manutenzioni e a ridurre la pressione fiscale
- 4) Affermare il ruolo della Città nella programmazione dei fondi strutturali dell'Unione Europea

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N. obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Redazione regolamento valorizzazioni immobiliari	1.a	Predisposizione delibera di approvazione entro il 31.12.2011	GOLZIO VILLARI MOSCA SESINO
3	2	Realizzazione del piano alienazioni immobiliari allegato al bilancio di previsione 2011	2.a	Rispetto delle previsioni di bilancio	GOLZIO
3	3	Realizzazione del piano alienazioni mobiliari	3.a	Rispetto delle previsioni di bilancio	GOLZIO
1,2	4	Analisi piattaforma MUDE per estensione alle pratiche SUAP	4.a	Documento tecnico di analisi entro il 31.12.2011	GOLZIO MANDRILE CARCILLO SINA
1,2	5	Progetto Open Data: realizzazione struttura del catalogo dati.	5.a	Entro il 31.12.2011	GOLZIO GIACONE RAVA CARCILLO MANDRILE BEDETTI

N. LINEA STRATEGICA	N. obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
4	6	Realizzazione di un seminario europeo di studio a Torino in collaborazione con la Commissione Europea finalizzato all'approfondimento dei temi trasversali (smart cities, appalti innovativi e pre-commerciali) nel quadro del prossimo ciclo di programmazione dei fondi europei 2014-2020	6.a	Entro il 31.12.2011	GOLZIO PRESUTTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

Condivisione di tutte le specifiche di performance delle Divisioni e dei Settori di competenza.

DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO DIREZIONE PATRIMONIO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Gestire in modo innovativo il Patrimonio della Città in modo da recuperare le risorse necessarie a finanziare i servizi e le manutenzioni e a ridurre la pressione fiscale
- 2) Utilizzare la leva patrimoniale per favorire nuovi investimenti italiani ed esteri

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Censimento presenza unità immobiliari singole ed analisi alternative di valorizzazione	1.a	Censimento unità gestite dalla Direzione e proposta entro il 31.12.2011	VILLARI MOSCA SAPPA BELTRAMINO
1	2	Regolamento per riscossione volontaria e coattiva	2.a	Stipula del contratto di servizio con Soris entro 3 mesi da approvazione in Consiglio Comunale	VILLARI MOSCA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della Prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	Anno prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione fitti attivi su immobili della Città	Gestione a reddito del patrimonio immobiliare	Gestione contratti attivi di locazione per locali abitativi o commerciali	(Locazioni accertate 2011/ Valore ad inventario degli immobili oggetto di locazione 2011) / (Locazioni accertate 2010/ Valore ad inventario degli immobili oggetto di locazione 2010)		1.3%		1.5%	VILLARI MOSCA GRECI SAPPA

DIREZIONE PATRIMONIO

POLITICA: PIANIFICAZIONE, GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Gestire in modo innovativo il Patrimonio della Città in modo da recuperare le risorse necessarie a finanziare i servizi e le manutenzioni e a ridurre la pressione fiscale
- 2) Utilizzare la leva patrimoniale per favorire nuovi investimenti italiani ed esteri

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Predisposizione bandi per assegnazione immobili commerciali occupati	1.a	Bando per 10 locali commerciali entro il 31.12.2011	MOSCA GRECI
1	2	Verifica sussistenza requisiti utilizzati negli anni precedenti per l'abbattimento dei canoni abitativi	2.a	100 verifiche entro il 31.12.2011	MOSCA SAPPÀ
1	3	Approvazione accordo in deroga fitti agrari str. del Francese	3.a	Entro il 31.12.2011	MOSCA GRECI
1	4	Censimento immobili assegnati alla gestione della Divisione Servizi Socio – Assistenziali	4.a	Entro il 31.12.2011	VILLARI CICIRELLO
1	5	Attivazione accordo di valorizzazione per trasferimento Caserma Cavalli nel federalismo demaniale	5.a	Entro il 31.12.2011	VILLARI CEI DAGHERO
1	6	Predisposizione protocollo di intesa per trasferimento immobili socio – assistenziali tra la Città e la Provincia di Torino.	6.a	Approvazione entro il 31.12.2011	VILLARI ZANETTI
1	7	Organizzazione servizi per nuovi uffici giudiziari alle ex carceri Nuove	7.a	Entro il 31.12.2011	CEI SCHIFANO
1	8	Completamento accatastamento edifici scolastici da trasferire alla Provincia	8.a	Entro il 31.12.2011	BELTRAMINO PETTI RUBINO
1	9	Proposta tecnica di modalità di standardizzazione delle monetizzazioni	9.a	Entro il 31.12.2011	BELTRAMINO PETTI FABBIANO
1	10	Esecuzione del Piano delle valutazioni immobiliari	10.a	Entro il 31.12.2011	BELTRAMINO PETTI CALDERONI ALIFANO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
-	11	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	11.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	VILLARI MOSCA BELTRAMINO CEI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - *Politica: Pianificazione, gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare*

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione contratti di acquisto – diritti reali	Costituzione diritti reali di servitù strumentali a progetti strategici della Città	Costituzione di diritti reali di servitù	Evasione richiesta costituzione diritto di servitù e delibera del Consiglio Comunale entro 270 gg./tot. richieste di costituzione diritto di servitù		100%	100%		CEI DAGHERO
2	Gestione inventario terreni e beni immobili	Gestione dell'inventario immobiliare	Disponibilità e completezza delle informazioni relative ai singoli immobili	n. pratiche inventariali aggiornate		120	110		VILLARI CICIRELLO
3	Predisposizione provvedimenti amministrativi	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Pareri in linea patrimoniale su congruità dell'opera nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	n. pareri rilasciati entro 20gg. / totale pareri rilasciati	20 gg	83%		95%	VILLARI CICIRELLO
4	Gestione amministrativa immobili di proprietà	Amministrazione degli immobili	Adempimenti amministrativi relativi ad immobili in cui la Città è condomino ovvero proprietario unico	n. partecipazioni ad assemblee condominiali / n. totale assemblee condominiali		59%	20%		MOSCA GRECI
5	Comunalizzazione vie private	Iter amministrativo per la comunalizzazione delle vie private	Conclusione iter amministrativo per la comunalizzazione delle vie private	n. pratiche amministrative evase entro 365gg. / tot. pratiche amministrative		100%	100%		MOSCA GRECI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
6	Gestione amministrativa immobili di proprietà	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Pareri su proprietà comunali in locazione nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	n. pareri rilasciati entro 20gg. /totale pareri rilasciati	20 gg	60%		95%	MOSCA SAPPA GRECI
7	Gestione fitti attivi su immobili e terreni della Città	Affitto/concessione di terreni di proprietà della Città	Gestione dei contratti di locazione/ concessione per terreni	(Locazioni accertate 2011/ Valore ad inventario dei terreni oggetto di locazione 2011) / (Locazioni accertate 2010/ Valore ad inventario dei terreni oggetto di locazione 2010)		5.7%	1.5%		MOSCA GRECI
8	Recupero crediti su fitti attivi e spese ripetibili	Spese ripetibili	Gestione recuperi spese ripetibili anticipate dalla Città	(spese ripetibili incassate 2011 / spese ripetibili accertate 2011) / (spese ripetibili incassate 2010 / spese ripetibili accertate 2010)		40%	40%		MOSCA GRECI
9	Gestione assegnazione immobili ad associazioni	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Pareri su immobili comunali concessi ad associazioni nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	n. pareri rilasciati entro 20gg. /totale pareri rilasciati	20 gg	87%		95%	MOSCA SESINO
10		Utilizzo di immobili comunali per fini associativi	Gestione dei contratti di concessione di immobili ad associazioni	(reddito generato 2011 / valore immobili ad inventario 2011) / (reddito generato 2010 / valore immobili ad inventario 2010)		0,70%		2.5%	MOSCA SESINO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
11	Valutazione beni immobili	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Pareri per valutazione valori di monetizzazione aree in dismissione < 200 m2 per servizi nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	n. pareri rilasciati entro 20gg. /totale pareri rilasciati	20gg	50%		95%	BELTRAMINO PETTI FABBIANO
12		Calcolo incremento di valore degli immobili a seguito interventi edilizi eseguiti in assenza o in difformità da provvedimenti edilizi	Determinazione doppio valore dell'immobile ante e post opere edilizie	n. istruttorie evase entro 60gg./ tot. istruttorie		53%		60%	BELTRAMINO PETTI
13		Valutazioni immobili privati ai fini delle garanzie della Città a favore di giovani che intendono acquistare una casa tramite mutuo	Valutazione immobiliare di mercato di alloggi privati	n.istruttorie evase entro 40gg./tot. istruttorie		100%	100%		BELTRAMINO PETTI CALDERONI
14		Aggiornamento e denunce catastali degli immobili della Divisione Patrimonio	Conclusione frazionamenti e accatastamenti degli immobili con presentazione all'Agenzia del Territorio della modulistica necessaria	n.istruttorie evase entro 365gg./ tot. istruttorie		100%	100%		BELTRAMINO PETTI RUBINO
15		Valutazione impianti sportivi e strutture associative	Determinazione del valore di mercato dei canoni concessori per impianti sportivi e strutture associative	n.istruttorie evase entro 60gg./tot. istruttorie				100%	BELTRAMINO PETTI ALIFANO

DIREZIONE SISTEMA INFORMATIVO E TELECOMUNICAZIONI

POLITICA: GESTIONE SISTEMA INFORMATIVO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sostenere la domanda di prodotti e servizi evoluti e l'applicazione delle tecnologie, attraverso l'individuazione di "piattaforme tecnologiche" open source attorno alle quali far convergere investimenti pubblici e privati
- 2) Sviluppare dal punto di vista qualitativo e quantitativo i servizi on - line al fine di rendere l'Amministrazione più vicina e accessibile per i cittadini
- 3) Intraprendere iniziative al fine di ridurre il digital divide e avvicinare i cittadini all'uso di Internet e all'incremento dell'utilizzo dei sistemi operativi open source

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Automazione processi di gestione posto operatore centralino e riorganizzazione operativa	1.a	N° 4 addetti spostati al front end	CARCILLO REGALDI
2	2	Nuovo sistema di accoglienza telefonica automatica al numero 011011011	2.a	Implementazione entro il 31.12.2011	CARCILLO REGALDI
1	3	Razionalizzazione gestione stampanti con riduzione stampanti locali nell'immobile di via Vigone	3.a	Progetto entro il 31.12.2011	CARCILLO FOLI
1	4	Upgrade rete Voip	4.a	Entro il 31.12.2011	SAVOIA REGALDI
1	5	Avvio di un servizio WI-FI aperto al pubblico in almeno 5 sedi comunali	5.a	Entro il 31.12.2011	SAVOIA
1	6	Protocollo di scambio informativo con la Soprintendenza ai Beni Architettonici e Paesaggistici	6.a	Stipula protocollo entro il 30.06.2011	MANDRILE
1	7	Convenzione con Agenzia del Territorio per Sistema di Interscambio	7.a	Stipula convenzione entro il 31.10.2011	MANDRILE
1	8	Integrazione nel SIT dell'attività di revisione della numerazione civica degli edifici propedeutica al Censimento 2011	8.a	Pubblicazione dati nel Geoportale entro il 31.12.2011	MANDRILE
1	9	Procedura acquisti – analisi, sviluppo e test utente delle nuove funzionalità: <ul style="list-style-type: none">- oggetti di spesa- cruscotto e riepiloghi (analisi comuni)- struttura organizzativa- gestione tabelle di sistema	9.a	Report su esito dei test entro il 31.12.2011	CORRENDO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	10	Revisione credenziali di accesso ai sistemi	10.a	Almeno il 20% degli utenti totali	CORRENDO
1	11	Progettazione flussi di interscambio dati fra la Città e Soris per la gestione della riscossione coattiva delle entrate tariffe nidi e ristorazione	11.a	Redazione progetto tecnico entro il 31.12.2011	TESIO
1	12	Individuazione di uno strumento di gestione della rendicontazione in ambiente web per l'interoperabilità con le Asl cittadine e i fornitori	12.a	Realizzazione prototipo entro il 31.12.2011	TESIO
1	13	Progettazione flussi di interscambio dati fra la Città e Soris per la gestione della riscossione delle entrate patrimoniali	13.a	Redazione progetto tecnico entro il 31.12.2011	SINA
1, 2	14	Dematerializzazione: ridefinizione iter richieste/invio documenti da e verso i fornitori della Direzione Sistema Informativo e Telecomunicazioni con utilizzo comunicazioni on line	14.a	Creazione database fornitori entro il 31.12.2011	MARCHESE
1	15	Analisi dei requisiti per il nuovo capitolo speciale per il noleggio di apparati di riproduzione professionale per la Civica Riprografia	15.a	Indizione gara entro il 30.09.2011	GARINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - *Politica: Gestione Sistema Informativo*

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		Responsabile
							Manten	Miglior	
1	Assistenza software gestionale	Interventi di assistenza ai software gestionale in uso presso la Città.	Rispetto delle tempistiche degli interventi di assistenza in relazione alla classificazione sulla base del valore di riferimento (indicatori di prestazione su base annua).	n. richieste chiuse entro i valori di riferimento / totale richieste chiuse	1. Severità Bloccante: - Platinum: risoluzione o workaround entro 2 ore - Gold: risoluzione o workaround entro 8 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 16 ore 2. Severità Critica: - Platinum: come per severità bloccante - Gold: risoluzione o workaround entro 16 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 24 ore 3. Severità Tollerabile: - risoluzione secondo rilasci periodici concordati	1 Bloccante: - Platinum: N/A (non applicabile: non sono definiti applicativi Platinum) - Gold: N/S (non significativo: non si sono verificati casi o sono esigui) - Silver: 100% 2 Critica: - Platinum: N/A (non applicabile perchè il sw "Platinum" è classificato sempre bloccante) - Gold: N/S (non significativo: non si sono verificati casi o sono esigui) - Silver: 89% 3 Tollerabile: - N/A perchè avvengono rilasci secondo pianificazioni concordate	1. Severità Bloccante: - Platinum: 90% dei casi - Gold: 80% dei casi - Silver: 80% dei casi 2. Severità Critica: - Platinum: 90% dei casi - Gold: 80% dei casi - Silver: 80% dei casi 3. Severità Tollerab.: - risoluzione secondo rilasci periodici concordati		CARCILLO MANDRILE SINA TESIO CORRENDO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		Responsabile	
							Manten	Miglior		
2	Gestione sito Web della Città	Offrire al pubblico la prima pagina del sito istituzionale della Città come valido strumento informativo.	Mantenere aggiornato il sito entro i termini stabiliti per i servizi certificati ISO 9001.	n. di giorni intercorrenti tra la data di richiesta di pubblicazione, ovvero di apertura del ticket, di una notizia e l'effettiva pubblicazione on line	10 gg	19he 3min.	3 gg		BEDETTI	
3		Utilizzo Carta "Torino Facile" per transazioni on line da parte dei cittadini	Incrementare del 5% rispetto al 2010 il numero di utenti	n. utenti Torino Facile	13.048	14.342		15.059	CARCILLO	
4	Assistenza postazioni di lavoro	Assistenza ai Posti di Lavoro informatici utenti platinum	Recepire chiamate, identificare componente in errore, risolvere la problematica software	n. chiamate abbandonate	< 5%	<3,2%	< 5%		FOLI	
				n. ore identificazione problema	- 1 ora bloccante - 1 ora critica - 4 ore tollerabile	bloccante:100% critica 88,90% tollerabile: 88,13%	Vedere colonna valore di riferimento		FOLI	
				n. ore risoluzione problema	- 4 ore bloccante - 4 ore critica - 8 ore tollerabile					
5		Assistenza ai Posti di Lavoro informatici PdL Gold	Recepire chiamate, identificare componente in errore, risolvere la problematica software	n. chiamate abbandonate	< 5%	< 4,9%	< 5%		FOLI	
				n. ore identificazione problema	- 4 ore bloccante - 8 ore critica - 8 ore tollerabile	bloccante:100% critica 87,50% tollerabile: 99,53%	Vedere colonna valore di riferimento			
				n. ore risoluzione problema	- 8 ore bloccante - 16 ore critica - 120 ore tollerabile					

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		Responsabile
							Manten	Miglior	
6	Assistenza postazioni di lavoro	Assistenza ai Posti di Lavoro informatici PdL Silver	Recepire chiamate, identificare componente in errore, risolvere la problematica software	n. chiamate abbandonate	< 5%	< 4,9%	< 5%		FOLI
				n. ore identificazione problema	- 4 ore bloccante - 8 ore critica - 8 ore tollerabile	bloccante:100% critica 87,50% tollerabile: 99,53%	Vedere colonna valore di riferimento		
				n. ore risoluzione problema	- 8 ore bloccante - 16 ore critica - 120 ore tollerabile				
7	Gestione rete informatica	Fornitura di connettività per reti dati e fonia	Gestione di linee di comunicazione ad alto tasso di affidabilità	n. secondi risposta tra sedi (Round Trip time)	< 100 ms.	< 3,2 ms	< 100 ms.		SAVOIA
				% perdita pacchetti (Packet Loss)	< 0,25%	< 0,3%	< 0,25%		
				variazione nel ritardo dei pacchetti (Jitter)	< 50 ms	< 1,4 ms	< 50 ms		
				tempo risposta segnalazione guasto	1 ora	nessun guasto bloccante	1 ora		
				tempo risoluzione guasto	4 ore	nessun guasto bloccante	4 ore		
8	Gestione rapporti con i fornitori	Gestione comunicazioni con fornitori esterni	Dematerializzazione: utilizzo comunicazioni on line al fine di ridurre il consumo di carta	N. fogli consumati attraverso procedura on line / n. fogli consumati potenzialmente senza utilizzo della procedura on line				50%	MARCHESE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		Responsabile
							Manten	Miglior	
8	Call center	Assistenza all'utente esterno	Rispetto degli orari di apertura	n. giorni in cui è rispettato orario di apertura / n. giorni di apertura	- da lunedì a venerdì: 8:00 - 18:00 - sabato: 8:30 - 12:30	100%	100%		REGALDI
9				n. giorni in cui è rispettata la presenza minima / n. giorni di apertura	da lunedì a venerdì - 8:00 - 11:00: 5 operatori - 11:00 - 13:00: 10 operatori - 13:00 - 16:00: 9 operatori - 16:00 - 18:00: 3 operatori sabato - 8:30 - 12:30: 3 operatori	100%	100%		REGALDI
10				n. giorni con chiamate abbandonate > 25%	< 50% giorni di apertura	8%	< 50%		REGALDI
11		Tempo di attesa dell'utente	Garantire un tempo di attesa inferiore a 180 secondi per almeno il 50% dei giorni di apertura	n. giorni con tempo di attesa > 120 secondi	< 50% giorni di apertura	4%	< 50%		REGALDI
12				n. giorni con un numero di chiamate passate agli operatori di II° livello maggiore del 10%	< 20% giorni di apertura	23%	< 20%		REGALDI
13	Gestione centro stampa	Ideazione, grafica, impaginazione, stampa e rilegatura di documenti a seguito della richiesta da parte dei Settori dell'Amministrazione.	Evadere le richieste pervenute dai Settori dell'Amministrazione entro 15 gg dalla data di richiesta.	n. richieste evase entro 15 gg / totale richieste pervenute				97%	GARINO

SETTORE ARCHIVI E GESTIONE DOCUMENTALE

POLITICA: GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Migliorare ulteriormente gli standard di conservazione del patrimonio documentale storico
- 2) Realizzare nuovi strumenti per la valorizzazione
- 3) Indirizzare e/o gestire il flusso documentale, razionalizzandolo anche attraverso idonei strumenti informatici e telematici
- 4) Favorire l'accesso al patrimonio documentale

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1, 3	1	Analisi degli aspetti archivistici, documentali e di conservazione della piattaforma MUDE per estensione alle pratiche SUAP	1.a	Documento tecnico di analisi entro il 31.12.2011	BENEDETTO
3	2	Digitalizzazione degli atti rilevanti per la valorizzazione del patrimonio immobiliare	2.a	Fornitura di copia digitale degli atti alla Direzione Patrimonio entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta	BAIMA
-	3	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	3.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	BENEDETTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Consultazione testi Archivio Storico	Misurazione grado soddisfazione pubblico Archivio Storico	Garantire un livello di servizio adeguato al pubblico	n. giudizi positivi e sufficienti / totale giudizi		89%		90%	BENEDETTO BAIMA

DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO DIREZIONE SERVIZI CIVICI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Partecipare allo sviluppo qualitativo e quantitativo dei servizi on-line, contribuendo a rendere l'Amministrazione più vicina e accessibile ai cittadini
- 2) Valorizzare il ruolo delle attività di front office come primo momento di contatto tra il cittadino e l'amministrazione e, contemporaneamente, procedere a una ristrutturazione orientata ad una maggiore efficienza del back office e della tenuta degli archivi istituzionali
- 3) Valorizzare il ruolo della Statistica, di supporto al monitoraggio dell'azione amministrativa e dei fenomeni cittadini e di aiuto all'attività di pianificazione strategica, garantendo la puntuale effettuazione delle rilevazioni richieste dall'Istat o da altri soggetti diversi

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Avvio censimento popolazione 2011 unicamente con risorse finanziarie Istat	1.a	Espletamento attività come da programma ISTAT	GIACONE RAVA
1	2	Progetto Open data. Definizione catalogo e modalità di fruizione dei dati	2.a	Entro 31/12/2011	GIACONE RAVA MACAGNO
-	3	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi	3.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	RAVA MACAGNO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizi Demografici Elettorali, Leva	Attività di front office per erogazione servizi di stato civile ai cittadini	Celebrazione dei matrimoni civili in sedi auliche	n. matrimoni aulici/ n. totale matrimoni civili		9%	9%		GIACONE MACAGNO
			Atti di stato civile	n. personale addetto allo sportello/ n. totale personale Servizi Civici		14%	14%		
				n. ore apertura media settimanale x anno x n. sportelli/ n. abitanti		4 min. anno/abitante	4 min. anno/abitante		
			Indagine di customer satisfaction (progetto Qualità e Mettiamoci la Faccia)	n. risposte positive/n. totale risposte	84%	84%	90%		

DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO

POLITICA : SERVIZI DEMOGRAFICI POLIFUNZIONALI E STATISTICI

LINEE STRATEGICHE:

Vedi sezione Direzione

OBIETTIVI – SERVIZI CIVICI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Comunicazioni al cittadino su pratiche di iscrizione anagrafica e cambi indirizzo anche mediante utilizzo e-mail	1.a	Predisposizione della modulistica con istanza del cittadino per ricevimento comunicazioni via e-mail entro il 30/9/2011.	CAMPAGNOLO MACAGNO
			1.b	Organizzazione operativa degli uffici ed avvio attività entro il 31/12/2011.	
1	2	Creazione sezione WEB dedicata alle Informazioni sullo Stato Civile.	2.a	Studio preliminare layout e contenuti entro il 31/7/2011	SCARANARI VILLA MACAGNO
			2.b	Predisposizione testi e schede entro il 31/10/2011	
			2.c	Attivazione entro il 31/12/2011	
2	3	Monitoraggio della tracciabilità degli affidamenti domiciliari di urne cinerarie tramite il sistema applicativo NAO.	3.a	Verifica degli indirizzi di residenza dichiarati dagli affidatari in Torino al momento della presa in custodia il 30/09/2010	CATANIA
			3.b	Spedizione o consegna a domicilio della lettera di invito a regolarizzare la movimentazione dell'urna per tutte le situazioni irregolari entro 31/12/2011	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	4	Disallineamento codici fiscali con Agenzia Entrate di nati a Torino con nomi plurimi. Allineamento di una prima tranche di 500 nominativi su n. 6.000 totali	4.a	Verifica anagrafica e su archivio di stato civile dei soggetti segnalati da Agenzia Entrate entro 31/8/2011	SCARANARI VIT
			4.b	Predisposizione e spedizione lettera comunicazione con modulistica per scelta anagrafica o art. 36 DPR 396/2000 entro il 31/10/2011	
			4.c	Recepimento delle comunicazioni dell'utente e relativa annotazione sui registri di stato civile e/o all' anagrafe entro il 31/12/2011	
2	5	Attività di variazione anagrafica d'ufficio su segnalazione interne o da altre direzioni propedeutica al recupero evasione tariffe, tasse e imposte comunali	5.a	Lavorazione elenchi pervenuti e suddivisione casi entro il 31/10/2011	GIACONE MARRA CAMPAGNOLO VIT VILLA
			5.b	Risoluzione del 90% dei casi proposti di residenti in appartamenti con NUI	
			5.c	Risoluzione del 90% dei casi proposti già accertati dall'ufficio richiedente	
2	6	Riorganizzazione archivistica della gestione pregressa decennale (anni 1991 - 2000) dei bollettini necroscopici allegati agli atti di morte e oggetto di certificazione	6.a	Entro il 31/12/2011	SERENO
2	7	Creazione archivio informatico delle deleghe di firma cartacee e invio e-mail delle annesse comunicazioni con allegati	7.a	Studio di fattibilità della riorganizzazione del lavoro c/o Ufficio Protocollo entro 30/9/2011	BONANTE
			7.b	Attivazione del procedimento entro il 31/12/2011	
1	8	Attivazione del call center elettorale c/o il centralino della Città	8.a	Predisposizione vademecum entro il 30/4/2011	BELLANTI
			8.b	Formazione personale entro il 10/5/2011	
1	9	Istituzione servizio on- line per l'iscrizione all'Albo annuale interno volontari per la sostituzione dei Presidenti di seggio elettorale	9.a	Attivazione del servizio per le Consultazioni Elettorali 2011	PORZIO
2	10	Inserimento di tutti gli operatori dei Settori Servizi Demografici e Servizi Elettorali all'utilizzo di più stampanti tramite coda di stampa	10.a	Completamento entro il 31/12/2011	LOVALLO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	11	Ribassamento degli indici dei prezzi al consumo sulla base dell'anno 2010=100, calcolati secondo il nuovo sistema di classificazione ISTAT definito a livello europeo	11.a	Ampliamento di almeno n. 800 quotazioni entro 31/12/2011	RAVA CLERICUZIO
			11.b	Revisione del piano di campionamento relativo alle diverse tipologie dei punti di rilevazione entro 31/12/2011	
2	12	Preparazione del 15° Censimento Generale della Popolazione e delle Abitazioni	12.a	Selezionare, nominare e formare i rilevatori ed i coordinatori entro il 9/10/2011	RAVA AMBROSIO
			12.b	Costituire almeno 4 centri di raccolta dei questionari sul territorio entro il 9/10/2011	
1,2	13	Avviare la Certificazione Qualità ISO 9001 dei servizi anagrafici decentrati delle Circoscrizioni 2 e 4	13.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	MACAGNO VIT CAMPAGNOLO MARRA
-	14	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione	14.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	VIT
-	15	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi	15.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	VIT

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZI CIVICI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIME NTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	ARCHIVIO ATTI DI MORTE	Registrazione atti di morte dei deceduti a domicilio	Iscrizione atti di morte, tramite il sistema Nao, dei deceduti a domicilio entro 15 gg dalla data del decesso	n. di atti di morte dei deceduti a domicilio iscritti entro 15 gg dalla data del decesso / decessi a domicilio		N.D.	95%		MACAGNO SCARANARI
2	CANCELLAZIONI PER IRREPERIBILITA' ANAGRAFICA	Cancellazione in seguito agli accertamenti anagrafici	Predisposizione e caricamento del secondo accertamento entro un anno dall'apertura della pratica	n. secondi accertamenti caricati nei termini / n. totale secondi accertamenti	Cancellazione (3° accertamento) dopo almeno un anno (da circolare istat)	N.D.	95%		MACAGNO CATANIA
3	DENUNCE DI NASCITA	Denunce di nascita effettuate davanti al Direttore sanitario o suo delegato	Preparazione e trascrizione entro 8 gg. dal ricevimento delle dichiarazioni sanitarie	n. trascrizioni entro 8 gg./ dichiarazioni sanitarie ricevute		N.D.	95%		MACAGNO VILLA
4	ARCHIVIO BOLLETTINI NECROSPICI	Archiviazione dei bollettini necroscopici riportanti le cause di morte dei decessi avvenuti in Torino	Collocazione suddivisa per sesso e data decesso all'interno degli elettroarchivi, nei 30 gg. successivi alla data evento	n. inserimenti decessi nei 30gg/ n. decessi		N.D.	95%		MACAGNO SERENO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIME NTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
5	PENSIONI DI STATO	Trasmissioni all'INPDAP o Ministero del Tesoro delle variazioni di stato civile inerenti i titolari di pensioni di stato	Trasmissioni una volta alla settimana	n. trasmissioni settimanali/n. trasmissioni da effettuare	Art. 115 R.D.L. 2602/1865 e s.m.i. Art. 23 R.D 677/27 e s.m.i. art. 11 L. 521/52 e s.m.i.	N.D.	95%		PORZIO
6	ADEMPIMENTI CONSULTAZIONI ELETTORALI	Corresponsione compensi ai componenti dei seggi elettorali	Aggiornamento della banca dati per il pagamento dei componenti dei seggi effettivamente alle operazioni di voto operazioni di voto	Inserimento delle variazioni delle presenze ai fini del pagamento entro 15 gg. lavorativi dalla conclusione delle operazioni di voto		N.D.	95%		BELLANTI
7	CERTIFICAZIONE STORICA	Rilascio certificazioni anagrafiche storiche riferite a periodi antercedenti all'01/11/1989	Rilascio dei certificati storici di residenza entro 30 gg. dalla ricezione della richiesta	n. certificati rilasciati entro 30 gg./ n. totale certificati richiesti	100% entro 30 gg come da Carta Servizi demografici	N.D.	90%		VIT
8	CERTIFICATI RICHIESTI DA ENTI	Rilascio certificati richiesti tramite fax da enti p.a.	Rilascio dei certificati entro 4 gg. dalla ricezione della richiesta	n. certificati rilasciati entro 4 gg./ n. totale certificati richiesti		N.D.	85%		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIME NTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
9	POSTA CEERTIFICATA	Ricezione e invio comunicazioni PEC da postazione certificata e invio agli Uffici interessati	Controllo ricezione entro 24H e invio entro 24H dal controllo	n. invii entro 48 ore dalla ricezione/ totali invii	Circolare Direzione Sistema Informativo e Telecomuni cazioni in data 10 maggio 2010	N.D.	90%		BONANTE
10	PARCO AUTO	Garantire la disponibilità del parco auto	n. 2 auto disponibili ogni giorno	N. giorni con 2 auto a disposizione/n. giorni di servizio		N.D.	85%		LOVALLO
11	RILEVAZIONE PREZZI AL CONSUMO	Assicurare la qualità dei dati rilevatl	conformita' tecnica dei dati rilevati	n° dati incongruenti / n° dati totali		62/ 140580	< 1%		RAVA CLERICUZIO
12	RILEVAZIONE PREZZI AL CONSUMO	Acquisire le quotazioni		n° quotazioni annue	140700 quotazioni annue	140580		140700	RAVA CLERICUZIO
13	TOPONOMASTICA E NUMERAZIONE CIVICA	Assegnazione e/o conferma della numerazione civica principale e secondaria	Stesura delle certificazioni a seguito richiesta, sulla base di verifiche d'ufficio e sopralluoghi entro 30 gg	n° certificazioni nei tempi / n° richieste totali	30 giorni	N.D.	> 90%		RAVA AMBROSIO



DIVISIONE FUNZIONI ISTITUZIONALI DIREZIONE SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZI ANAGRAFICI - ANAGRAFE CENTRALE

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO	SQS D05R 01
REV.	2 DEL 03/03/2010
REDAZIONE	MACAGNO
VERIFICA QUALITA'	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	GIACONE

Obiettivi di prestazione su base annuale

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO	Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	conformità tecnica dei documenti rilasciati	rispettare le norme applicabili	conformità alle norme	carta d'identità rilasciata non conforme	NO	NO	% di conformità formale dei documenti rilasciati	99%	PGSett D05R 01
		Tempistica del rilascio	Garantire tempi brevi per rilascio dei documenti	I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto	SI	NO	% conformità	99%	PGSett D05R 01
	VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato -	conformità tecnica dei documenti rilasciati	rispettare le norme applicabili	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi	NO	NO	% conformità	99%	PGSett D05R 01
				l'iscrizione anagrafica viene completata entro 90 gg dall'istanza (di cui 70 gg di competenze del Comune di Torino)	non previsto	SI	NO	% pratiche conformi	90%	POSett D05R 01
				accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto	NO	NO	% pratiche conformi	90%	POSett D05R 01
				il cambio di indirizzo viene completato immediatamente allo sportello (salvo accertamenti anagrafici a campione)	non previsto	SI	NO	% pratiche conformi	90%	POSett D05R 04



DIVISIONE FUNZIONI ISTITUZIONALI DIREZIONE SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZI ANAGRAFICI - ANAGRAFE CENTRALE

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO	SQS D05R 01
REV.	2 DEL 03/03/2010
REDAZIONE	MACAGNO
VERIFICA QUALITA'	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	GIACONE

Obiettivi di prestazione su base annuale

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
C	Cambio indirizzo - Cancellazione anagrafica (solo spostamenti in territorio italiano)	tempi dei procedimenti	rispettare le norme applicabili	il cambio di indirizzo per pratiche sottoposte ad accertamento a campione viene completato entro 60 gg e comunicato all'interessato	non previsto	SI	NO	% pratiche conformi	90%	POSett D05R 04
				la cancellazione anagrafica su richiesta altro comune viene completata entro 20 gg dall'istanza	non previsto	SI	NO	% pratiche conformi	90%	POSett D05R 05
				il cambio di indirizzo richiesto via Internet viene concluso entro max 5 giorni se non soggetto ad accertamento	non previsto	SI	NO	% pratiche conformi	90%	PGSett D05R 01
				Il cambio di indirizzo richiesto via Internet viene concluso entro max 60 giorni se soggetto ad accertamento	non previsto	SI	NO	% pratiche conformi	90%	PGSett D05R 01
		Disponibilità del servizio	Garantire ampio orario di apertura degli sportelli	Orario degli sportelli al pubblico (lun-giov. 8.15.- 15.00; venerdì 8.15 - 13.50)	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)	SI	SI	% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi)	99%	PGSett D05R 01
			garantire la disponibilità di un numero minimo di sportelli aperti	almeno 6 sportelli aperti in orario di servizio - salone Certificazioni	numero di sportelli aperti inferiore o uguale a 4	NO	NO	% conformità	90%	PGSett D05R 01
				Iscrizioni: almeno 4 sportelli aperti in orario di servizio	numero di sportelli aperti inferiore o uguale a 2	NO	NO	% conformità	90%	PGSett D05R 01



DIVISIONE FUNZIONI ISTITUZIONALI DIREZIONE SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZI ANAGRAFICI - ANAGRAFE CENTRALE

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO	SQS D05R 01
REV.	2 DEL 03/03/2010
REDAZIONE	MACAGNO
VERIFICA QUALITA'	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	GIACONE

Obiettivi di prestazione su base annuale

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
ACCESSIBILITA' E AMBIENTE	Accoglienza allo sportello			Cambi indirizzo: almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	numero di sportelli aperti inferiore a 1	NO	NO	% conformità	90%	PGSett D05R 01
		Tempi di attesa allo sportello	Garantire tempi di attesa allo sportello brevi	Tempi di attesa SALONE CERTIFICAZIONI: max 30 minuti nella fascia h8-10; max 60 minuti nella fascia >10	non previsto	SI	SI	% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGSett D05R 01
				Tempi di attesa ISCRIZIONI: max 20 minuti nella fascia h8-10; max 60 minuti nella fascia >10	non previsto	SI	SI	% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGSett D05R 01
				Tempi di attesa CAMBI INDIRIZZO: max 20 minuti	non previsto	SI	SI	% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGSett D05R 01
		accessibilità alle persone con difficoltà	facilitare l'utilizzo dei servizi alle persone con difficoltà	disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto	SI	NO	% giorni con accesso prioritario attivo	95%	PGSett D05R 01
		Confort dei locali	I locali al pubblico sono puliti e accoglienti	Pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	SI	SI	% giorni con pulizia conforme	95%	PGSett D05R 01
	Informazione ed	Disponibilità dello sportello informazioni	disporre di uno sportello presidiato dove il cittadino può rivolgersi di persona per ottenere informazioni sui servizi	lo sportello informazioni rispetta l'orario di apertura		SI	SI	% giorni con apertura regolare	95%	PGSett D05R 01



DIVISIONE FUNZIONI ISTITUZIONALI DIREZIONE SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZI ANAGRAFICI - ANAGRAFE CENTRALE

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO	SQS D05R 01
REV.	2 DEL 03/03/2010
REDAZIONE	MACAGNO
VERIFICA QUALITA'	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	GIACONE

Obiettivi di prestazione su base annuale

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
ASSISTENZA	assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe	tutta le informazioni per accedere al servizio e la modulistica necessaria è resa disponibile all'utente	le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web		SI	SI	% conformità	99%	PGSett D05R 01
	Ascolto	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Il servizio accoglie e valuta le comunicazioni dei cittadini	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre 30 gg	SI	NO	% conformità	99%	PGSett D05R 01

DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO

DIVISIONE: LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E SVILUPPO ECONOMICO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Contribuire a realizzare un nuovo modello e un sistema flessibile di servizi per il lavoro rivolti anche ai lavoratori precari
- 2) Valorizzare le politiche di sviluppo locale nei processi di trasformazione urbana
- 3) Affermare il ruolo della Città nella programmazione dei fondi strutturali dell'Unione Europea

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Integrazione di servizi per il lavoro tra Città di Torino/Provincia di Torino: studio di fattibilità	1.a	Report contenente proposte di integrazione da sottoporre alla valutazione politica dell'Assessore competente	PRESUTTI
2	2	P.I.S.U. Barriera di Milano. Attivazione di progetti secondo il cronoprogramma per almeno 16 milioni di euro	2.a	Somma del valore degli interventi attivati sul P.I.S.U. Barriera di Milano con la trasmissione delle schede intervento alla Regione Piemonte entro il 31.12.2011	PRESUTTI ROSSO
3	3	Realizzazione di un seminario europeo di studio a Torino in collaborazione con la Commissione Europea finalizzato all'approfondimento dei temi trasversali (smart cities, appalti innovativi e pre-commerciali) nel quadro del prossimo ciclo di programmazione dei fondi comunitari 2014-2020	3.a	Entro il 31.12.2011	GOLZIO PRESUTTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Area Lavoro e Sviluppo	Sostegno all'occupazione	Insieme degli interventi erogati dalla Divisione a sostegno dell'occupazione	N° cittadini beneficiari di un intervento / N° cittadini richiedenti interventi di sostegno all'occupazione	5.492 / 24200	23%	23%		PRESUTTI
2	Area Lavoro e Sviluppo	Sostegno all'occupazione	Programma di ricollocazione di persone in mobilità o provenienti da aziende in crisi	N° persone ricollocate / N° persone inserite nei percorsi di ricollocazione	140 / 199	70%	70%		PRESUTTI POVERO
3	Area Lavoro e Sviluppo	Sostegno allo sviluppo	Sostegno alle piccole imprese	N° imprese richiedenti l'accesso ai contributi o alle misure di servizio alle imprese	100 imprese	N.D.	100 imprese		PRESUTTI ROSSO

DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO

DIVISIONE: LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E SVILUPPO ECONOMICO

POLITICA: POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO E DELLA FORMAZIONE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Integrare le politiche del lavoro con politiche di formazione professionale e orientamento adeguate ai fabbisogni professionali dei lavoratori e delle imprese e del mercato del lavoro, anche nell'ottica della formazione continua
- 2) Realizzare politiche del lavoro e formative per contribuire allo sviluppo, valorizzare le risorse umane e favorire l'inclusione sociale
- 3) Integrare politiche del lavoro e politiche sociali per valorizzare le risorse lavorative e professionali della Città
- 4) Contribuire a realizzare un nuovo modello e un sistema flessibile di servizi per il lavoro rivolti anche ai lavoratori precari

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Individuare strumenti orientativi e formativi a sostegno di occupabilità e ricerca attiva del lavoro, da offrire ai partecipanti ai Cantieri di Lavoro 2011-2012: predisposizione della procedura di gara per l'affidamento a terzi	1.a	Entro il 31.12.2011	BARBERO
2	2	Nuove procedure nella gestione dell'accesso ai Cantieri di Lavoro 2011-2012 in conseguenza dell'introduzione dell'ISEE	2.a	Organizzazione di almeno 4 ore di formazione sull'ISEE	SPESSA BARBERO
			2.b	Predisposizione di un documento descrittivo delle modalità dei controlli successivi e dell'applicazione delle nuove procedure entro il 31.12.2011	
2	3	Analizzare e valutare risultati e impatto relativamente alla variazione del target a seguito dell'introduzione dell'ISEE quale criterio di accesso ai Cantieri di Lavoro 2011-2012, rispetto ai Cantieri 2010-2011. Produzione di un documento descrittivo in termini di elaborazione dati, analisi e valutazione delle differenze e dei risultati	3.a	Entro il 31.12.2011	SPESSA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	4	Valorizzare e diffondere ad organizzazioni terze (Amiat, FCT) il modello di applicazione e monitoraggio del Regolamento del C.C. n. 307 "Procedure contrattuali per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e disabili": Predisposizione delle linee guida per l'applicazione, contenente istruzioni e modalità di predisposizione dei capitolati nonché di effettuazione del monitoraggio	4.a	Entro il 31.12.2011	CARPENTIERI
2	5	Controllare la gestione dei percorsi di inserimento nei Cantieri di Lavoro delle persone disabili: adozione di uno strumento di monitoraggio e valutazione e report dei primi risultati	5.a	Entro il 31.12.2011	CARPENTIERI
1	6	Portare a termine l'iter di accordo con la Provincia di Torino per la proroga di un anno dell'Accordo di Programma tra Città e Provincia per il Piano Orientamento	6.a	Presentazione della deliberazione (conseguente alla delibera di giunta della Provincia di Torino) e del relativo allegato tecnico all'approvazione della Giunta Comunale entro il 30.06.2011	POVERO D'ALESSANDRO
2	7	Predisposizione del bando e avvio della gara per l'affidamento del servizio "Compitinsieme" relativo alle misure dell'asse economico-occupazionale del P.I.S.U. Barriera di Milano	7.a	Conclusione dell'iter di affidamento entro il 31.12.2011	D'ALESSANDRO
4	8	Predisposizione del bando e avvio della gara per l'affidamento del servizio "Occupabile" relativo alle misure dell'asse economico-occupazionale del PISU Barriera di Milano	8.a	Conclusione dell'iter di affidamento entro il 31.10.2011	MURABITO
3	9	Predisposizione del bando per l'avvio della gara di rinnovo dell'affidamento dei Servizi Decentrati per il Lavoro nell'ambito della convenzione tra Città e Provincia di Torino per la gestione e l'integrazione dei servizi per l'impiego e delle politiche attive del lavoro e di orientamento alla formazione	9.a	Stesura del capitolato entro il 30.06.2011	MURABITO
			9.b	Conclusione dell'iter di affidamento entro il 31.12.2011	
3	10	Attivazione e gestione delle borse di mobilità previste dal progetto Leonardo PLM "TO.SCA Torino Scambi": avvio di almeno 40 persone	10.a	Entro il 31.12.2011	FABBRI
2	11	Collaborazione con la Provincia di Torino, in risposta al bando regionale del P.O.R. F.S.E. 2007-2013 Ob. 2 "competitività regionale e occupazione": Presentazione del progetto per la "Realizzazione di servizi integrati nell'area dell'assistenza familiare mediante reti territoriali"	11.a	Entro il 31.12.2011	FABBRI


N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	12	Attivazione delle procedure atte alla realizzazione di misure di contrasto alla crisi occupazionale, tramite il Progetto "Reciproca Solidarietà e Lavoro Accessorio"	12.a	Pubblicazione dell'Avviso pubblico relativo alla realizzazione di attività con relativa modulistica entro il 31.05.2011	GRASSIA FABBRI
			12.b	Almeno 250 lavoratori impiegati in LOA (Lavoro Occasionale e Accessorio) entro il 31.12.2011	
4	13	Realizzazione di attività seminariali finalizzate alla formazione e all'aggiornamento del personale della Divisione, relativamente agli ambiti amministrativi attribuiti agli uffici	13.a	Almeno tre incontri formativi entro il 31.12.2011	GIANASSO
4	14	Snellimento delle procedure di analisi degli atti amministrativi ai fini di indagini statistiche e di controllo: creazione di un data-base di dettaglio degli atti	14.a	Entro il 31.12.2011	GIANASSO
2	15	Realizzazione di una scheda informativa a supporto dell'attività svolta dagli uffici di front-office	15.a	Presentazione alla Direzione di un documento finalizzato alla realizzazione di una guida delle attività divisionali ed alla mappatura delle risorse esterne, fruibile dagli addetti al Front-office	RIZZO
2	16	Definizione dei criteri e studio di fattibilità per la realizzazione del nuovo sito web di Informalavoro: stesura di un documento che individui le funzioni interattive necessarie alla realizzazione del nuovo sito	16.a	Entro il 31.12.2011	RIZZO
4	17	Predisposizione di un documento di analisi congiunturale della situazione socioeconomica e del mercato del lavoro tramite il repertorio delle ricerche realizzate sull'area provinciale: realizzazione di uno o più incontri di formazione interna	17.a	Entro il 31.12.2011	ADORNO
1,2,3,4	18	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	18.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	GIANASSO BARBERO D'ALESSANDRO FABBRI MURABITO CARPENTIERI RIZZO
1,2,3	19	Attuazione dei controlli degli appalti di servizi al pubblico necessari e previsti dalle norme e dalla procedure adottate dall'Ente	19.a	Report dei controlli come da annuale circolare della Direzione Generale	POVERO SPESSA
1,2,3,4	20	Mappa dei servizi: individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	20.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	MURABITO RIZZO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE ¹

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Settore Politiche per l'occupazione e per la formazione professionale / Servizio Formazione e Orientamento per il lavoro	Rendicontazione attività 2008-2011 dell'accordo di programma tra Città e Provincia di Torino per il Piano Orientamento	Rispetto dei tempi previsti dall'accordo e dalle linee guida emesse dalla Provincia di Torino	Rendicontazione di €. 500.000,00	90%	N.D.	90%		POVERO D'ALESSANDRO
2	Settore Politiche per l'occupazione e per la formazione professionale / Servizio Sistema Informativo e politiche per l'occupazione	Estrazione dalla banca dati SPLIT dei dati aggiornati dei partecipanti ai progetti della Divisione Lavoro	Emissione report periodici per tutti i settori interessati	Almeno 4 rilevazioni e report all'anno	100%	N.D.	100%		POVERO MURABITO
3		Anticipo CIGS		Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio SQS D16A 01					POVERO MURABITO
4	Settore Politiche Sociali per il lavoro/ Servizio Fasce Deboli	Monitoraggio degli appalti con clausola sociale di inserimento lavorativo, ai sensi del Regolamento del C.C. n. 307	Verifica di conformità tra progetto di inserimento lavorativo presentato in sede di gara ed effettiva attuazione del progetto da parte dell'affidatario per la durata dell'appalto (almeno pari al 70%)	N° appalti controllati / N° Appalti complessivi	100%	73%	73%	80%	SPESSA CARPENTIERI
5	Settore Politiche Sociali per il lavoro / Servizio Cantieri			Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio SQS D16C 01					SPESSA BARBERO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità dei Servizi "Anticipo CIGS", "Cantieri di Lavoro", "Giornale Informalavoro e Informalavoro on line".

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
6	Settore Affari Generali, Comunicazione e progetti Europei / Servizio FSE Progetti Europei	Erogazione contributi per Voucher LOA (lavoro occasionale accessorio)	Valutazione delle domande di contributo (entro 40 giorni)	N°domande considerate entro i termini / N° totale delle domande	100%rispetto dei termini	N.D.	100%		GRASSIA FABBRI
7	Settore affari Generali, Comunicazione e progetti Europei / Servizio Comunicazione	Giornale Informalavoro e Informalavoro on line		Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio SQS D16G 01					GRASSIA RIZZO
8	Settore affari Generali, Comunicazione e progetti Europei / Servizio Affari Generali	Inoltro degli atti di liquidazione al Settore Procedure – Liquidazioni fornitori per: CIGS Cantieri di lavoro Informalavoro	Tempo intercorso tra la richiesta di inoltro della determinazione di liquidazione e l'invio al settore Procedure – Liquidazioni fornitori per: Cigs (3 giorni lavorativi) Cantieri di lavoro (5 giorni lavorativi) Informalavoro (5 giorni lavorativi)	N° atti inoltrati nei tempi di riferimento/N° atti complessivi	100%rispetto dei termini	100%		100%	GRASSIA GIANASSO
9	Direzione / Monitoraggio e aggiornamento economico e sociale	Indagine presso istituti e centri di ricerca per la raccolta di informazioni sulla situazione socio economica dell'area torinese.		Recensione di almeno 50 fonti	100%rispetto dei termini	N.D.	100%		PRESUTTI ADORNO



DIVISIONE Lavoro Formazione Sviluppo Economico - SETTORE Affari Generali, Comunicazione e progetti Europei

SPECIFICHE DI QUALITA' SERVIZI DI PUBBLICAZIONE DEL GIORNALE INFORMALAVORO E INFORMALAVORO ON LINE

DOCUMENTO

SQS D16G 01

REV.

DEL 20/09/2010

APPROVAZIONE

GRASSIA

CITTA' DI TORINO

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabili
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO	REDAZIONE	Modalità di redazione	Garantire la massima chiarezza e completezza degli articoli	Gli articoli vengono redatti secondo le indicazioni previste da Come si scrive per il Sole 24Ore		% delle edizioni che rispettano lo standard	95%	POSetD16G01
		Grafica della pubblicazione	Garantire una chiara ed immediata leggibilità degli articoli	La pubblicazione viene prodotta nel rispetto dello standard grafico predisposto		% delle edizioni che rispettano lo standard	95%	POSetD16G01
		tempi di pubblicazione	Garantire la tempestiva diffusione delle notizie	Il periodico viene pubblicato e distribuito il mercoledì ogni due settimane		% di numeri pubblicati entro la data prevista	95%	POSetD16G01
				Il periodico on-line viene aggiornato ogni fine settimana		% di numeri pubblicati entro la data prevista	95%	POSetD16G01
		Continuità del servizio	Garantire l'uscita della pubblicazione in modo continuativo	Il giornale viene pubblicato per 11 mesi all'anno		% di uscite che rispettano lo standard	98%	POSetD16G01
	Distribuzione	Distribuzione sul territorio della Città e della Provincia	Garantire che le copie prodotte siano tutte distribuite	Le copie vengono tutte consegnate		% di copie distribuite	95%	POSetD16G01
				Le copie vengono recapitate o spedite dal distributore entro un giorno dalla consegna da parte della tipografia		% di copie consegnate entro un giorno	95%	POSetD16G01
		Gestione indirizzario	Garantire l'aggiornamento dell'indirizzario	L'aggiornamento dell'indirizzario viene trasmesso al distributore ogni due settimane		% di nuovi indirizzi consegnati in tempo al distributore	95%	POSetD16G01

 CITTA' DI TORINO	DIVISIONE Lavoro Formazione Sviluppo Economico - SETTORE Politiche Sociali per il Lavoro					DOCUMENTO	SQS D16C 01
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO CANTIERI DI LAVORO					REV.	1 DEL 23/01/2010
						APPROVAZIONE	DENICOLAI

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabile
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO	Gestione bandi	Tempistiche di pubblicazione bando	Il bando per i cantieri di lavoro rivolto a cittadino torinese disoccupati viene pubblicato tempestivamente	Pubblicazione del bando entro 20 giorni dalla delibera della Giunta Municipale	ritardo superiore a 10 gg	NON PREVISTO	-	POD16C01
		Modalità di accoglienza domande	Vengono allestite più postazioni in Città ove è possibile per i cittadini disoccupati ottenere tutte le informazioni necessarie sui cantieri di lavoro e presentare domanda	ALMENO TRE postazioni per erogazione di informazioni e accettazione delle domande durante il periodo definito dal bando	MENO DI TRE postazioni attive nel periodo del bando	% di giornate x postazioni attivate nel periodo del bando (% sul totale delle giornate x postaz. come da bando)	95%	POD16C01
		Tempi di esame delle domande di partecipazione e di formulazione e approvazione delle graduatorie provvisorie (a decorrere dal giorno successivo alla data di scadenza del bando)	Le domande vengono esaminate nel più breve tempo possibile, vengono comunicati tempestivamente ai richiedenti i motivi di eventuale esclusione e la graduatoria è resa pubblica tempestivamente entro un termine certo	L'esame delle richieste e la pubblicazione della graduatoria provvisoria viene effettuato entro 80 gg dalla data di presentazione delle domande	ritardo di 20 gg e oltre sullo std	100 - % di gg di ritardo rispetto ai tempi standard	90%	POD16C01
		Tempi di esposizione graduatoria raccolta e istruzione delle osservazioni pervenute	Viene stabilito un tempo certo per l'accoglimento delle eventuali osservazioni sulla graduatoria provvisoria ed analisi delle stesse	Il riesame delle osservazioni su graduatoria e la pubblicazione della graduatoria definitiva viene eseguito entro 30 gg	ritardo di 10 gg su std	100 - % di gg di ritardo rispetto ai tempi standard	95%	POD16C01
	Gestione cantieri di lavoro	Liquidazione spettanze mensili	Gli emolumenti mensili vengono corrisposti con regolarità	Messa a disposizione degli accrediti entro il 18 del mese successivo	ritardo accrediti superiore a 5 gg	% di spettanze accreditate puntuali rispetto ai tempi standard	95%	POD16C02
		Gestione delle variazioni (interruzioni, trasferimenti, modifiche)	Le richieste vengono esaminate ed evase con regolarità e celerità	Evasione entro 30 gg	ritardo superiore a 5 gg	% di richieste evase puntuali rispetto ai tempi standard	90%	POD16C02
		Accompagnamento alla pensione dei cantieristi che ne hanno diritto	Aiutare i cantieristi che ne hanno diritto ad accedere al servizio di accompagnamento alla pensione	Viene adottata la determina contenente l'elenco delle persone aventi diritto e l'impegno dei fondi entro la fine del Cantiere di lavoro	NON PREVISTO	--		POD16C02
INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENTE	N. Telefonico - Consulenza allo sportello	Disponibilità degli operatori per l'informazione e l'assistenza	Il personale è disponibile a rispondere al telefono o a rispondere allo sportello negli orari di ufficio	Apertura di almeno uno sportello di informazione e assistenza nei giorni previsti dal bando con orario 8-16	NON PREVISTO	--		POD16C01
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	Sito web del Comune di Torino	Disponibilità delle informazioni sul servizio Cantieri di Lavoro	Le informazioni relative al servizio cantieri sono tempestivamente disponibili sul sito web del comune	Informazioni disponibili entro 7 gg dalla approvazione dell'atto deliberativo (Delibera di G.C.)	ritardo pubblicazione superiore a 5 gg	% di pubblicazioni in ritardo	95%	POD16C01

DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO

DIVISIONE: LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E SVILUPPO ECONOMICO

POLITICA: SVILUPPO DELL'ECONOMIA TORINESE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sostenere gli investimenti nei settori strategici: automotive – distretto ICT – Design – Distretto Aerospazio – Multimediale – Tecnologie ambientali
- 2) Sostenere e implementare l'innovazione, il trasferimento di conoscenza e il trasferimento tecnologico
- 3) Valorizzare le politiche di sviluppo locale nei processi di trasformazione urbana
- 4) Sostenere la riqualificazione delle attività economiche e produttive
- 5) Affermare il ruolo della Città nella programmazione dei fondi strutturali dell'Unione Europea

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Gestione P.I.S.U. Barriera di Milano: consegna alla Regione Piemonte delle schede intervento indicate nel crono programma PISU – Fase 2 per l'attivazione di progetti pari ad almeno 16 milioni di Euro	1.a	Somma del valore degli interventi attivati sul P.I.S.U. Barriera di Milano con la trasmissione delle schede intervento alla Regione Piemonte entro il 31.12.2011	PEDRETTI ROSSO
5	2	Stipula e monitoraggio della Convenzione con la Regione Piemonte per il P.I.S.U. Barriera di Milano	2.a	Stipula della Convenzione entro il 1.0.7.2011	PRESUTTI ROSSO
			2.b	Partecipazione al Comitato di Pilotaggio entro 31.12.2011	
5	3	Conclusione della rendicontazione sul progetto "Complesso Ex Officine Grandi Riparazioni - Interventi straordinari per la messa in sicurezza ed il riuso del fabbricato a fini espositivi" e assistenza tecnica per l'avvio della rendicontazione sul progetto "Recupero della pertinenza della Basilica di Superga", finanziati alla Città di Torino a valere sul POR FESR	3.a	Invio della documentazione di rendicontazione secondo le scadenze stabilite dalla Regione Piemonte (3 volte l'anno per il FESR)	PEDRETTI
5	4	Redazione e pubblicazione di un Regolamento per la gestione del Comitato URBAN in riferimento a erogazione contributi e affidamento di servizi, in attuazione delle recenti modifiche normative	4.a	Entro il 31.12.2011	PEDRETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	5	Realizzazione del progetto FABER: concorso di idee e convegno Fabermeeting	5.a	Attivazione e conclusione del concorso di idee entro il 31.07.2011	BERGAMASCO
			5.b	Organizzazione del Fabermeeting entro il 31.12.2011	
4	6	Attivazione e gestione del progetto FaciliTo Basso San Donato: presentazione di almeno 15 domande di incubazione e 5 di finanziamento da parte di imprenditori	6.a	Entro il 31.12.2011	BERGAMASCO
5	7	Preparazione e realizzazione del Convegno sugli Appalti Pubblici Innovativi in accordo con la Regione Piemonte e la Commissione Europea	7.a	Entro il 30.07.2011	GALLI
4	8	Avvio dei procedimenti di revoca dei finanziamenti erogati alle imprese attraverso la legge BERSANI nei programmi Secondo, Terzo e Quarto	8.a	Avvio dei procedimenti nei confronti del 90% dei beneficiari non in regola con i requisiti del DM 225/98 e DM 267/04	GALLI
1,2	9	Analisi degli scenari della programmazione dei fondi strutturali 2014-2020 relativamente alle tematiche urbane: predisposizione di un dossier e di un momento formativo	9.a	Entro il 31.12.2011	BARBIERO
3	10	Attivazione dei progetti dell'asse 2 del PISU Barriera di Milano presso il Comitato Urban: misura B.1.1 FaciliTo Barriera di Milano; misura B.3.1 Manager d'area; misura B.4.1 Occupabile; misura B.5.1 Casa dei Compiti; misura B.6.1 Extratitoli	10.a	Entro il 31.12.2011	BARBIERO
-	11	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	11.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	PEDRETTI BERGAMASCO BARBIERO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Settore Fondi Strutturali e Sviluppo Economico / Servizio Sviluppo Locale e Imprese	Colloquio informativo sul servizio Microcredito e ProgettoFacilito	Tempo intercorso tra la richiesta di appuntamento al numero verde e il primo colloquio (entro 15 giorni lavorativi)	N° dei colloqui effettuati nei termini / N° totale colloqui	100% del rispetto dei tempi (15 giorni)	100%		100%	ROSSO BERGAMASCO
2	Settore Fondi Strutturali e Sviluppo Economico / Servizio Amministrazione e coordinamento attività	Controlli amministrativi su finanziamenti e imprese: procedimenti di controllo e revoca su sostegno finanziario alle imprese	Avvio procedure su 2°, 3° e 4° Programma Bersani	N° controlli effettuati/N°controlli di beneficiari non in regola	100%	N.D.		100%	ROSSO GALLI
3	Settore Fondi Strutturali e Sviluppo Economico / Servizio Fondi Fesr e Urban	Gestione finanziaria per i progetti finanziati con i fondi Europei: FESR Fondi Europei di Sviluppo Regionale), FAS (Fondi aree sottoutilizzate), DAR (Dipartimento Affari Regionali), PISU Barriera di Milano (Programma Integrato di Sviluppo Urbano)	Monitoraggio e rendicontazione secondo le seguenti tempistiche : FAS:semestrale FESR:avanzamento lavoro DAR:bimestrale PISU: 3 per anno	Rispetto dei tempi previsti per ogni tipologia di fondo	Completamento della rendicontazione secondo le tempistiche previste dalla caratteristica della prestazione	100%		100%	ROSSO PEDRETTI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Settore Fondi Strutturali e Sviluppo Economico / Servizio Fondi Fesr e Urban	Gestione contabile attività finanziaria Comitato Urban	Inserimento scritture contabili e verifiche trimestrali revisori. Redazione bilancio annuale	Rispetto della caratteristica della prestazione	100% rispetto dei termini	N.D.		100%	ROSSO PEDRETTI
5	Direzione / Progettazione e sviluppo programmi complessi	Servizio Facilito Barriera di Milano: risposta alla domanda di incubazione e/o di agevolazione finanziaria presentata dall'imprenditore	Tempo intercorso tra la presentazione della domanda di incubazione e/o di agevolazione finanziaria, la riunione del Comitato di Valutazione e la risposta all'imprenditore: entro 60 giorni	Numero di risposte nei termini / numero totale di domande	90% rispetto dei termini (60 giorni)	N.D.		90%	ROSSO BARBIERO
6	Direzione / Cascina Roccafranca	Servizio di prenotazione spazi Cascina roccafranca da parte di singoli cittadini o gruppi	Tempo intercorso dalla richiesta dell'utente al rilascio della concessione (15 giorni)	N° di concessioni rilasciate nei tempi/N° concessioni totali	100% del rispetto dei tempi (15 giorni)	99%		100%	PRESUTTI BERGAMIN
		Aggiornamento delle iniziative della Cascina Roccafranca tramite invio newsletter telematica agli iscritti (circa 500)	Invio programma mensile entro il 25 del mese antecedente le attività	N° newsletter inviate nei tempi/n°newsletter totali	100% rispetto dei termini	100%		100%	PRESUTTI BERGAMIN

**DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI
CON LE AZIENDE SANITARIE**

DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Supervisione sui progetti di sviluppo e consolidamento del sistema di tutela sociale e della salute
- 2) Realizzazione delle attività e dei progetti collegati al piano regolatore sociale

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	RIORDINO DELLE PRESTAZIONI DOMICILIARI, SOCIALI E SOCIO-SANITARIE CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ DEL SISTEMA E AL CONTESTUALE ADEGUAMENTO AGLI EFFETTI DELLE POLITICHE ECONOMICO FINANZIARIE NAZIONALI E REGIONALI			LO CASCIO MERANA PIA TURINO MARCHISIO MOREGGIA TOSCO
		Deliberazione Consiglio Comunale 05739/19 del 30 novembre 2009 e della deliberazione della Giunta Comunale del 25 gennaio 2011. Approvazione del nuovo Albo Fornitori	1.a	Entro il 31.05.2011	
		Edizione definitiva della circolare sul funzionamento del sistema	1.b	Entro il 31 maggio 2011	
		Individuazione di nuove misure di contenimento della spesa oltre quelle già definite con deliberazione della Giunta Comunale del 7 settembre 2010	1.c	Entro il 31.12.2011	
		Individuazione di nuove modalità di rapporto ed offerta di servizi all'utenza in lista d'attesa	1.d	Entro il 31.12.2011	
		Realizzazione della ricerca azione di cui alla Mozione n.70 del 30 novembre 2009	1.e	Entro il 31.12.2011	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	2	POTENZIAMENTO E SOSTEGNO DELL’AFFIDO FAMILIARE PER DIMINUIRE GLI INSERIMENTI IN COMUNITÀ E AUMENTARE LE DIMISSIONI DEI MINORI			LO CASCIO TOSCO TURINO
		Incremento del numero di affidamenti residenziali rispetto ai nuovi realizzati nel 2010	2a	Incremento del 20% rispetto al 2010	
		Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo	2b	Diminuzione del 10% rispetto al 2010	
		Riduzione della spesa per le strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo (2010 vs 2011)	2c	Spesa 2011 < Spesa 2010 per almeno il 5%	
		Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	2d	Realizzazione di 3 monitoraggi entro il 31.12.2011	
1	3	Potenziamento e razionalizzazione dell'accoglienza residenziale in Città per anziani non autosufficienti e disabili	3.a	Rispetto del cronoprogramma previsto dai bandi delle aree relativi al 2009/2010	LO CASCIO MARCHISIO GAETA GIUNTA PIA
			3b	Predisposizione di almeno 2 nuovi bandi di concessione	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	4	AVVIO DEL PERCORSO DEL PIANO DI ZONA SECONDO LE LINEE GUIDA REGIONALI (D.G.R. 28/09):			LO CASCIO GAETA MERANA PIA TURINO MARCHISIO MOREGGIA TOSCO GIUNTA CAMPEOTTO
		Attivazione sessioni di lavoro dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione conduzione o co-conduzione dei Seminari/ tavoli di competenza	4.a	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	
		Trasferimento informazioni necessarie per l'attività dei seminari/tavoli di lavoro di Divisione, in tempi utili	4.b	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	
		Redazione esiti dei tavoli di competenza e partecipazione alla stesura del Piano da presentare al tavolo politico istituzionale	4.c	Conclusione dell'attività entro il 31.12.2011	
		Presentazione alla Giunta Comunale del documento conclusivo del Piano di Zona	4.d	Entro il 31.12.2011	
	5	Attuazione del protocollo di intesa tra il Comune di Torino, la Compagnia di San Paolo e l'Ufficio Pio	5.a	Rispetto del cronoprogramma previsto per il biennio 2011/2012	LO CASCIO MOREGGIA TOSCO
	6	Avvio di nuovi percorsi per l'accoglienza dei richiedenti asilo nell'ambito degli accordi ANCI – SPRAR – Ministero degli Interni	6.a	Entro il 31.12.2011	LO CASCIO CAMPEOTTO TURINO
	7	Progetto Nomadi: sottoscrizione del protocollo d'intesa con Provincia e Prefettura nell'ambito degli interventi del Commissario Straordinario sui siti spontanei	7.a	Entro il 31.12.2011	LO CASCIO CAMPEOTTO TURINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Interno Prevenzione e Protezione	Attività di formazione sulla sicurezza nelle sedi a gestione diretta	Attivazione e verifica della formazione del personale delle sedi afferenti alla Divisione Servizi Sociali	n. persone formate / n. dipendenti		15%		>=35%	LO CASCIO
2	Servizio Interno Prevenzione e Protezione	Attività di consulenza ai Settori in tema si sicurezza sui luoghi di lavoro	Risposta alle richieste, entro 15 giorni in situazioni ordinarie	n. di risposte entro 15 gg / n. richieste pervenute		N.D.		>=90%	LO CASCIO
3	Fragilità	Servizio di consulenza via mail agli operatori dei Servizi sociali territoriali sulle problematiche di tipo abitativo (ed ai rapporti con Divisione Edilizia Residenziale e con Agenzia Territoriale per la casa)	Risposta entro 5 giorni lavorativi alle richieste di consulenza	n. di risposte entro 5 gg / n. richieste pervenute		N.D.		>=90%	LO CASCIO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Disabili - Sportello Informadisabile	Accoglienza ed ascolto professionale dei cittadini che si presentano allo Sportello per la richiesta d'informazioni	Erogazione delle informazioni in maniera puntuale ed immediata	N. di informazioni erogate immediatamente / N. di informazioni richieste		N.D.		>=70%	LO CASCIO
				N. di informazioni erogate entro 7 gg via mail e scritte / N. di informazioni richieste non esaudibili immediatamente		N.D.		>=90%	LO CASCIO
6	URC (Ufficio Rapporti con il Cittadino)	Accoglienza ed ascolto con valenza professionale (assistente sociale) dei cittadini relativamente alle prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie offerte dall'amministrazione	Apertura sportello 12 ore settimanali: 3 ore giornaliere per 4 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì (martedì escluso)	Numero settimane di apertura dell'URC con rispetto orari / 52		100%	100%		LO CASCIO
		Informazioni sullo stato di avanzamento del procedimento ad ogni singolo cittadino interessato oppure ad altri Uffici a cui il cittadino si è rivolto	La risposta è fornita nella stessa giornata del contatto o comunque entro 10 giorni dalla richiesta (ove necessaria istruttoria)	n. dei casi in cui è rispettato il valore di riferimento / n. casi complessivi		99%	100%		

DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica:

ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE E SUPPORTO ALLA STRUTTURA CENTRALE E ALLE STRUTTURE PERIFERICHE

Settore: Tutti i Settori

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Riordinare i criteri di accesso e di contribuzione alle prestazioni e sviluppare i relativi sistemi di controllo
- 2) Riorganizzare i servizi e gli uffici per migliorare l'accesso e la presa in carico dell'utenza
- 3) Introdurre nuovi sistemi di valutazione della qualità nei servizi
- 4) Qualificazione dell'offerta mediante il miglioramento e l'affinamento dei processi di comunicazione e informazione dei cittadini
- 5) Sviluppare e razionalizzare le risorse strumentali per rispondere alle esigenze dei servizi
- 6) Sviluppare banche dati anche per sviluppare analisi per centri di costo

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Utilizzo integrato della piattaforma di formazione a distanza moodle in un percorso di formazione tradizionale sperimentando: 1. gli strumenti del forum 2. la chat 3. wiki (costruzione e codifica condivisa in rete di casi di studio)	1.a	Attivazione e rilevazione del numero di accessi e interventi entro il 31.12.2011	LEARDINI
5	2	Organizzazione di un sistema procedurale che consenta di richiedere nei tempi previsti dalle linee guida (60 giorni) i crediti formativi per gli assistenti sociali della Città di Torino, destinatari dei 3 percorsi formativi: definizione delle procedure e loro applicazione	2.a	Entro il 31.12.2011	LEARDINI
5	3	Realizzazione dei percorsi formativi per tutti i dipendenti delle residenze per anziani(100 operatori) a gestione diretta in ottemperanza alla DGR n. 25 –12129 del 4 settembre 2009	3.a	Entro il 31.12.2011	LEARDINI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	4	Costruzione di un sistema di registrazione e valutazione della qualità percepita del servizio di front-office e di orientamento: rilevazione del numero degli accessi e costruzione di uno strumento di soddisfazione del cittadino	4.a	Entro il 31.12.2011	LEARDINI
2,5	5	Revisione del sistema di turnazione del personale dell'Istituto per anziani "Cimarosa": <ul style="list-style-type: none"> • Analisi del numero di operatori necessari in rapporto alle esigenze assistenziali • Elaborazione, concertata con le OO.SS., di due modelli di turnazione • Verifica del modello e sua sperimentazione 	5.a	Entro il 31.12.2011	BARERA CARDINO FESSIA
2,5,6	6	Creazione di un nuovo applicativo per migliorare sia la tempistica di aggiornamento che l'organizzazione dei dati inerenti le dotazioni organiche: <ul style="list-style-type: none"> • Organigrammi settoriali con specificazioni delle attribuzioni delle unità di personale ai dirigenti e/o alle singole PO • Back up periodici di tabelle riepilogative comparabili • Estrazioni periodiche di reportistica standard 	6.a	Entro il 31.12.2011	BARERA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	7	MESSA A REGIME DELL'ITER RELATIVO AI BANDI DI COSTITUZIONE DEI DIRITTI DI SUPERFICIE:			GIUNTA COZZA
		A. Perfezionamento delle procedure relative all'Area Mongrando e area compresa tra via Andezeno e via Torre Pellice	7.a	Acquisizione dei titoli abilitativi necessari per l'avvio dei cantieri entro il 31.12.2011	
		B. Realizzazione delle attività per l'attuazione di quanto previsto dal nuovo bando relativo alle aree Ambito 6n Bertolla Nord, Ambito 8al Collegno, Ambito 12d Cascina Grangia e via Delleani	8.b	Conclusione dell'iter con relativo introito delle cifre residue previste entro il 31.12.2011	
5	8	Predisposizione atti per i nuovi bandi di concessione	8.a	Entro il 31.12.2011	COZZA
5	9	Predisposizione protocollo di intesa per trasferimento immobili socio – assistenziali tra la Città e la Provincia di Torino	9.a	Approvazione del protocollo entro il 31.12.2011	GIUNTA COZZA
5,6	10	Incremento banca dati relativa al personale dei presidi socio sanitari: <ul style="list-style-type: none"> • acquisizione dati sul personale socio sanitario delle RSA cittadine • raccolta ed elaborazione dei dati con possibilità di aggiornamenti annuali 	10.a	Entro il 31.12.2011	FRACELLI
5	11	Introduzione, nell'attività corrente di vigilanza, della verifica relativa al controllo della tutela della salute dai rischi biologici di concerto con il Dipartimento Integrato della Prevenzione e con le Commissioni di vigilanza dell'ASL TO1 e TO2 nei Presidi Socio Assistenziali e Socio Sanitari (PSA),	11.a	Trasmissione alla Regione delle modalità individuate	FRACELLI
			11.b	Invio di circolare ai PSA sull'attuazione degli interventi di controllo	FRACELLI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	12	UTILIZZO IN MODO SEMPRE PIÙ APPROPRIATO DELLE DIVERSE RISORSE COINVOLTE NELLA GESTIONE DELLE PERSONE SOTTOPOSTE A TUTELA:			PATTARINO
		A. Relazione alla Procura ed ai Giudici Tutelari dei dati aggiornati e dell'analisi condotta, durante apposito percorso autoformativo, con gli operatori dei servizi circoscrizionali	12.a	Entro il 30 giugno	
		B. Confronto con la A.G. sul ricorso agli istituti di protezione, migliorando la qualità delle segnalazioni inoltrate dai servizi sociali stessi	12.b	Entro il 30 settembre	
		C. Incontro tra Magistrati e Dirigenti e Responsabili dei servizi sociali per migliorare i livelli di conoscenza, reciproca, delle modalità di azione, delle priorità e delle difficoltà	12.c	Entro il 31.12.2011	
4,6	13	Elaborazione ed analisi quantitativa dati provenienti dalle Circoscrizioni per la verifica del mantenimento dello standard complessivo previsto nell'indicatore di performance su base annua, con l'integrazione dei dati relativi agli accessi allo Sportello Unico	13.a	Costruzione e relativa analisi di 3 riepiloghi quadrimestrali,	PASQUINO
			13.b	Elaborazione dati e trasmissione alle circoscrizioni entro il 31.12.2011 del monitoraggio annuale	
4,6	14	Creazione di un Registro in formato elettronico in condivisione tra Divisione (Settore Minori) e Servizi Sociali Circoscrizionali contenente tutti i minori che, a diverso titolo, sono in tutela al Comune di Torino con i dati relativi: <ul style="list-style-type: none"> costruzione di un archivio elettronico con tutti i dati ritenuti necessari sperimentazione e creazione di un primo Registro attraverso il caricamento dei dati attualmente disponibili, con successivi aggiornamenti 	14.a	Entro il 31.12.2011	PASQUINO GENCO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	15	<p>Monitorare gli inserimenti residenziali dei tutelati con attenzione al processo di acquisizione dei redditi e del patrimonio per avviare tempestivamente l'integrazione retta (ove il cittadino possieda i requisiti o comunque a titolo di anticipazione):</p> <ul style="list-style-type: none"> • individuazione di un metodo di verifica dei ricoveri dei tutelati • definizione di una modalità di comunicazione sistematica con l'ufficio Integrazione Rette Anziani degli ingressi in struttura • stesura di un protocollo di collaborazione (per le anticipazioni della integrazione retta anche parziali e/o provvisorie e/o della quota piccole spese personali) con relativa riduzione delle tempistiche 	15.a	Avvio della nuova metodologia e riduzione dei tempi nell'ultimo trimestre	PATTARINO FERRO
3	16	Predisposizione ed invio, in qualità di referente, della documentazione relativa alla gestione della tutela della salute dai rischi biologici (presidi per anziani):nei tempi prescritti (in accordo con il gruppo di lavoro interdisciplinare - Settori Tecnici Comune Torino- IRIDE Servizi- - Laboratorio chimico e ditte incaricate gestione impianti-)	16.a	Rispetto dei tempi cogenti nella totalità dei casi (n. documenti inviati nei tempi/ n. totale documenti richiesti = 1)	MARINO'
6	17	Individuazione di un nuovo strumento informatico per la realizzazione di documenti riepilogativi della spesa suddivisi per tipologia di utenza e fornitori	17.a	Messa in produzione entro il 31.12.2011	MAZZA
6	18	Controllo della contribuzione degli enti al costo dei servizi attraverso la verifica dei tempi intercorrenti tra la presentazione delle rendicontazioni e l'effettivo incasso	18.a	Produzione report sulla rendicontazione finale dei progetti entro il 31.12.2011	MAZZA
5,6	19	Sviluppi degli applicativi informatici dedicati alla gestione della domiciliarità: definizione dei flussi di comunicazione con nuovi soggetti esterni (INPDAP/Agenzie di somministrazione ecc.) e relativa documentazione anche per la gestione della rendicontazione	19.a	Messa in produzione sull'archivio locale e produzione della documentazione necessaria entro il 31.12.2011	AVOLIO
			19.b	Relazione sull'esito dei test del prototipo predisposto dal CSI	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5,6	20	Individuazione di uno strumento di gestione della rendicontazione in ambiente WEB con possibilità di interfacciarsi con gli applicativi gestionali delle ASL cittadine/fornitori	20.a	Realizzazione del prototipo entro il 31.12.2011	AVOLIO
-	21	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	21.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	TURINO MARCHISIO GAETA
-	22	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	22.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	TURINO GAETA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Contabilità - Cassa	Incasso dai cittadini di quote, contributi e rette relativi ai servizi sociali erogati, caricamento card per i pasti a domicilio o presso centri convenzionati per anziani, erogazione sussidi una tantum per utenti in situazioni di bisogno con carattere d'urgenza	Apertura sportello 18 ore settimanali: 3 ore e 15 minuti giornaliere per 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, il mercoledì pomeriggio 2 ore	Numero settimane di apertura con rispetto orari / 52		100%	100%		MARCHISIO MAZZA
		Miglioramento dei tempi di versamento al Servizio Risorse Finanziarie degli incassi ricevuti dai cittadini mediante forme di pagamento diverse dai contanti		Numero di versamenti annui		30	30		
2	Sistema Informativo	Elaborazione di dati e di riepilogo relativi all'utenza in relazione agli interventi, suddivisa per tipologia di utenza sui dati dell'anno 2010	Predisposizione di riepiloghi sulla popolazione assistita, suddivisa per tipologia di utenza per ogni utenza rispetto alla popolazione residente anno 2010	Numero di monitoraggi annuali		N.D.	4 (1 per ogni tipologia)		MARCHISIO AVOLIO
			Elaborazione dati e loro pubblicazione su intracom	Almeno una pubblicazione annua		N.D.	1		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
3	Logistica - Patrimonio	Esecuzione e completamento delle verifiche e sopralluoghi presso gli immobili assegnati alla divisione	Sopralluogo e verifica tecnica per ogni immobile da dare in concessione Compilazione scheda tecnica con i criteri di ripartizione delle utenze	N° concessioni conformi per completezza e tempi / N° determinazioni di concessione approvate nell'anno		100%	>=99%		GIUNTA COZZA
		Inventario immobili in concessione/locazione	Censire tutti i beni presenti al 31.12.2011	N. 145 unità immobiliari di competenza (censimento a inizio anno)		100%	>=99%		
		Inventari beni mobili macchine e attrezzature	Riduzione scostamenti tra le quantità fisiche e le risultanti contabili	N. 8525 beni mobili, macchine ed attrezzature di competenza (censimento a inizio anno)		100%	>=99%		
4	Politiche Formative - SFEP	Risposta alle e-mail di richiesta di informazioni, chiarimenti e altri tipi di domande, giunte a sfep@comune.torino.it	Risposta entro 3 giorni lavorativi nei periodi di apertura del servizio.	N. dei casi risposta entro 3 gg / n. casi complessivi		N.D.	>=90%		TURINO LEARDINI
		Allestimento ed organizzazione di 2 corsi con stage per assistente educativo e per Oss	Somministrazione a tutti gli allievi frequentanti del questionario di customer satisfaction sull'attività di stage	N. persone partecipanti alla customer satisfaction / N. persone partecipanti ai corsi		N.D.	>=90%		TURINO LEARDINI
				N. persone con grado di soddisfazione positiva (>=3/5) / N. persone partecipanti alla customer satisfaction		N.D.	>=70%		TURINO LEARDINI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
5	Tutele	Acquisizione redditi e beni patrimoniali dei tutelati per garantire le risorse economiche necessarie per le spese primarie (successive al blocco dei redditi e del patrimonio in particolar modo quando ciò comporta l'utilizzo delle risorse e delle procedure dell'assistenza economica a titolo di anticipazioni).	Recupero delle anticipazioni non appena acquisiti redditi e beni del tutelato (previa autorizzazione del Giudice Tutelare)	N. restituzioni delle anticipazioni/ N. anticipazioni		N.D.	>=90%		TURINO PATTARINO
				N. restituzioni delle anticipazioni entro 60 gg / N. anticipazioni (dal momento dell'acquisizione del patrimonio)		N.D.		>=80%	
6	URC (Ufficio Rapporti con il Cittadino)	Accoglienza ed ascolto con valenza professionale (assistente sociale) dei cittadini relativamente alle prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie offerte dall'amministrazione	Apertura sportello 12 ore settimanali: 3 ore giornaliere per 4 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì (martedì escluso)	Numero settimane di apertura dell'URC con rispetto orari / 52		100%	100%		TURINO PASQUINO
		Informazioni sullo stato di avanzamento del procedimento ad ogni singolo cittadino interessato oppure ad altri Uffici a cui il cittadino si è rivolto	La risposta è fornita nella stessa giornata del contatto o comunque entro 10 giorni dalla richiesta (ove necessaria istruttoria)	N. dei casi in cui è rispettato il valore di riferimento / n. casi complessivi		99%	100%		
7	Gestione del Personale	Controllo ed analisi del rispetto delle norme in materia di orario di lavoro del personale dipendente impegnato in servizi con articolazione in turni	Verifica delle prestazioni lavorative dei singoli dipendenti attraverso fogli presenza. Accertamento del rispetto dei periodi di pausa e riposo.	Monitoraggio delle situazioni individuali dei 100 dipendenti (verifica quadrimestrale)		100	100 dipendenti		TURINO BARERA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
8	Vigilanza	Attività Commissione di vigilanza	Visite ispettive ai PSA soggetti a vigilanza	N. visite ispettive / n. PSA soggetti a vigilanza		N.D.		>=45%	GAETA FRACELLI
			Verbal di Commissione	N. verbali / n. PSA soggetti a vigilanza		N.D.		>=70%	
		Attività Ufficio di vigilanza	Provvedimenti amministrativi dell'ufficio di vigilanza	N. provvedimenti / n. PSA soggetti a vigilanza		N.D.		>=65%	
9	Servizio Interno Prevenzione e Protezione	Attività di formazione sulla sicurezza nelle sedi a gestione diretta	Attivazione e verifica della formazione del personale delle sedi afferenti alla Divisione Servizi Sociali	N. persone formate / n. dipendenti		15%		>=35%	GAETA MARINÒ
		Attività di consulenza ai Settori in tema si sicurezza sui luoghi di lavoro	Risposta alle richieste, entro 15 giorni in situazioni ordinarie	N. di risposte entro 15 gg / n. richieste pervenute		N.D.		>=90%	

DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica:
STRANIERI E NOMADI

Settore Stranieri e nomadi

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Migliorare le forme di sostegno agli stranieri (minori e adulti) ed ai nomadi attraverso la programmazione, la normazione e la regolamentazione delle funzioni e delle attività; potenziare in particolare i percorsi attivi di autonomia
- 2) Mantenere e sviluppare il coordinamento delle prestazioni e degli interventi con le altre realtà locali del terzo settore e gli organismi senza scopo di lucro, anche attraverso il loro coinvolgimento
- 3) Sviluppare le capacità di intervenire in situazioni di emergenza alla luce delle nuove esigenze legate all'immigrazione e al nomadismo

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Attivazione del progetto di sistemazione del campo di Strada aeroporto in collaborazione con la Prefettura	1.a	Avvio lavori entro ottobre 2011	CAMPEOTTO SAMPERI
1	2	Presentazione in Prefettura del protocollo per il superamento delle aree sosta spontanee dei nomadi ROM in accordo con Provincia, ANCI e comuni della cintura	2.a	Entro il 31.12.2011	CAMPEOTTO SAMPERI
1,3	3	Nuove procedure tecnico-amministrative per la realizzazione degli obiettivi strategici stranieri per l'accoglienza dei richiedenti asilo	3.a	Predisposizione atti necessari all'attivazione entro il 31.12.2011	CAMPEOTTO SAMPERI FRANCONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
-	4	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	4.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	CAMPEOTTO
-	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	4.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	CAMPEOTTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	STRANIERI – Idoneità abitativa	Accettazione delle istanze per l'idoneità' abitativa presso lo sportello (presenti due mediatrici culturali e due operatori)	Orari di accettazione: martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00 Verifica e controllo del contenuto dell'istanza e rilascio di una ricevuta (nominativo richiedente, numero progressivo, data prevista per il ritiro, orari e modalità per il ritiro, eventuale modulo di delega)	Numero settimane di apertura dell'ufficio accettazione/52		100%	100%		CAMPEOTTO SAMPERI FRANCONE
		Accertamento e verifica di conformità tecnica del certificato di Idoneità Abitativa (in particolare ai sensi del Testo Unico 286/98 e successivi decreti di attuazione)	Rilascio certificati di idoneità alloggiativa sulla base di caratteristiche tecniche specificate in perizie predisposte da tecnici iscritti agli albi professionali	Numero di certificati rilasciati entro una settimana dalla presentazione / Numero certificati richiesti		99%	>=99%		

DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica:

FAMIGLIA E ADULTI IN DIFFICOLTÀ

Settore Famiglia - Promozione della Sussidiarietà e Domiciliarità ; Settore Prevenzione alle Fragilità Sociali e Sostegno agli Adulti in Difficoltà, Criteri d'accesso e Sistema dei Controlli

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Progettare un piano di interventi dell'Amministrazione a favore delle famiglie, sviluppare, in particolare, forme di sostegno al nucleo familiare, attraverso il potenziamento dei servizi domiciliari e la programmazione ed il coordinamento delle prestazioni
- 2) Rendere le famiglie consapevoli del loro ruolo e delle responsabilità sociali che ne derivano e sostenere le varie forme di solidarietà intrafamiliare
- 3) Migliorare le forme di sostegno agli adulti in difficoltà, potenziando in particolare i percorsi di autonomia

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	ATTUAZIONE DELLA SPERIMENTAZIONE DEL CATALOGO DELLE MISURE DI WELFARE RIVOLTE AL SOSTEGNO E ALLA PREVENZIONE DELLE FRAGILITÀ SOCIALI CON IL COINVOLGIMENTO DI ALMENO TRE SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI E DI TRE SETTORI DIVISIONALI:			GAMBA SIRUGO
		A. Elaborazione dello strumento di rilevazione delle criticità e delle proposte di miglioramento	1.a	Entro giugno 2011	
		B. Aggiornamento del catalogo e produzione di un riepilogo finale di analisi	1.b	Entro il 31.12.2011	
1,2,3	2	RIDEFINIZIONE DELLE PROCEDURE PER OTTIMIZZARE LA RICERCA DI INFORMAZIONI SULLA REPERIBILITÀ DEI CITTADINI SENZA DIMORA, INFORMAZIONI NECESSARIE PER RISPONDERE APPROPRIATAMENTE ALLE RICHIESTE DELLE FORZE DELL'ORDINE:			GAMBA
		A. Analisi delle tipologie di richieste, delle procedure di ricerca attualmente in atto e delle criticità ricorrenti.	2.a	Entro giugno 2011	
		B. Predisposizione di un documento operativo per ottimizzare le fasi di ricerca.	2.b	Entro ottobre 2011	
		C. Incremento delle richieste tramite la mail condivisa adulti@comune.torino.it per ridurre le richieste cartacee e protocollo tradizionale di almeno il 10 % rispetto all'anno 2010	2.c	Entro il 31.12.2011	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,3	3	Edizione definitiva della circolare sul funzionamento delle nuove modalità operative inerenti il sistema della domiciliarità	3.a	Entro 31 maggio 2011	SIRUGO GILI FIVELA
1	4	Individuazione di nuove modalità di rapporto ed offerta di servizi all'utenza in lista d'attesa relativamente ai servizi di Domiciliarità: - protocollo operativo in materia con i responsabili Asl	4.a	Sigla del protocollo entro il 31.12.2011	GILI FIVELA
1	5	Realizzazione della ricerca azione riguardante i servizi di Domiciliarità di cui alla Mozione n.70 del 30 novembre 2009	5.a	Incarico ai ricercatori entro settembre 2011	GILI FIVELA
			5.b	Realizzazione primo riepilogo dei dati entro ciclo PEG	
1,2	6	RAZIONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO AI CITTADINI ANZIANI:			FINOGLIETTI
		A. Rilevazione dell'offerta garantita nell'anno 2010 dai vari servizi divisionali, circoscrizionali e del privato sociale	6.a	Entro luglio 2011	
		B. Predisposizione documento contenente le linee guida per l'espletamento del servizio con particolare riferimento all'omogeneità e alla integrazione dell'offerta	6.b	Entro il 31.12.2011	
2	7	STESURA DEL PROGETTO PER LA MESSA A REGIME DELLE ATTIVITÀ DEL CENTRO RELAZIONI E FAMIGLIE ALL'ESITO DEL PERIODO SPERIMENTALE:			FINOGLIETTI
		A. Riepilogo delle attività realizzate nel primo anno di attività	7.a	Entro maggio 2011	
		B. Progetto definitivo approvato dalla direzione	7.b	Entro dicembre 2011	
-	8	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	8.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	MERANA, MOREGGIA
-	9	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	9.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	MERANA, MOREGGIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Adulti in difficoltà	Processo di erogazione dei contributi economici ai cittadini che si rivolgono per la prima volta al Servizio Adulti in Difficoltà Valutazione dell'istanza - conclusione del procedimento ed esito	Consegna della documentazione A) Divisione Servizi Sociali per l'approvazione SE ESITO POSITIVO	N° procedimenti conclusi entro 30 gg/ N° istruttorie totali (%)		88%		>=90%	MOREGGIA GAMBA
			B) consegna all'interessato del diniego (con colloquio informativo)	1) N° utenti che reclamano / N° comunicazioni consegnate 2) N° domande di riesame / N° dinieghi		1) 4% 2) 3%	1) 4% 2) 3%		
		Controllo dei requisiti minimi per i cittadini che hanno accesso ai contributi economici	Controlli sui requisiti di accesso per via telematica presso le banche dati	N. controlli antecedenti /N. totale utenti		50%		>=60%	
2	Fragilità	Servizio di consulenza via mail agli operatori dei Servizi sociali territoriali relativamente alle problematiche di tipo abitativo ed ai rapporti con Divisione Edilizia Residenziale e con Agenzia Territoriale per la casa	Risposta entro 5 giorni lavorativi alle richieste di consulenza	n. di risposte entro 5 gg / n. richieste pervenute		N.D.		>=90%	MOREGGIA SIRUGO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
3	Domiciliarita'	Servizio consegna pasti a domicilio	Richiesta rilascio card o autorizzazione rinnovo del servizio entro 15 gg dall'arrivo della proposta da parte dei servizi circoscrizionali	n. dei casi in cui il servizio è ordinato entro 15 giorni / n. richieste complessive	Vedi caratteristica Q	N.D.		>=90%	MERANA GILI FIVELA
4	Sussidiarieta'	Verifica di customer satisfaction del servizio reso dai centri Assistenza Fiscale ai cittadini richiedenti gli asseggni di maternità e al nucleo familiare a seguito dell'ampliamento da 6 a 14 degli enti convenzionati	Somministrazione di un questionario di soddisfazione ad un campione di cittadini	N. utenti partecipanti alla customer satisfaction / N. utenti di ogni CAF convenzionato		N.D.		>=20%	MERANA FINOGLIETTI

DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica:
MINORI

Settore Minori

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Potenziare e migliorare i servizi ed interventi di ascolto, sostegno, aiuto al minore in difficoltà e alla sua famiglia con particolare riferimento alle competenze e responsabilità
- 2) Migliorare i servizi ed interventi di osservazione, valutazione, inserimento eterofamiliare
- 3) Promuovere e sviluppare ulteriormente processi di concertazione con altre Istituzioni con particolare riferimento all'integrazione socio sanitaria e di coinvolgimento / partecipazione con il Terzo Settore

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Riordino e sviluppo accreditamento sociale riguardante le strutture per minori	1.a	Approvazione deliberazione attuativa di riordino	MICHEA
			1.b	Approvazione determinazione tariffe e rette	
2	2	Realizzazione strutture e interventi innovativi di accoglienza residenziale mediante la pubblicazione del bando di concessione alloggi municipali per l'attivazione di: <ul style="list-style-type: none">- famiglie comunità- progetti d'autonomia- case famiglia	2.a	Entro il 31.12.2011	MICHEA
1	3	Realizzazione di strutture a gestione diretta per donne sole o con figli vittime di maltrattamenti e/o violenza	3.a	Attivazione di due gruppi appartamento entro il 31.12.2011	MARZIN

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	4	Attivazione servizio SOS Donna per informazioni e “parto segreto” con l’istituzione di un numero telefonico dedicato per l’ascolto, le informazioni e gli eventuali colloqui di orientamento ai servizi	4.a	Entro il 31.12.2011	MARZIN
2	5	Incremento appropriatezza inserimento e permanenza nelle comunità e sviluppo affidamenti familiari anche verificando le situazioni di minori in comunità alloggio	5.a	Incremento del 20% del numero di affidamenti residenziali rispetto ai nuovi realizzati nel 2010	GENCO
			5.b	Diminuzione del 10% (rispetto al 2010) del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo	
			5.c	Realizzazione di tre monitoraggi	
2	6	Riordino modalità e procedure gestione tutele minori	6.a	Circolare attuativa entro il 31.12.2011	GENCO
1	7	Ulteriore articolazione degli interventi di domiciliarità per rendere il servizio più congruente con i bisogni e relativi progetti individualizzati con l’attivazione di nuovi interventi e figure professionali.	7.a	Entro il 31.12.2011	TADDEO
1,2	8	Monitoraggio, controllo e valutazione dei centri diurni accreditati con la predisposizione e l'utilizzo di un'apposita scheda di rilevazione	8.a	Almeno dieci centri verificati (su un totale di 19)	TADDEO
-	9	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	9.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	TOSCO
-	10	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	10.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	TOSCO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Minori	Controllo della spesa per specifici centri di costo relativi a interventi e strutture per minori	Verifica della spesa impegnata per: <ul style="list-style-type: none"> - strutture residenziali per soli minori - strutture residenziali M/B a rischio educativo; - strutture residenziali per m/b e donne sole maltrattate in difficoltà sociale; - progetti alternativi all'inserimento e permanenza in strutture - sostegni professionali agli affidamenti difficili. 	Riepilogo trimestrale per ogni tipologia con proiezioni a fine anno		N.D.		4 Riepiloghi annuali	TOSCO GENCO MARZIN MICHEA TADDEO
				Riepilogo complessivo con confronto con la spesa dell'anno precedente		N.D.		1 Riepilogo finale	
2	Pronto Intervento Minori	Accoglienza segnalazioni di situazioni che necessitano di accoglienza residenziale in emergenza	Servizio telefonico attivo: dal lunedì al venerdì dalle ore 20.00 alle ore 08.00; prefestivi, festivi e domeniche 24 ore al giorno	N giornate in cui il servizio è disponibile con orari previsti / 365		100	100		TOSCO MARZIN
3	Pronto Intervento Minori	Indicazione delle strutture di pronto intervento disponibili all'accoglienza nel caso di valutazione positiva circa il bisogno	Inserimenti dei minori in strutture di pronto intervento entro 24 ore	N. Inserimenti entro 24 ore / N. Richieste inserimenti		100	100		TOSCO MARZIN

DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica DISABILI

Settore Disabili

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Rafforzare, di concerto con le AA.SS.LL. cittadine, il ruolo di programmazione, indirizzo, monitoraggio e gestione tecnico finanziaria proprio del livello pubblico
- 2) Valorizzare i servizi e presidi a gestione diretta
- 3) Potenziare l'interazione con il privato sociale e la comunità locale e arricchire e innovare la rete di risorse cittadina

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,3	1	Messa a punto di un sistema di monitoraggio bimestrale della spesa per prestazioni residenziali, semiresidenziali e domiciliari, rese con trasferimenti economici o tramite fornitori terzi per consentire l'analisi degli scostamenti rispetto alla spesa prevista	1.a	Realizzazione di 6 monitoraggi nel corso del 2011	GUERRA
2	2	Concessione di tre immobili destinati a presidi per persone con disabilità	2.a	Approvazione della deliberazione entro giugno 2011	GUERRA ROSSI
			2.b	Individuazione concessionari entro settembre 2011	
1,2,3	3	Avvio del percorso del Piano di Zona secondo le Linee Guida regionali (D.G.R. 28/09) anche attraverso tavoli tematici	3.a	Elaborazione sintesi dei contenuti del tavolo tematico entro il 31.12.2011	ROSSI
1	4	Sviluppo del Progetto Benessere mediante la realizzazione di otto corsi di presentazione del Progetto, di cui sei in tre Presidi Ospedalieri	4.a	Entro il 31.12.2011	FOGGETTI
-	5	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	5.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	PIA
-	6	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	6.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	PIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABIL E
							Manten.	Miglior	
1	Disabili – Ufficio Integrazione Rette	Rilascio dei provvedimenti di accertamento della quota giornaliera dovuta dalla persona con disabilità inserita, ex novo nell'anno di riferimento, in un presidio residenziale	Rilascio dall'istanza del cittadino in tempi inferiori a quanto indicato nel regolamento comunale sui procedimenti amm.vi-(90 giorni)	Numero di provvedimenti inviati entro 50 gg. / Provvedimenti richiesti		93%	>=95%		PIA GUERRA
		Provvedimenti di revisione annuale delle quote giornaliere dovute dalle persone con disabilità già inserite in un presidio residenziale	Rilascio del provvedimento dopo la deliberazione annuale della G.C. di revisione tariffe	Numero di provvedimenti inviati entro 45 gg./Numero provvedimenti complessivi		100%	100%		
2	Disabili - Sportello Informadisabile	Accoglienza ed ascolto professionale dei cittadini che si presentano allo Sportello per la richiesta d'informazioni	Erogazione delle informazioni in maniera puntuale ed immediata	N. di informazioni erogate immediatamente / N. di informazioni richieste		N.D.		>=70%	PIA FOGGETTI
				N. di informazioni erogate entro 7 gg via mail e scritte / N. di informazioni richieste non esaudibili immediatamente		N.D.		>=90%	
3	Disabili - Sito Informadisabile	Disponibilità e completezza delle informazioni su web, aggiornamento continuo per mantenere elevati il numero di accessi al sito	Aggiornamento continuo delle sezione news presente sul sito	Attivazione aggiornamenti giornalieri		Aggiornamenti bisettimanali		210 aggiornamenti	
4	Disabili - In Collaborazione Con I Servizi. Sociali Circoscrizionali	Ricerca di una maggiore appropriatezza delle prestazioni residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	Revisione delle intensità di prestazione delle persone con disabilità di età superiore a 50 anni inserite nelle seguenti strutture a gestione indiretta: Comunità alloggio, Raf residenziali, Raf diurne; Cadd.	N. di revisioni/ N. di persone inserite		N.D.		>=70%	PIA ROSSI

DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica:
ANZIANI

Settore: Anziani

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sostenere con processi integrati le fasi dell'invecchiamento, configurando un sistema di risposte semiresidenziali e residenziali anche temporanee, anche tramite l'interazione con il privato sociale e la comunità locale
- 2) Sviluppare, di concerto con le AA.SS.LL. cittadine, il ruolo di programmazione, indirizzo e monitoraggio e gestione tecnico - finanziaria proprio del livello pubblico
- 3) Contribuire alla progettualità dei presidi a gestione diretta diversificandone l'offerta e migliorandone l'organizzazione gestionale

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	1	Progetto FAR-SIAD conferimento flussi informativi ex D.G.R. 69-481/2010 per nuclei Raf: inserimento dati di tutti gli ospiti RAF, con presa in carico, nel nuovo sistema informativo regionale	1.a	Entro giugno 2011	CARDINO
3	2	Progetto di socializzazione per gli ospiti del Cimarosa realizzato da OSS e istruttori anche attraverso l'organizzazione di momenti di svago e di aggregazione	2.a	N 3 grandi eventi a tema	CARDINO
			2.b	N. 1 festa di compleanno ogni mese	
			2.c	Almeno 10 uscite sul territorio (giugno-settembre)	
			2.d	Realizzazione n. 3 feste (in occasione di festività o ricorrenze significative)	
3	3	Progetto uscite culturali con gruppo ospiti RA del Buon Riposo	3.a	Effettuazione di almeno n. 4 uscite mensili con mete culturali (aprile – ottobre)	CARDINO
1	4	Analisi e verifica dell'opportunità di prosecuzione degli appalti pluriennali del settore (entro i 6 mesi precedenti le date di scadenza)	4.a	Controllo di tutti i contratti in scadenza entro il 31.12.2011	FESSIA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	5	Realizzazione delle attività necessarie sugli appalti divisionali inerenti manifestazioni e comunicazione per la valutazione sulla tipologia di gara da avviare in considerazione del tipo di servizio/fornitura, in collaborazione con il servizio/ufficio interessato	5.a	Predisposizione dei capitolati e atti di gara nei tempi di legge	FESSIA
2	6	Regolarizzazione ex L.136/2010 dei contratti per servizi e forniture del settore: <ul style="list-style-type: none"> • verifica e acquisizione CIG per appalti in essere al 06/09/2010 • gestione comunicazioni con contraenti 	6.a	Conclusione dell'iter previsto con la comunicazione al SOOP regionale dei dati relativi agli appalti in essere.	FESSIA
1,3	7	Potenziamento/razionalizzazione dell' accoglienza residenziale in città per anziani non autosufficienti : realizzazione delle attività che consentano ai gestori di ottenere il rilascio dell'autorizzazione al funzionamento e accreditamento nei tempi previsti	7.a	Rispetto del cronoprogramma previsto per il biennio 2011/2013	FERRO FRACELLI
1,3	8	Sostegno per il miglioramento della qualità nei presidi residenziali socio- sanitari accreditati ai sensi della D.G.R. 25-12129 del 14 settembre 2009: <ul style="list-style-type: none"> • invio delle schede dettagliate con le indicazioni ai Gestori delle strutture per il miglioramento della capacità progettuale riferita alle proposte formative per l'anno in corso • Invio delle schede dettagliate con le indicazioni per la rielaborazione del Regolamento delle strutture 	8.a	Acquisizione 80% delle schede ed analisi delle proposte formative per l'anno 2011 entro il 31 ottobre 2011	FERRO FRACELLI
			8.b	Nuovo regolamento approvato per l'80% dei presidi entro il 31.12.2011	
1	9	Messa in rete dell'Albo dei Presidi socio sanitari per Anziani accreditati e convenzionati in Piemonte sul sito dello Sportello Unico (versione per i cittadini)	9.a	Entro il 31.12.2011	FERRO
3	10	Realizzazione nuovo "Piano di gestione della Sicurezza e delle Emergenze" per l'Istituto Buon Riposo conformemente alle opere realizzate nell'edificio per l'ottenimento del Certificato di Prevenzione Incendi	10.a	Consegna del nuovo piano al Datore di Lavoro entro il 31.12.2011	MARINO'
1,3	11	Stesura e relativa consegna del nuovo documento di valutazione del rischio per l'attivazione nuovo gruppo appartamento Mamma Bambino	11.a	Entro 30 giorni dall'apertura (prevista per il mese di Maggio)	MARINO'

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
-	12	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	12.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	GAETA
-	13	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	13.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	GAETA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Anziani – Ufficio Integrazione Rette	Accoglimento domande integrazioni rette inserimento in servizi di residenzialità	Disponibilità di servizio su appuntamento per quattro giorni alla settimana dalle 9 alle 16 per 11 mesi annui	4 giorni aperti nelle 44 settimane previste (ad esclusione dei festivi infrasettimanali)		125	176		GAETA FERRO
2	Anziani – Ufficio Integrazione Rette	Concessione dell'integrazione rette inserimento in servizi di residenzialità in regime convenzionale	Concessione dell'integrazione retta nei casi previsti	N. risposte entro 75 gg / n. istanze.		98%	>=98%		GAETA FERRO
3	Residenzialità Anziani (gestione diretta)	Occupazione posti letto nelle Residenze Assistenziali Buon Riposo e Cimarosa	Tasso di occupazione posti letto in Residenza Assistenziale mensile	Posti occupati al 1 del mese/ n. posti complessivi		N.D.	>=95%		GAETA CARDINO
		Elaborazione PAI per ogni ospite inserito	PAI entro una settimana dall'inserimento dell'ospite	n. PAI elaborati entro 7 gg / n. ospiti inseriti		N.D.	>=90%		
		Attivazione protocolli dimissioni per ogni ospite	Esecuzione procedure previste dai protocolli per ogni ospite dimesso	Protocolli dimissioni attivati/ n. complessivo di dimissioni		N.D.	>=90%		

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Anziani	Raccolta dati ed invio rendicontazione alle ASL per pagamento quote sanitarie	Riduzione del tempo impiegato per l'invio della rendicontazione (Nel 2010 pari a 60 giorni)	N. pratiche inviate entro 40 gg/ n. pratiche complessive		N.D.		>=95%	GAETA FESSIA

DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica:
SALUTE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Definire metodologie e percorsi tecnici atti a sostenere l'elaborazione partecipata di un piano cittadino per la salute e l'esercizio delle funzioni di indirizzo e di controllo alle AA.SS.LL. (ex DD.LL. 502/92 e 299/99) mediante la configurazione di percorsi tecnici e metodologici
- 2) Qualificazione dei modelli di intervento socio-sanitari di concerto con le AA.SS.LL. anche tramite il rafforzamento delle sinergie intra e inter divisionali
- 3) Impostazione e sviluppo di modelli di progettazione in promozione ed educazione alla salute tramite la costruzione di alleanze

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,3	1	Organizzazione Meeting Europeo Progetto Ring Transferring e riepilogo finale in italiano e inglese sulle attività realizzate e sul numero di partecipanti	1.a	Conclusione dei lavori entro il 31.12.2011	BIANCHI
3	2	Attività di progettazione europea: adesione a due bandi della Commissione Europea in qualità di coordinatore su disabili, giovani, anziani e adulti fragili	2.a	Predisposizione dei documenti necessari nei tempi richiesti	BIANCHI
3	3	Attività di Service per la presentazione di almeno 7 progetti con la predisposizione di un riepilogo finale sulle attività realizzate e sul numero di partecipanti per ogni singolo progetto approvato	3.a	Predisposizione dei documenti necessari nei tempi richiesti	BIANCHI
2,3	4	Sviluppo sito "la salute" quale prototipo del portale divisionale per aumentare il numero di accessi: <ul style="list-style-type: none"> - reingegnerizzazione della struttura - inserimento nuovi argomenti - avvio rubriche multimediali (parole per i sordi e radioweb) 	4.a	Nuova struttura in linea entro il 31 ottobre	FOGGETTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Salute	Polo di coordinamento in ottica intrasettoriale, locale ed europea su scambio, confronto per caregiver di persone anziane con demenza.	Risposte alle singole mail pervenute da cittadini, caregiver familiari, caregiver formali, operatori sociali, socio-sanitari entro due giorni lavorativi	N. mail risposte entro 2 gg / n. mail pervenute		N.D.		>=95%	BIANCHI
2	Salute	Allestimento ed organizzazione a livello nazionale di 2 seminari informativi e formativi con metodologie innovative	Somministrazione a tutti i partecipanti di un questionario di customer satisfaction sulle metodologie innovative dei seminari	N. persone partecipanti alla customer satisfaction / N. persone partecipanti ai seminari		N.D.		>=90%	BIANCHI
				N. persone con grado di soddisfazione positiva / N. persone partecipanti alla customer satisfaction		N.D.		>=90%	BIANCHI

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Garantire l'offerta adeguata in relazione alla domanda
- 2) Garantire gli standard e la qualità educativa dell'offerta
- 3) Garantire l'organico e il flusso delle risorse al sistema (beni, servizi, strutture, sistema informatico e banche dati)

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	1	Mantenimento servizi in relazione alle minori risorse assegnate: garantire l'offerta di posti consolidati nel 2010 presso i Nidi e le Scuole dell'Infanzia comunali	1.a	Posti Nido gestione diretta ed appalto 2011/ spesa per Nidi gestione diretta ed appalto 2011 ----- >=1 Posti Nido gestione diretta ed appalto 2010/ spesa per Nidi gestione diretta ed appalto 2010	GARBARINI NOTA CONTI
			1.b	Posti scuole infanzia comunali 2011/ spesa per Scuole Infanzia comunali 2011 ----- > =1 Posti scuole infanzia comunali 2010/ spesa per Scuole Infanzia comunali 2010	GARBARINI NOTA CONTI
			1.c	n. iscritti "Bimbi Estate" 2011 / n. domande 2011/ spesa 2011 ----- >= 1 n. iscritti "Bimbi Estate" 2010 / n. domande 2010/ spesa 2010	GARBARINI NOTA CONTI

N. LINEA STRATEGIC A	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	2	Mantenimento servizi in relazione alle minori risorse assegnate: garantire il sostegno all'obbligo scolastico (ristorazione, trasporti, appoggio handicap) in funzione delle domande pervenute	2.a	Pasti erogati 2011/pasti richiesti 2011/ spesa per ristorazione 2011 ----- > = 1 Pasti erogati 2010/pasti richiesti 2010/ spesa per ristorazione 2010	GARBARINI VALFRÈ
			2.b	N. sostegni handicap 2011/ n. sostegni richiesti 2011/ spesa sostegni 2011 ----- > = 1 N. sostegni handicap 2010/ n. sostegni richiesti 2010/ spesa sostegni 2010	GARBARINI BOLOGNESI
1,2,3	3	Garantire il mantenimento del numero di scuole partecipanti al Crescere in Città	3.a	Numero domande scuole accolte 2011/spesa 2011 ----- > =1 Numero domande scuole accolte 2010/spese 2010	GARBARINI MAGNONI
2	4	Progetto Certificazione della Qualità ISO-9001- Nidi d'Infanzia: Certificazione dei 3 nidi individuati (corso Mamiani, via Ventimiglia 199, via Santa Chiara)	4.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	GARBARINI, NOTA,SIMONE
2	5	Progetto Certificazione della Qualità ISO-9001: Avviare la Certificazione in ulteriori 4 Nidi d'Infanzia.	5.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	GARBARINI, NOTA,SIMONE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILI
							Manten.	Miglior.	
1	Scuola d'Infanzia a gestione diretta	Offerta servizio Scuola d'Infanzia	Capacità di risposta alla richiesta di posti nella Scuola d'Infanzia con offerta comunale a gestione diretta	Numero totale iscritti Scuola d'Infanzia a gestione diretta		8824	>=8824		GARBARINI NOTA
2	Nido d'Infanzia	Offerta servizio Nido d'Infanzia	Grado di soddisfazione della domanda servizio Nido d'Infanzia gestione diretta , appalto e convenzionata	Capacità ricettiva / (Capacità ricettiva+ lista di attesa) (1 graduatoria+straordinaria)		72%	>=72%		GARBARINI NOTA
4	Servizi bambini 3-36 mesi a Gestione diretta	Tutti i servizi ai bambini 3-36 mesi (Gestione Diretta)	Grado di soddisfazione potenziale servizi 3-36 mesi	Numero totale Posti nei servizi a gestione diretta e integrativi (centri per bambini e genitori, nidi in famiglia, ludoteche, etc.) / popolazione di riferimento 3 mesi - 36 mesi		20%	>=20%		GARBARINI NOTA SIMONE MAGNONI
5	Inclusione scolastica	Offerta di servizi per l'inclusione scolastica	Grado di copertura del bisogno di inclusione scolastica	Numero studenti inseriti nell'anno/ numero studenti segnalati a rischio obbligo scolastico (rom, stranieri, abbandoni, e simili)		N.D.	>=60%		GARBARINI BOLOGNESI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Nido D'Infanzia a gestione diretta:	Offerta servizio Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Costo orario a bambino del servizio di Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Valore totale spesa impegnata per Nidi / (numero bambini iscritti Nidi x giorni di apertura annui x numero ore medio di apertura giornaliera) (solo Gestione Diretta)		5,1 euro	<=5,1 euro		GARBARINI NOTA CONTI
7	Nido d'Infanzia	Disponibilità posti Nido d'Infanzia	Grado di soddisfazione della domanda potenziale (3 mesi-36 mesi) per il servizio Nido d'Infanzia	Capacità ricettiva gestione diretta ed appalto / popolazione di riferimento (3 mesi-36 mesi)		18%	>=18%		GARBARINI NOTA
8	Scuola d'Infanzia a Gestione Diretta	Offerta servizio Scuola d'Infanzia	Costo orario a bambino del servizio Scuola d'Infanzia a Gestione Diretta	Valore totale spesa impegnata per la Scuola d'Infanzia / (numero bambini iscritti alla Scuola d'Infanzia x giorni di apertura annui x numero ore medio di apertura giornaliera) (solo Gestione Diretta)		4 euro	<= 4euro		GARBARINI NOTA CONTI

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

Politica:

GESTIONE NIDI, SCUOLE PER L'INFANZIA E SERVIZI AL SISTEMA EDUCATIVO SCOLASTICO

Settore Servizi Educativi per l'Infanzia, Settore Acquisto Beni e Servizi , Settore Personale, Settore Qualità dei Servizi Educativi, Settore Servizi Educativi Integrativi per l'Infanzia e per le Famiglie, Settore Bilancio – Sistema Informativo e Tariffe

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Garantire l'offerta adeguata in relazione alla domanda
- 2) Garantire gli standard e la qualità educativa dell'offerta
- 3) Garantire l'organico e il flusso delle risorse al sistema (beni, servizi, strutture, sistema informatico e banche dati)

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Progetto Certificazione della Qualità ISO-9001- Nidi d'Infanzia: Certificazione dei 3 nidi individuati (corso Mamiani, via Ventimiglia 199, via Santa Chiara)	1.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	NOTA G.,SIMONE AVICO,RASTELLO MARRELLA,NOTA F CONTI,CERULLO SCHILARDI
2	2	Progetto Certificazione della Qualità ISO-9001: Avviare la Certificazione in ulteriori 4 Nidi d'Infanzia.	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	NOTA,SIMONE AVICO, RONCAGLIO CELENTANO,AUDANO RUBINSAGLIA
3	3	Predisposizione del nuovo capitolato pluriennale per il servizio di ristorazione scolastica	3.a	Entro novembre 2011	VALFRÈ,BAI RAULE
3	4	Predisposizione del disciplinare per l'affidamento del servizio di pulizia guano e per l' Intervento strutturale di soluzione problema (per le scuole interessate)	4.a	Entro novembre 2011	CAGNASSO
3	5	Analisi dei rischi derivanti dall'utilizzo di sollevatori per disabili presso CESM ed applicazioni delle azioni correttive individuate	5.a	Entro dicembre 2011	BARRERI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	6	Revisione dei sistemi di gestione per la riscossione coattiva delle entrate Tariffe Nidi d'infanzia e Ristorazione dopo il trasferimento delle competenze a SORIS SPA: trasmissione del primo flusso dati per l' emissione delle intimazioni di pagamento con Soris (a.s. 2009/10)	6.a	Entro 30 novembre 2011	RINALDI RIGOTTI NARDI
3	7	RICOGNIZIONE DI TUTTI I LASCITI DESTINATI A BORSE DI STUDIO E REVISIONE DELLE NORME NECESSARIE ALLA GESTIONE DEI BANDI DI CONCORSO PER LA LORO EROGAZIONE			RINALDI FARDIN
		Realizzazione mappatura dei lasciti testamentari al fine di evidenziare possibili accorpamenti delle borse di studio nella fase di erogazione	7.a	Entro il 30.06.2011	
		Revisione regolamenti Concorso per erogazione borse di studio.	7.b	Regolamenti approvati entro il 31.12.2011.	
3	8	Riorganizzazione degli uffici Infotariffe e Infomorosità in modo da ridurre i tempi del procedimento delle variazioni ISEE	8.a	Implementazione del sistema di albero vocale	ORRÙ
			8.b	Formazione del personale interessato	ORRÙ NARDI
			8.c	90% pratiche variazione ISEE definite entro 30 giorni dalla richiesta	NARDI
2,3	9	Adeguamento modalità di gestione del fondo dedicato al funzionamento della Scuola d'Infanzia Europea	9.a	Approvazione nuovo Regolamento entro il 31.12.2011	ORRÙ NERI
3	10	Attivazione procedura di selezione di personale nel profilo assistente amministrativo, per attività di supporto agli uffici amm.vi ed ai circoli	10.a	Pubblicazione del bando entro il 31.06.2011	CONTI CHIONO
			10.b	Approvazione della graduatoria entro settembre 2011	CONTI CHIONO
1,3	11	Rilevazione tipologie di part time nei nidi e nelle strutture di appartenenza; elaborazione del documento di analisi sull' incidenza del costo del personale	11.a	Compilazione della scheda riassuntiva per tipologia di part time/struttura	CONTI CERULLO
			11.b	Conclusione della ricerca con consegna della ricerca alla Direzione entro dicembre	CONTI CERULLO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2,3	12	Attività seminariale rivolta al personale amm.vo dei Circoli per la corretta applicazione degli istituti contrattuali per il personale di ruolo e a T.D.	12.a	Predisposizione del piano dell'attività entro ottobre 2011	CERULLO SCHILARDI
			12.b	Attuazione dell'attività (n. 4 incontri con almeno n. 10 partecipanti) entro dicembre	CERULLO SCHILARDI
3	13	Utilizzo del sito dedicato al personale supplente per veicolare informazioni sulle domande frequenti inerenti il rapporto di lavoro: introduzione del sistema FAQ (Frequently asked questions)	13.a	Entro dicembre 2011	SCHILARDI
2	14	COSTRUZIONE DI INDICATORI DI PERFORMANCE NEI NIDI D'INFANZIA:			
		Calcolo indicatore medio dell'ultimo triennio del rapporto tra posti giornalieri disponibili e posti giornalieri assegnati - per i nidi d'infanzia di via Asinari, via Ciriè, via Fleming, via Barletta (dall' apertura servizio al 31 ottobre)	14.a	Entro il 31 maggio	MORETTI, RIGOTTI
		Calcolo indicatore annuale del rapporto tra posti giornalieri disponibili e posti giornalieri assegnati per ogni nidi (2010 – 2011)	14.b	Dati autunno 2010 entro luglio 2011 e conclusione lavoro entro il 15 dicembre 2011	MORETTI, RIGOTTI
2,3	15	Individuazione e analisi dei fattori che influenzano lo scostamento tra posti disponibili e posti assegnati	15.a	Rilevazione dati tramite le schede validate dalla direzione	ANSALDO,BLASICH, BORASI, BRISCESE, CATTANEO, CORSO, GHIDINI MARCELLINO,MERZA GORA NERI,NUNNARI ORSOLANI, PELIZZONI PELLEGRINO, PEVATO POGGIOLI,PUCCINI , RUDÀ, TOMASELLI TROMBETTA,VIGLIANI GONELLA
			15.b	Documento di analisi concluso e validato dalla direzione contenente anche le ricadute sul progetto pedagogico – organizzativo dei Nidi	NOTA, MORETTI, TIOZZO, BALISTRERI, SEGALINI, REGIO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2,3	16	Costruire gli indicatori di performance per le Scuole dell'Infanzia	16.a	Individuare gli indicatori utilizzabili nel 2012 entro dicembre 2011	AUDANO, CELENTANO, RONCAGLIO, RASTELLO, ANSALDO BALISTRERI MERZAGORA ORSOLANI
2,3	17	Creazione di una apposita commissione su questioni del benessere organizzativo e del burn-out. (Formata da: dirigenti dei settori "Servizi educativi per l'Infanzia" e "Personale", medico del lavoro, R.P., consulenti psicologi del lavoro): Individuazione casistiche dei problemi(che la commissione dovrà affrontare) e proposte di intervento attuabili	17.a	Almeno 4 interventi realizzati	NOTA G., CONTI, POGGIOLI, TOMASELLI, NERI, TIOZZO
2	18	Almeno un intervento formativo per profilo professionale Nidi e Scuole d'Infanzia (RP, RE, Istruttore amministrativo, assistente amministrativi, Educatore, Insegnante, assistente Educativo)	18.a	Almeno 7 interventi formativi mirati entro il 31.12.2011	MORETTI, TOLOMEI, ANSALDO, BLASICH, BORASI, BRISCESE, CATTANEO, CORSO, GHIDINI MARCELLINO, MERZAGORA NERI, NUNNARI ORSOLANI, PELIZZONI PELLEGRINO, PEVATO POGGIOLI, PUCCINI, RUDÀ, TOMASELLI TROMBETTA, VIGLIANI GONELLA, RASTELLO, MARRELLA, NOTA F RONCAGLIO, CELENTANO, AUDANO, RUBINSAGLIA TIOZZO, BALISTRERI, SEGALINI, REGIO
2,3	19	Riorganizzare il Centro di Documentazione Multimediale	19.a	Approvazione ed esecuzione del nuovo progetto organizzativo del Centro	NOTA G, PEVATO, MARRELLA, NUNNARI, PELIZZONI
-	20	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	20.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	NOTA G., CONTI, VALFRE', RINALDI, SIMONE
-	21	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	21.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	NOTA G., VALFRE', RINALDI, SIMONE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE ¹

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Nidi d'Infanzia a gestione diretta ed in appalto	Ammissione al servizio educativo nei Nidi	Assegnazione totale dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti (rilevazione al 10 novembre)	Posti assegnati / posti disponibili per struttura		99% (dato dicembre 2010)	>=97%		NOTA, TUTTI RP*, MORETTI
2	Scuole dell'Infanzia a gestione diretta	Ammissione al servizio educativo nelle Scuole d'Infanzia	Assegnazione totale dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti (rilevazione al 10 novembre)	Posti assegnati / posti disponibili per struttura		98% (dato dicembre 2010)	>=95%		NOTA, TUTTI RP*, MORETTI
3	Nidi d'Infanzia a gestione diretta ed in appalto	Gestione ammissione al servizio (Nidi di via Asinari, via Ciriè, via Fleming, via Barletta)	Capacità di rendere fruibili i posti disponibili	Sommatoria iscritti x giorni di frequenza / Totale giorni di apertura x posti disponibili VIA ASINARI (nel periodo dall'apertura del servizio al 30 ottobre)		N.D.	>=41% lattanti		TIOZZO, MORETTI NOTA G.
				Sommatoria iscritti x giorni di frequenza / Totale giorni di apertura x posti disponibili VIA CIRIE' (nel periodo dall'apertura del servizio al 30 ottobre)		N.D.	>=51% lattanti		MORETTI NOTA G BALISTRERI
				Sommatoria iscritti x giorni di frequenza / Totale giorni di apertura x posti disponibili VIA FLEMING (nel periodo dall'apertura del servizio al 30 ottobre)		N.D.	>=50% lattanti		MORETTI NOTA G SEGALINI
				Sommatoria iscritti x giorni di frequenza / Totale giorni di apertura x posti disponibili VIA BARLETTA (nel periodo dall'apertura del servizio al 30 ottobre)		N.D.	>=52% lattanti		MORETTI NOTA G REGIO


- PELLEGRINO, NUNNARI, NERI, BLASICH, BALISTRERI, AUDANO, ANSALDO, CELENTANO, POGGIOLI, GONELLA, MARCELLINO, MARRELLA, GHIDINI, BORASI, PEVATO, SEGALINI, TIOZZO, PELIZZONI, VIGLIANI, ORSOLANI, TROMBETTA, RUDA', RONCAGLIO, BRISCESE, PUCCINI, TOMASELLI, NOTA, MERZAGORA, RUBIN SAGLIA, REGIO, CATTANEO, CORSO, RASTELLO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità dei Servizi "Nidi d'Infanzia" e "Servizi di Ristorazione".

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Personale - Procedimenti disciplinari	Gestione dei Procedimenti disciplinari	Conclusione dell'istruttoria dei procedimenti disciplinari nel rispetto delle modalità formali e dei tempi previsti	a) Istruttorie formalmente corrette / n. totale istruttorie annue	Assenza di errori formali	100%	>=98%		CHIONO
				b) Numero istruttorie svolte nel rispetto dei termini/n. totale istruttorie annue	Rispetto dei termini (60 gg.)	100%	>=99%		CHIONO
5	Personale – Gestione delle Relazioni Esterne	Ottimizzazione della gestione delle comunicazioni esterne	Ricerca di soluzioni più economiche atte a garantire le spedizioni: a) Consegna diretta di comunicazioni di iniziative varie	N. consegne dirette / n. comun. iniziative varie		N.D.		>=95%	CHIONO
			b) Spedizioni oltre 1000 buste utilizzo Postatarget	N. buste spedite con Postatarget / n. buste spedite		N.D.		>=95%	CHIONO
			c) Invio circolari via telematica	N. circolari inviate con mail / tot. circolari		N.D.		>=95%	CHIONO
6	Personale- Attività Estiva	Conclusione della fase istruttoria per il personale attività estiva (nel rispetto dei criteri fissati e dei tempi previsti)	a) Capacità di rispondere alle richieste provenienti dalle scuole municipali, statali e convezionate	N. richieste accolte / n. richieste totali		N.D.		>=95%	CERULLO
			b) Rispetto dei tempi per l'individuazione del personale da assumere a tempo determinato	N. richieste inviate entro metà giugno / n. richieste totali		N.D.		>=95%	CERULLO
7	Personale- Attività estiva	Contenimento dei costi del personale:	Saturazione delle sezioni da attivare	N. sezioni saturate / n. sezioni		N.D.		>=90%	CERULLO CONTI
8	Personale - Gestione graduatorie degli educatori e degli insegnanti	Rispetto delle modalità di funzionamento della graduatoria previste dal Disciplinare:	Rispetto dell'ordine della graduatoria	N. chiamate effettuate nel rispetto dell'ordine / tot. chiamate		N.D.		>=95%	SCHILARDI
9	Sostituzione personale scolastico	Rispetto budget della spesa per il personale a Tempo Determinato	Rispetto budget della spesa per il personale a Tempo Determinato	Spesa sostenuta (impegno meno economia di spesa)	Stanziamiento definitivo	100%	Spesa sostenuta =<stanzia mento definitivo		SCHILARDI CONTI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
10	Diritto allo Studio	Gestione cedole librerie - Scuole Primarie	Garantire tempi celeri nella liquidazione delle fatture presentate dai cartolibrari	Fatture inserite nell'atto di liquidazione entro 7 gg / fatture pervenute (da settembre a dicembre)		N.D.	95%		FARDIN RINALDI
11	Pagamento Ristorazione Scolastica	Rimborsi per assenze prolungate	Garantire il rimborso nelle tempistiche predefinite	Numero rimborsi emessi nel mese successivo a quello in cui si verifica l'evento / numero rimborsi totali necessari	100% rimborsi entro il mese successivo all'evento	100%	>=98%		RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI
12	Pagamento Ristorazione Scolastica	Aggiornamento Tariffe a seguito di presentazione nuovo ISEE o per frequenza di altri fratelli	Garantire il ricalcolo della tariffa nelle tempistiche predefinite (a seguito delle segnalazioni di errore o variazioni)	Numero variazioni ISEE o numero aggiornamenti tariffe mensili effettuate entro il mese successivo alla segnalazione / numero variazioni o aggiornamenti necessari	100% sistemazioni errori o aggiornamenti entro il mese successivo alla segnalazione	100%	>=98%		RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI
13	Pagamento Ristorazione Scolastica	Comunicazione con le famiglie	Garantire tempi celeri nelle risposte alle richieste di informazione fatte dagli utenti (attraverso la posta elettronica)	Numero di risposte alle mail degli utenti entro 3 giorni / numero di richieste pervenute	100% risposte entro 3 giorni	100%	>=98%		RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI
14	Pagamento Ristorazione Scolastica	Aggiornamento delle tariffe a seguito di variazioni di residenza	Garantire tempestività nel ricalcolo della tariffa	Numero delle variazioni di residenza lavorate, con aggiornamento tariffario mensile / N. cambi di residenza che determinano adeguamento tariffe		N.D.	>=95%		RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI
15	Pagamento Ristorazione Scolastica	Determinazione degli addebiti relativi ai bambini ritirati dal servizio Nidi e Scuola d'Infanzia	Tempistica della determinazione degli addebiti	Numero di addebiti effettuati / N. addebiti da effettuare		N.D.	>=95		RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
16	Servizi Integrativi: Centri Bambini Genitori e Nidi in Famiglia	Offerta del servizio integrativo	Grado di soddisfazione dei potenziali utenti dei servizi 0/3 anni	Numero posti offerti servizi integrativi / popolazione di riferimento 3 mesi/ 36 mesi		1%	>=1%		SIMONE AVICO
17	Qualità dei Servizi Educativi	Effettuare sopralluoghi nei servizi esternalizzati Centri Bambini Genitori e Nidi in Famiglia	Monitoraggio del Servizio e grado di aderenza al capitolato	N. servizi esternalizzati monitorati una volta / numero servizi esternalizzati		N.D.	100%		SIMONE AVICO
				N. servizi esternalizzati monitorati due volte / numero servizi esternalizzati aperti prima del marzo 2011		N.D.		>=50%	SIMONE AVICO



DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI - SETTORE SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : NIDI D'INFANZIA

DOCUMENTO

REV.

APPROVAZIONE

SQS D07A 01


0 DEL 15/4/2011


GIUSEPPE NOTA

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

PERFORMANCE QUALITA'

Procedura applicabile / note

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Ambientamento	Partecipazione dei genitori		realizzazione di una riunione con le famiglie dei bambini nuovi iscritti entro 31 Luglio	non previsto		non previsto	-	POSett D07A 01
	Partecipazione dei genitori		Realizzazione di almeno 1 Colloquio individuale con ciascuna famiglia prima che inizi la frequenza	non previsto		% dei bambini inseriti con colloquio	90%	POSett D07A 01
	Disponibilità del servizio		Definizione calendario inserimento per gruppi entro la realizzazione della riunione genitori	non previsto		non previsto	-	POSett D07A 01
	comunicazione del servizio		Consegna preventiva della data inizio ambientamento sul promemoria genitori	non previsto		% calendari consegnati/bam- bini da inserire	90%	POSett D07A 01
	Disponibilità del servizio	REG. 231 - NIDI	inizio dell'ambientamento per nuovi iscritti in prima graduatoria entro 31 ottobre (esclusi assenti o chiamati successivamente al 1 settembre)	ritardo oltre 1 mese		% bambini avviati all'ambientamento entro 31/10 (esclusi assenti o chiamati successivamente al 1 settembre)	90%	POSett D07A 01
	monitoraggio del servizio		redazione di almeno 1 osservazione sull'ambientamento per ogni bambino nuovo iscritto (scheda di osservazione in ambientamento)-	non previsto		% di bambini di cui è stata compilata almeno 1 osservazione sul totale bambini in ambientamento	95%	POSett D07A 01
	Salute e sicurezza del bambino	SI Protocollo d'Intesa con AASSLL	Compilazione Griglia ASL per ogni bambino nuovo iscritto	assenza della scheda		% di schede individuali compilate sul totale bambini nuovi iscritti	95%	POSett D07A 01
	Salute e sicurezza del bambino	SI Protocollo d'Intesa con AASSLL	Consegna dell'estratto scheda Socio-Sanitaria prima dell'inserimento (nei casi previsti dal Protocollo d'intesa ASL)	assenza della scheda		% di famiglie cui è stata consegnata la scheda sul totale bambini con casistica prevista dal Protocollo in fase ambientamento	95%	POSett D07A 01



DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI - SETTORE SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : NIDI D'INFANZIA

DOCUMENTO

SQS D07A 01

REV.


0 DEL 15/4/2011

APPROVAZIONE

GIUSEPPE NOTA

CITTA' DI TORINO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif.	<div>R</div> <div>livello qualità programmato unità misura</div>	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Esperienze educative per il bambino	disponibilità di esperienze educative diversificate		Ogni bambino di età superiore a 12 mesi in ogni mese di presenza (se presente almeno il 50% dei giorni del mese), è coinvolto in almeno una esperienza educativa per ciascuna delle aree di sviluppo (area motoria, comunicazione e linguaggi, cognitiva, affettivo-relazionale-sociale)	non previsto		% dei bambini coinvolti sul totale bambini presenti come da std	98%	POSett D07A 02
	disponibilità di esperienze educative diversificate		Ogni bambino di età superiore ai 12 mesi (esclusa la sezione lattanti) nel corso dell'anno scolastico effettua almeno tre uscite dal Nido in contesti territoriali diversi (6 nei nidi che non dispongono di area esterna)	non previsto		% dei bambini che fanno le esperienze educative std/ tot bambini	95%	POSett D07A 02
	disponibilità di esperienze educative diversificate		Ogni bambino svolge almeno 10 uscite/anno in area esterna con attività educativa all'aperto (solo per Nidi che dispongono di area esterna)	non previsto		% dei bambini che fanno le esperienze educative std/ tot bambini	95%	POSett D07A 02
	comunicazione relativa al servizio		l'uscita didattica svolta a piedi viene comunicata nello Spazio Comunicazione Famiglie almeno il giorno prima.	non previsto		non previsto	--	POSett D07A 02
	comunicazione relativa al servizio		le uscite didattiche svolte con mezzi pubblici o privati forniti dall'amministrazione vengono autorizzate tramite modulo firmato dai genitori di volta in volta.	non previsto		non previsto	--	POSett D07A 02
nto	disponibilità del		l'Accoglienza viene svolta con una apertura minima di 1,5 ore	non previsto		% giorni in cui l'accoglienza viene svolta come da std sul totale giorni di apertura del servizio	95%	POSett D07A 02



DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI - SETTORE SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : NIDI D'INFANZIA

DOCUMENTO

SQS D07A 01


REV.


0 DEL 15/4/2011

APPROVAZIONE

GIUSEPPE NOTA

CITTA' DI TORINO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif.		livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore		valore soglia base anno
Accoglienza / Ricongiungime	servizio			il Ricongiungimento viene svolto con apertura minima di 2 ore complessivamente nelle varie uscite	non previsto		% giorni in cui il ricongiungimento viene svolto come da std sul totale giorni di apertura del servizio	95%	POSett D07A 02
	contenuto tecnico del servizio			L'accoglienza ed il ricongiungimento sono eseguiti in presenza di almeno un educatore	non previsto		% giorni in cui l'accoglienza viene svolta come da std sul totale giorni di apertura del servizio	100%	POSett D07A 02
	comunicazione del servizio	verificare		Le variazioni degli orari di accoglienza e ricongiungimento sono comunicate ai genitori ed ai cittadini con almeno 5 giorni di anticipo	non previsto		non previsto	--	POSett D07A 02
Igiene personale del bambino	contenuto tecnico del servizio			Per i bambini che frequentano a tempo lungo, vengono effettuati almeno due cambi di pannolino al giorno per ogni bambino	non previsto		% dei cambi effettuati come da std sul totale bambini	100%	POSett D07A 02
	contenuto tecnico del servizio			Per i bambini che frequentano a tempo breve, vengono effettuati almeno un cambio di pannolino al giorno per ogni bambino	non previsto		% dei cambi effettuati come da std sul totale bambini	100%	POSett D07A 02
	contenuto tecnico del servizio			Il cambio delle lenzuola fornite dal nido deve essere effettuato almeno ogni 10 giorni lavorativi (salvo ulteriori casi specifici di necessità di sostituzione)	non previsto		% dei cambi effettuati nei termini std sul totale cambi effettuati	99%	POSett D07A 02
	comunicazione del servizio			al momento del ricongiungimento alla famiglia viene fornita informazione a richiesta sulla giornata del bimbo (si utilizzano le info registrate su quaderno/scheda di sezione)	non previsto		non previsto	--	POSett D07A 02



DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI - SETTORE SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : NIDI D'INFANZIA

DOCUMENTO


REV.


APPROVAZIONE

SQS D07A 01

0 DEL 15/4/2011

GIUSEPPE NOTA

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif.		livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Alimentazione prenotazione	tempistiche			Il personale amministrativo trasmette quotidianamente la prenotazione/previsione dei pasti su SISE entro le 10,00	non previsto		% giorni in cui la prenotazione/previsione è svolta entro le ore 10.00	95%	POSett D07A 03
	economicità del servizio			la quantità di pasti previsti su SISE corrisponde alle presenze	non previsto		100 - % dei pasti previsti mancanti / totale pasti necessari	90%	POSett D07A 03
					non previsto		100 - % dei pasti previsti in eccedenza/ totale pasti necessari	90%	POSett D07A 03
	disponibilità del servizio			la quantità di pasti prenotati SISE (presenze del giorno) è corrispondente alle presenze effettive dei bambini	non previsto		% giorni con pasti prenotati sufficienti per i bambini presenti	95%	POSett D07A 03
	gestione emergenze			viene assicurato il reintegro dei pasti in emergenza per scostamento >=10 (presenze reali - pasti prenotati)	mancato reintegro da parte della ditta		% pasti reintegrati o gestiti con giacenze sul totale pasti prenotati	100%	POSett D07A 03
nigie	Disponibilità del servizio	REG 231 - NIDI (ARTT. 12-13)		durante l'anno scolastico si svolgono 3 riunioni con i genitori (ad esclusione delle riunioni dei genitori dei nuovi iscritti): - una di presentazione ad inizio anno - una di confronto a metà anno - una di verifica a fine anno	NON RISPETTO DELLO STD		non previsto	--	
	Disponibilità del servizio			nel corso dell'anno si svolge almeno 1 colloquio individuale con i genitori di ciascun bambino (oltre al colloquio in ambientamento)	non previsto		% colloqui effettuati come da std sul totale bambini iscritti	95%	POSett D07A 02



DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI - SETTORE SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : NIDI D'INFANZIA

DOCUMENTO

REV.

APPROVAZIONE

SQS D07A 01


0 DEL 15/4/2011


GIUSEPPE NOTA

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

PERFORMANCE QUALITA'

Procedura applicabile / note

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif.		livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Relazioni con le famiglie	tempestività del servizio			I colloqui richiesti dalla famiglia vengono presi in carico entro 3 giorni dalla richiesta	non previsto		% colloqui presi in carico come da std sul totale colloqui richiesti dalle famiglie	98%	POSett D07A 02
	disponibilità servizio			Il personale amministrativo riceve i genitori presso il nido almeno 4 ore alla settimana	non previsto		% settimane in cui il personale amministrativo riceve i genitori presso il nido come da std, sul totale settimane di apertura del servizio	95%	POSett D07A 03 (orario comunicato presso la struttura)
vigilanza e Sicurezza bambini	Vigilanza accesso alla struttura		cercare norma generale uffici pubblici	Attività di vigilanza dell'ingresso durante tutte le fasce orarie di apertura	manca za del controllo anche solo in una fascia oraria di apertura		% giornate con controllo come da std / totale giornate	100%	POSett D07A 02
	sicurezza e prevenzione incendi		Legge 81/2008	corretta compilazione del registro dei controlli secondo quanto previsto dalla normativa vigente	manca ta compilazione del registro		non previsto	--	POSett D07A 02
			D.lgs. 81/2008	effettuazione delle 2 prove annuali previste	manca ta effettuazione di prove nell'anno		non previsto	--	POSett D07A 02
			D.lgs. 81/2008	aggiornamento mensile della cassetta del pronto soccorso contenente i prodotti come previsto dalla normativa	non previsto		n° controlli con esito positivo sul totale controlli annuali	90%	POSett D07A 02
	gestione emergenze sanitarie		Protocollo d'Intesa Città di TO -AASSLL TO 1 e 2 Anno 2009	allontanamento dei bambini con sintomi previsti dal Protocollo d'Intesa con le AASSLL accompagnato da consegna al genitore del modulo relativo	non previsto		n° di bambini allontanati con modulo sul totale bambini allontanati	99%	ILSett D07A 03
				attuazione della procedura prevista per ogni infortunio occorso.	non previsto		non previsto	--	POSett D07A 02



DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI - SETTORE SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : NIDI D'INFANZIA

DOCUMENTO

SQS D07A 01

REV.

0 DEL 15/4/2011


APPROVAZIONE



GIUSEPPE NOTA


STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO


PERFORMANCE QUALITA'


Procedura applicabile / note

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
struttura nido/ spazi	sicurezza per i bambini	NORMATIVA INFRASTRUTTURE	Completezza ed adeguatezza dei documenti che attestano il rispetto dei requisiti di sicurezza della struttura (scheda requisiti documentali struttura)	NON RISPETTO DELLO STD		non previsto	--	
		D.lgs. 81/2008	Rispetto dei piani di controllo per la sicurezza	NON RISPETTO DELLO STD		non previsto	--	POSett D07A 02
			a fronte di guasti alle infrastrutture viene elaborato un piano di ripristino entro 15 gg dalla richiesta	non previsto	Settore edilizia scolastica	% interventi conformi a std		POSett D07A 03
	pulizia (spazi e materiali per bambini)		viene rispettato il piano di pulizia definito da capitolati e direttive applicabili	non previsto		non previsto		POSett D07A 03
struttura nido/ organico	organico	REG 231 - NIDI	La dotazione organica del personale educativo rispetta i seguenti rapporti educatori /bambini >=1/5 lattanti iscritti >=1/6 piccoli iscritti >= 1/8 grandi iscritti	rapporto minimo di Regolamento non rispettato	SETTORE PERSONALE	Numero di settimane con rapporto rispettato/ tot. Settimane	98%	PGDiv D07_01
			la presenza giornaliera di personale educativo garantisce il rapporto educatori / bambini presenti >=6	rapporto minimo di Regolamento non rispettato	SETTORE PERSONALE	numero di giorni in cui è rispettato il rapporto 1:6 / totale giorni apertura	99%	PGDiv D07_01 si applica ai giorni di servizio ordinario (no scioperi, calamità)
			Nelle strutture il cui personale è dipendente comunale la dotazione organica assistenti è >=1/15 rispetto ai bambini presenti		SETTORE PERSONALE	% giorni con organico conforme	95%	PGDiv D07_01
			Nelle strutture il cui personale è externalizzato l'organico assistenti è conforme al capitolato			% giorni con organico conforme	95%	PGDiv D07_01
		legge regionale 3 del 1973	il personale educativo presente giornalmente rispetta il rapporto numerico educatori/bambini presenti >=1/10 in tutte le fasce orarie,	presenza di personale educativo < 1/10		% giorni con rapporto rispettato su totale giorni apertura	95%	prevedere rilevazione in orari diversi della giornata
	disponibilità del	REG 231 - NIDI	rispetto del n° dei giorni di apertura previsti dal calendario scolastico			% giorni apertura / giorni calendario		vedere nelle PO se definire apertura minima

<div></div> <div>DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI - SETTORE SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : NIDI D'INFANZIA</div> <div>CITTA' DI TORINO</div>							DOCUMENTO	SQS D07A 01	
							REV.	0 DEL 15/4/2011	
							APPROVAZIONE	GIUSEPPE NOTA	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
	servizio nido	REG 231 - NIDI	rispetto dell'orario di apertura previsto dal regolamento nidi			% giorni con orario riesptato / giorni apertura	99%	riferimento orologio bollatore	

 <div> <div>DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE</div> </div>							DOCUMENTO	SQS D07B 01
CITTA' DI TORINO							REV. 1	del 6-4-2011
							APPROVAZIONE	Dr. F. Valfrè
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA							Performance di qualità	
Prestazione	Caratteristiche del servizio	Regolamentazione di riferimento	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Responsabilità se diversa dal Settore	Indicatore	Valore soglia base anno	procedura applicabile/note
Ristorazione standard	Comunicazione del menù base a tutte le famiglie degli alunni		Distribuzione del calendario del menu a tutti gli alunni entro il 30 settembre	mancata distribuzione entro il 15 ottobre		non presente	non presente	PG Sett. D07 B1
			Pubblicazione del menù sul portale della ristorazione scolastica entro il 30 agosto	mancata pubblicazione sul portale della ristorazione scolastica entro il 15 settembre	SETTORE BILANCIO, SISTEMA INFORMATIVO E TARIFFE DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI	non presente	non presente	PG Sett. D07 B1
			Nelle scuole primarie affissione del menù settimanale aggiornato tutte le settimane nel refettorio	mancata affissione		controlli conformi/n. controlli	95%	PG Sett. D07 B1
	Erogazione servizio a tutti gli utenti richiedenti		Erogazione pasto a tutti gli alunni iscritti al servizio presenti a scuola entro le ore 9,30	mancata erogazione pasto		controlli conformi/n. controlli	100%	PO Sett. D07 B1
	Rispetto del menù definito		Rispetto giornaliero del menù definito	mancato rispetto valore soglia	Settore Edilizia Scolastica	(n. giorni con rispetto menu definito* n. scuole)/ (n. gg apertura servizio * n. Scuole)	90%	PO Sett. D07 B1
	Disponibilità a fornire la frutta a metà mattina come seconda colazione		Attivazione del servizio nelle scuole dell'obbligo entro 5 gg dalla richiesta della classe	il servizio non viene offerto entro 10 gg da richiesta		n. scuole richiedenti con rispetto tempi/n. scuole richiedenti	98%	Carta dei Servizi
	Adeguatezza delle porzioni offerte alle esigenze alimentari degli alunni		Nelle scuole dell'obbligo esposizione delle porzione standard per potere operare il confronto mediante "piatto campione"	mancata esposizione piatto campione		controlli conformi/n. controlli	98%	PO Sett. D07 B3
	Fornitura di adeguata dotazione per consumare il pasto in modalità self-service		Nelle scuole dell'obbligo la dotazione comprende idoneo vassoio arancione, stoviglia per il primo piatto, stoviglia per il secondo piatto e il contorno, bicchiere, tovagliolo e posate	mancata dotazione		controlli conformi/n. controlli	98%	PO Sett. D07 B3

 <div> <div>DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE</div> </div>						DOCUMENTO	SQS D07B 01	
						REV. 1	del 6-4-2011	
CITTA' DI TORINO						APPROVAZIONE	Dr. F. Valfrè	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA						Performance di qualità		
Prestazione	Caratteristiche del servizio	Regolamentazione di riferimento	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Responsabilità se diversa dal Settore	Indicatore	Valore soglia base anno	procedura applicabile/note
Controllo sul servizio	Garanzia di fornire carne bovina di razza piemontese		Appartenenza della carne bovina distribuita alla razza piemontese	Non conformità analitica DNA Bovino		controlli conformi/n.controlli	90%	PO Sett. D07 B3
	Garanzia di fornire ortofrutta biologica		L' ortofrutta è biologica	Non conformità analitica e etichettatura non rispondente		controlli conformi/n.controlli	95%	PO Sett. D07 B3
	Sicurezza alimenti forniti e idoneità dei locali e delle attrezzature		Effettuazione di almeno un controllo all'anno in ogni scuola svolto da personale interno	controllo non avvenuto presso la scuola		scuole controllate almeno una volta/n. scuole totale	99%	PO Sett. D07 B3
			Effettuazione di almeno un controllo all'anno in ogni scuola svolto da personale esterno del laboratorio incaricato	controllo non avvenuto presso la scuola		scuole controllate almeno una volta/n. scuole totale	99%	PO Sett. D07 B3
			Effettuazione di almeno quattro controlli all'anno presso ogni Centro di Cottura delle IA effettuato da personale esterno del laboratorio incaricato	n. controlli inferiori a 4 presso il centro di cottura		centri di cottura controllati almeno 4 volte/n. centri cottura totale	100%	PO Sett. D07 B3
Manutenzione elettrodomestici	Efficienza elettrodomestici		Intervento di riparazione entro 25 gg dalla richiesta (per elettrodomestici fuori garanzia)	mancata riparazione entro 30 gg.		Interventi con tempi rispettati/interventi richiesti	95%	PO Sett. D07 B3+IL 14
			Richiesta al fornitore di intervento di riparazione di elettrodomestico in garanzia entro 5 gg	mancata richiesta entro 10 gg		n. interventi richiesti nei tempi previsti/n. interventi richiesti	98%	PO Sett. D07 B3+IL 14
Manutenzione locali	Manutenzione locali a carico imprese ristorazione		Rispetto tempistica per richiesta ed esecuzione intervento manutentivo come da IL 17	mancato rispetto tempistiche		n. interventi richiesti ed eseguiti nei tempi previsti da IL 17/n. interventi richiesti	95%	PO Sett. D07 B3+IL 17
	Manutenzione locali a carico Edilizia Scolastica		Comunicazione da parte di Edilizia dei tempi necessari per esecuzione intervento entro 30 gg. dalla segnalazione	mancata comunicazione entro 40 gg.	Settore Edilizia Scolastica	non presente	non presente	PO Sett. D07 B3
	Attivazione menù "in bianco" in alternativa al menù standard		il menù "in bianco" viene offerto in giornata in alternativa al menù standard quando richiesto dal genitore entro le ore 9,30	mancata erogazione menù in bianco		non presente	non presente	PO Sett. D07 B1

		DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI					DOCUMENTO	SQS D07B 01
CITTÀ DI TORINO		SPECIFICHE DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE					REV. 1	del 6-4-2011
							APPROVAZIONE	Dr. F. Valfrè
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA							Performance di qualità	
Prestazione	Caratteristiche del servizio	Regolamentazione di riferimento	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Responsabilità se diversa dal Settore	Indicatore	Valore soglia base anno	procedura applicabile/note
Ristorazione personalizzata	Predisposizione menù personalizzato a fronte di documentate esigenze alimentari		il rinnovo o l'attivazione ex novo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno fin dall'inizio dell'anno scolastico se la richiesta, corredata da adeguato certificato medico perviene entro il mese di giugno	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il rinnovo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno entro 40 giorni dall'inizio dell'anno scolastico se la richiesta, corredata da adeguato certificato medico perviene nel periodo fra luglio/agosto	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il rinnovo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno entro 40 gg dalla presentazione della richiesta, qualora la richiesta, corredata da adeguato certificato pervenga in data successiva a quella di inizio anno scolastico	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il menù personalizzato in caso di nuova richiesta, corredata da idoneo certificato medico, presentata nei mesi di luglio/agosto, viene reso disponibile all'alunno entro 15 gg dall'inizio dell'anno scolastico	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il menù personalizzato in caso di nuova richiesta, corredata da idoneo certificato medico, presentata durante l'anno scolastico, viene reso disponibile all'alunno entro 10 gg dalla richiesta	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
	Attivazione menù "alternativo" per esigenze etico-religiose		il menù "alternativo" viene offerto all'alunno entro 10 gg dalla richiesta	mancata fornitura entro 10 gg		n. menu alternativi forniti nei tempi prefissati/n. menu alternativi richiesti	98%	PO Sett. D07 B1
Ascolto	Presa in esame dei reclami dei cittadini	L 241/90	Il Settore risponde entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato reclami	mancata risposta nei 30 gg		n. risposte a reclami fornite entro 30 gg/n. reclami pervenuti	98%	PG Sett. D07 B1

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

Politica:

ATTIVITÀ INTEGRATIVE AL SISTEMA EDUCATIVO SCOLASTICO

Settore Educazione Permanente

Settore Sostegno Obbligo Scolastico

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare l'innovazione metodologica e didattica
- 2) Potenziare i servizi educativi per le famiglie e il tempo libero dei ragazzi
- 3) Realizzare convenzioni con le istituzioni per il potenziamento degli interventi educativi
- 4) Facilitare l'integrazione tra istruzione, formazione e mondo del lavoro
- 5) Garantire standard educativi per bambini disabili e ragazzi svantaggiati

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,5	1	Definizione del modello riorganizzativo scuola- Cesm sul piano metodologico-didattico e gestionale: maggiore permanenza a scuola per i bambini interessati dal nuovo modello organizzativo (10% di ore in più a scuola)	1.a	Applicazione del nuovo modello ad almeno tre classi di scuola primaria-Cesm	QUAGLIA
2	2	Messa a punto di un database sull'utilizzo degli ausili al fine di razionalizzarne l'utilizzo	2.a	Messa a regime dello strumento con almeno due monitoraggi	GUERRA
3,5	3	Inadempienze scolastiche: nuovo sistema di rilevazione dati con il nucleo di prossimità ed il nucleo nomadi (polizia municipale) in applicazione delle linee guida siglate	3.a	Schema procedurale validato	RISO BOLOGNESI
			3.b	Scheda di rilevazione validata e applicata	RISO BOLOGNESI
5	4	Realizzazione di un piano formativo sull'Autismo e Comunicazione Alternativa Aumentativa	4.a	Attivazione di almeno due corsi formativi per un complessivo di 36 ore	RE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,3,5	5	Riorganizzazione della documentazione didattica pregressa e monitoraggio di quella in corso a supporto degli apprendimenti curricolari degli alunni con disabilità sensoriale (prioritariamente per la scuola primaria, compreso l'utilizzo di strumenti specifici).	5.a	Realizzazione di n.10 schede didattiche	MANO
4	6	Rendicontazione alla Provincia del piano dell'Orientamento triennale come da parametri previsti dall'accordo	6.a	Entro il 30 settembre 2011	BORSETTI GALLIVANONE
-	7	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	7.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	BORSETTI BOLOGNESI
-	8	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	8.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	BORSETTI BOLOGNESI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Sostegno obbligo scolastico	Utilizzo equilibrato delle risorse per attività di inserimento scolastico disabili	Differenziare l'offerta ottimizzando l'utilizzo delle alternative disponibili	N. scuole a cui si dà risposta / n. totale scuole primarie e secondarie di primo grado che ne fanno richiesta	Risposta al 100% delle scuole che ne fanno richiesta	100%	100%		RE GUERRA
2	Sostegno obbligo scolastico	Tempo di risposta alle richieste delle scuole	Rispetto dei tempi di risposta	Risposte entro 30 giorni / n. domande ricevute	Risposte in 30 giorni nel 100% dei casi	100%	100%		RE
3	Sostegno obbligo scolastico	Assistenza alle scuole	Promozione incontri di coprogettazione	N. di scuole in cui si è attuato 1 incontro / totale scuole primarie e secondarie di primo grado richiedenti	1 incontro all'anno per scuola	100%	100%		GUERRA QUAGLIA RE
4	Sostegno Obbligo Scolastico – Provaci ancora Sam	Dispersione scolastica e successo formativo	Rispetto dei tempi di risposta	Risposte entro 30 giorni / n. richieste valide ricevute	Risposte in 30 giorni	N.D.	>=95%		BOLOGNESI RISO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
5	Sostegno Obbligo Scolastico- Disabili Sensoriali	Interventi educativi specifici per i Disabili Sensoriali	Rispetto dei tempi di risposta	Richieste trasmesse all'UVM ed alle agenzie educative accreditate entro 10 giorni / n. richieste valide ricevute		N.D.	>=95%		MANO
6	Educazione Permanente - Centro di Orientamento Scolastico e professionale	Incontri di approfondimento dei risultati dell'orientamento con le famiglie che ne hanno fatto richiesta	Restituzione del risultato dell'orientamento ai genitori dei ragazzi delle scuole richiedenti	1 incontro per scuola nelle 22 settimane periodo maggio gennaio / N. scuole richiedenti		100%	100%		BORSETTI
7	Educazione Permanente - Centro di Orientamento Scolastico e professionale	Educazione Permanente Centro di Orientamento Scolastico e professionale	Copertura della domanda potenziale	Classi orientate / domanda potenziale		80%	>=80%		BORSETTI GALLIVANONE
8	Educazione Permanente - Centro di Orientamento Scolastico e professionale	Consegna dei risultati dell'orientamento ed illustrazione personalizzata dei risultati alle insegnanti	Copertura della domanda potenziale	N. classi orientate/ n. classi richiedenti	250 classi come da accordo di programma Città- Provincia	100%	100%		BORSETTI GALLIVANONE

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

Politica:

ISTITUZIONE DEI CENTRI DI CULTURA (ITER)

Istituzione Torinese per un'Educazione Responsabile

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Programmare, gestire e potenziare i servizi educativi e culturali per: i nidi, le scuole dell'infanzia, la scuole dell'obbligo, le famiglie
- 2) Promuovere la professionalità e la cultura educativa attraverso un processo permanente di formazione, di ricerca, di studio, d'analisi delle situazioni
- 3) Garantire spazi di conoscenza, luoghi aperti a genitori e figli
- 4) Perseguire, anche attraverso processi di strategie di rete, il confronto ed il dialogo con i soggetti pubblici e privati che operano nel campo culturale, educativo e scolastico

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1,3	1	Garantire il mantenimento del numero di scuole partecipanti al Crescere in Città	1.a	numero domande scuole accolte 2011/spesa 2011 ----- >=1 numero domande scuole accolte 2010/spese 2010	MAGNONI, ANFOSSI BEVIONE CASELLA RIZZOLO VIROGLIO
1,3,4	2	Progettazione partecipata dei cortili scolastici inseriti nel progetto Urban	2.a	Presentazione progetti preliminari entro dicembre 2011	MAGNONI
2	3	Mantenere l'accreditamento concesso dalla Regione Piemonte	3.a	Attivazione delle azioni di miglioramento richieste dalla Regione entro dicembre 2011	MAGNONI VIROGLIO CARUSO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
-	4	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	4.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	MAGNONI
-	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	5.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	MAGNONI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Centri di Cultura	Liquidazioni fatture	Liquidazione entro 30 giorni	Mandati liquidati entro 30 giorni / numero mandati complessivi (In presenza di liquidità di cassa)	Tutti liquidati entro 30 giorni	97%	>=97%		MAGNONI CARUSO SCATI
2	Centri di Cultura	Percorsi rivolti a gruppi di studenti	Misurazione della qualità	Questionari con Giudizio medio = buono / totale questionari elaborati	Giudizio medio= buono (secondo valore della scala)	100%	>=95%		MAGNONI ANFOSSI BEVIONE RIZZOLO VIROGLIO CASELLA
3	Centri di Cultura	Iniziativa rivolte alle famiglie	Misurazione della qualità	Questionari con Giudizio medio = buono / totale questionari elaborati	Giudizio medio= buono (secondo valore della scala)	99%	>=95%		MAGNONI ANFOSSI BEVIONE RIZZOLO VIROGLIO CASELLA
4	Centri di Cultura	Formazione ai docenti	Misurazione della qualità	Questionari con Giudizio medio = buono / totale questionari elaborati	Giudizio medio= buono (secondo valore della scala)	93%	>=93%		MAGNONI ANFOSSI BEVIONE RIZZOLO VIROGLIO CASELLA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
5	Centro Promozione Servizi	Comunicazione alle famiglie	Misurazione della qualità: Numero di contatti attivati	Numero Iscrizioni alla news letter		N.D.	>200		MAGNONI
6	Centri di Cultura	Programmazione attività	Riduzione dei tempi individuazione classi	Individuazione delle classi entro 20 giorni dal ricevimento delle domande / domande ricevute	Tutte le domande evase entro 20 giorni	N.D.		>=90%	ANFOSSI BEVIONE RIZZOLO VIROGLIO
7	Programmazione attività - Rapporti con le scuole	Programmazione attività	Riduzione tempi comunicazione alle scuole	Comunicazione alle scuole entro 20 giorni dal ricevimento programmazione Centri di Cultura / N. pratiche ricevute		N.D.		>=90%	SCATI MAGNONI

**DIVISIONE CORPO DI POLIZIA
MUNICIPALE**

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sicurezza Stradale: favorire gli interventi mirati all'aumento della sicurezza, facilitare la fluidità della circolazione e controllare la regolarità delle emissioni inquinanti
- 2) Sicurezza e Qualità urbana: contribuire a migliorare il senso di sicurezza percepita, favorendo la collaborazione tra le varie Forze di Polizia, le altre Divisioni dell'Amministrazione ed i soggetti che operano sul territorio
- 3) Tutela del consumatore: favorire i servizi di vigilanza sul rispetto delle norme
- 4) Innovazione organizzativa: attivare nuove forme di organizzazione che favoriscano il recupero di risorse umane ai servizi operativi e il miglioramento continuo della qualità del servizio reso
- 5) Contribuire all'evoluzione del sistema delle radiotrasmissioni della Città
- 6) Diffondere una "cultura di protezione civile"

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Qualità urbana: effettuare controlli per ciascuno dei quadranti di suddivisione della Sezione con competenze generali (occupazione suolo pubblico, casi, cantieri stradali, ecc.)	1.a	n. 4500 pattuglie	FAMIGLI
2	2	Integrazione e omogeneità operativa: effettuare servizi, anche congiunti, con altri Reparti del Corpo, in coerenza con le esigenze del territorio in merito a: a) progetti sicurezza urbana e aree verdi b) commercio abusivo e contraffazione in zona Aulica – Porta Palazzo – Stadio c) parcheggiatori	2.a	a) n. 850 servizi b) n. da 121 a 133 servizi c) da n. 110 a n. 121 servizi	FAMIGLI
4	3	Avviare la Certificazione Qualità ISO 9001 in 1 Reparto su: - processo di accertamento delle attività commerciali in sede fissa; - processo di rilevamento dei sinistri stradali	3.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	FAMIGLI
4	4	Avviare la Certificazione Qualità ISO 9001 in 4 Reparti sul processo di accertamenti anagrafici.	4.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	FAMIGLI
4	5	Stesura e attivazione della procedura per la ricezione delle querele presso l'abitazione del truffato ai fini della tutela delle fasce deboli	5.a	Entro 30.09.2011	FAMIGLI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Invio pattuglia per sinistri stradali secondo il codice di priorità	Tempi di invio pattuglia da ricezione richiesta dalla centrale operativa	Intervento in massimo 30 min per codici priorità 3 e 4	N° totale pattuglie inviate su sinistro codice 3 e 4 entro i tempi standard/n° pattuglie inviate	85%	92%	92%		FAMIGLI
2	Comunicazione con il cittadino	Dare comunicazione al cittadino della ricezione del caso	Risposta entro 5 giorni dalla ricezione del caso	N° cittadini contatti nel tempo entro 5 gg/ n° totale dei casi	99%	99%	99%		FAMIGLI
3	Qualità (decoro) e sicurezza urbana	Garantire l'effettuazione di attività in tale ambito attraverso personale dedicato	Mantenere lo stesso numero di operatori rispetto al 2010	n ° operatori dedicati alla polizia giudiziaria e decoro / n ° operatori	510/1840	27,7%	27,7%		FAMIGLI
4	Soddisfazione del cliente	Effettuare indagini sulla soddisfazione dei cittadini	Indagine sullo Sportello dei Verbali		N.D.	74%	74%		FAMIGLI

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

POLITICA: ATTIVITA' DI POLIZIA MUNICIPALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sicurezza Stradale: favorire gli interventi mirati all'aumento della sicurezza, facilitare la fluidità della circolazione e controllare la regolarità delle emissioni inquinanti
- 2) Sicurezza e Qualità urbana: contribuire a migliorare il senso di sicurezza percepita, favorendo la collaborazione tra le varie Forze di Polizia, le altre Divisioni dell'Amministrazione ed i soggetti che operano sul territorio
- 3) Tutela del consumatore: favorire i servizi di vigilanza sul rispetto delle norme
- 4) Innovazione organizzativa: attivare nuove forme di organizzazione che favoriscano il recupero di risorse umane ai servizi operativi e il miglioramento continuo della qualità del servizio reso

OBIETTIVI - DIREZIONE - STAFF

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Predisposizione file per la catalogazione e archiviazione di interpellanze ed interrogazioni	1.a	Predisposizione file (materie, cronologia, località, ecc.) entro 30.06.2011	BOETTI
			1.b	Caricamento dati dal 2008 al 2011 entro il 31.12.2011	BOETTI
4	2	Nell'ottica della trasparenza della Pubblica Amministrazione, predisporre pagina web nella parte relativa alla Polizia Municipale con la divulgazione di attività del Corpo legate, in parte, al PEG 2010.	2.a	Entro il 31.12.2011	BOETTI
-	3	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	3.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	BOETTI
4	4	Completamento mappa dei servizi della Divisione e individuazione delle performance per il settore servizi territoriali	4.a	Entro il 31.12.2011	BOETTI
4	5	Sviluppare, con l'appoggio dell'Associazione Nazionale Vigili Urbani in pensione, la fidelizzazione del personale in quiescenza tramite iniziative mirate	5.a	Entro il 31.12.2011	GERBI
4	6	Sviluppo di una collaborazione mirata, attraverso l'invio di mail programmate, con l'ACI/C.I.S. di aggiornamento sulla viabilità e sulle chiusure di strade cittadine	6.a	Realizzazione di almeno 40 edizioni	GERBI
4	7	Redazione di schede “eventi” da distribuire al personale dipendente in occasione di manifestazioni importanti per la città	7.a	Realizzazione di almeno 5 schede evento	GERBI

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
4	8	Predisposizione procedura da utilizzare nei rapporti con le Organizzazioni Sindacali (convocazioni, trasmissione informative, ecc.)	8.a	Stesura procedura entro il 30.06.2011	STELLA
			8.b	Verifica attuazione procedura entro il 31.12.2011	STELLA
4	9	Revisione di pagine Web della Polizia Municipale relative a servizi prioritari	9.a	Almeno 5 pagine	STELLA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - DIREZIONE - STAFF

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Risposta interrogazioni	Garantire la risposta alle interrogazioni pervenute al Comando	Risposta alle interrogazioni nei termini dei 30 giorni	N° risposte nei 30 gg/ n° interrogazioni pervenute	100% risposte entro 30 gg	N.D.	95%		BOETTI
2	Risposta interpellanze	Garantire la risposta alle interpellanze pervenute al Comando discusse in Consiglio Comunale	Risposta alle interpellanze quando calendarizzate dal Consiglio Comunale	N° risposte effettuate/n° interpellanze in discussione		N.D.	95%		BOETTI
3	Aggiornamento del personale	Predisposizione e divulgazione del foglio notizie con attività salienti della giornata	Divulgazione del foglio notizie	N° fogli divulgati/n° fogli previsti	300 fogli notizie	N.D.	95%		GERBI
4	Gestione conferenze dirigenti	Garantire la stesura e la divulgazione ai dirigenti del verbale delle conferenze dirigenti	Stesura e divulgazione entro 2 gg	N° verbali redatti nei 2 gg/n° verbali totali		N.D.	95%		STELLA

OBIETTIVI - AMMINISTRAZIONE/COMANDO

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Redazione nuovo prontuario sul Codice della strada, pubblicazione sulla Intracom e stampa per la consegna ad personam	1.a	Entro il 31.12.2011	CAGNANI, CARRERA
4	2	Avviare procedura per la gestione veloce, con riduzione dei tempi di notifica, delle sanzioni non contestate inerenti a: violazioni ai regolamenti comunali e altre leggi, escluse quelle relative al codice della strada	2.a	Predisposizione procedura entro il 30.06.2011	CAGNANI, FERRARESI
			2.b	Ridurre i tempi di notifica da 75 a 40 gg	
			2.c	50% atti notificati dal personale del Corpo con un risparmio di almeno 25.000 €	
4	3	Monitoraggio del rispetto della normativa in materia di videosorveglianza, adozione misure di adeguamento, controllo dei siti ove vi sono impianti di ripresa.	3.a	Controllo di 10 siti	CAGNANI, MARCON
4	4	Redazione Testo Unico circolari in materia di guida in stato di ebbrezza e sostanze stupefacenti e psicotrope	4.a	Entro il 31.12.2011	CARRERA
4	5	Redazione Testo Unico circolari in materia di fermi e sequestri di veicoli secondo le norme del C.d.S.	5.a	Entro il 31.12.2011	CARRERA
4	6	Attivare una nuova procedura per l'acquisizione e la registrazione dei dati riguardanti la partecipazione ad attività formative interne ed esterne al Corpo non direttamente organizzate e/o gestite da Uffici del Corpo o dalla Scuola.	6.a	Stesura procedura entro il 30.06.2011	CARRERA
			6.b	Predisposizione modulistica da utilizzare da parte di Responsabili di Reparto per attività formative esterne al Corpo entro il 30.09.2011	
			6.c	Diffusione del nuovo sistema al 31.12.2011	
4	7	Quantificazione, per ciascun anno, del numero di veicoli sottoposti a fermo amministrativo finalizzato alla confisca per l'emissione di ingiunzione fiscale per il recupero delle spese di custodia sostenute dal Comando	7.a	Quantificazione veicoli/spesa	FENOGLIO
			7.b	Inviare 500 casi ad ingiunzione fiscale	

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
4	8	Certezza della sanzione: predisposizione ed attuazione di incontri formativi con uffici correlati con Ruoli e Crediti (Ufficio Verbali, Ufficio Contenzioso, Contact Center, Call Center, Centrale Operativa, Ufficio Sequestri, eventuali sezioni territoriali circoscrizionali) relativi all'attività dell'Ufficio ruoli e crediti per garantire all'utente le informazioni necessarie presso ogni sede	8.a	Svolgimento n. 10 incontri nell'anno	FENOGLIO
4	9	Effettuazione studio propedeutico finalizzato a garantire uniformità di risposta ad istanze di cittadini per l'eventuale sgravio	9.a	Suddivisione istanze pervenute dai cittadini per tipologia entro il 30.06.2011	FENOGLIO
			9.b	Predisposizione layout di risposta standard entro il 31.07.2011	
			9.c	Divulgazione layout a Uffici/Reparti interessati entro il 30.09.2011	
4	10	Effettuare interventi congiunti con le sezioni territoriali circoscrizionali interessate per accertamenti tramite telelaser con contestuale attività di formazione riferita alle modalità di utilizzo dell'apparecchiatura al fine di uniformare le modalità operative e ridurre gli "scarti"	10.a	Effettuare 30 uscite	FERRARESI
			10.b	Riduzione scarti dal 30% al 25%	
4	11	Diminuire la percentuale di vizi degli atti notificati	11.a	Diminuzione percentuale di vizi dal 10% all'8%	FERRARESI
4	12	Attuazione di momenti formativi sulla corretta indicazione della responsabilità nella compilazione dei verbali al fine di evitare la compilazione del mod. 130 ovvero della notificazione di quest'ultimo da parte dei verbalizzanti	12.a	Svolgimento di 1 corso entro l'anno	FERRARESI
4	13	Certezza della sanzione. Incrementare del 20% l'analisi di sentenze del Giudice di Pace e dei motivi di "accoglimento" con conseguente formulazione di procedure per evitare errori, vizi del verbale e del procedimento	13.a	Da 1232 a 1450	MARCON
			13.b	Attuazione n. 2 corsi per personale del Settore Amministrazione, Call Center e Relazioni Esterne per evidenziare i più frequenti vizi	

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
4	14	Innovazione organizzativa. Procedura per la gestione, di pratiche di fallimento con recupero documentazione istruttoria e conseguente insinuazione	14.a	Stesura procedura entro il 30.06.2011	MARCON
			14.b	Applicazione procedura entro il 31.10.2011	
			14.c	Analisi sui benefici entro il 31.12.2011	
4	15	Progetto Certificazione Qualità: adeguamento procedura ricorsi alla possibilità di presentare ricorso presso le sezioni territoriali circoscrizionali	15.a	Rispetto del piano delle attività	PANERO
4	16	Gestione giacenze delle richieste di emissione dei decreti di confisca per i veicoli oggetto di sequestro amministrativo con affidamento al proprietario	16.a	Gestire le pratiche sino a dicembre 2009	PANERO
4	17	Revisione ed aggiornamento costante del prontuario informatico delle violazioni al C.d.S. a seguito di modifiche normative e per nuove tipologie di sanzione	17.a	Entro il 31.12.2011	CAGNANI PANERO
-	18	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	18.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	CAGNANI PANERO FENOGLIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - AMMINISTRAZIONE/COMANDO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Tutela legale	Acquisizione sentenze del Giudice di Pace relative a ricorsi non accolti	Acquisizione sentenze	n° sentenze acquisite/n° sentenze da acquisire	n° 1450 sentenze da acquisire	N.D.	95%		MARCON
2	Formazione del personale	Garantire, tramite la Scuola, l'effettuazione dei corsi richiesti dai Responsabili di Reparto ed approvati dai Dirigenti nel Piano Operativo della Formazione	Effettuare i corsi previsti per l'aggiornamento/formazione del personale	n° corsi svolti/n° corsi inseriti nel Piano Operativo Formazione		N.D.	90%		CARRERA

OBIETTIVI - SERVIZI TERRITORIALI

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Effettuare servizi di almeno 90 minuti, anche congiunti, per la verifica del: a) rispetto norme base C.d.S.: <ul style="list-style-type: none"> • velocità • rosso • cellulare b) possesso dei requisiti per la guida c) sicurezza: <ul style="list-style-type: none"> • sistemi di ritenuta • condizioni psico-fisiche • efficienza veicoli • revisione veicoli 	1.a	4470 servizi	ALA, CIRIO, LEONARDUZZI, RUSTICHELLI, LEVRINI, BERINI, RICCA, DE BORTOLI, MASSOCCO, ZABEO, SANFILIPPO
2	2	Effettuare controlli per ciascuno dei quadranti di suddivisione della Sezione con competenze generali (occupazione suolo pubblico, casi, cantieri stradali, ecc.)	2.a	4500 pattuglie	BERERA, ALA, CIRIO, LEONARDUZZI, RUSTICHELLI, LEVRINI, BERINI, RICCA, DE BORTOLI, MASSOCCO, ZABEO, SANFILIPPO
2	3	Integrazione ed omogeneità operativa: effettuare servizi, anche congiunti, in coerenza con le esigenze del territorio su: a. località impatto sicurezza e conseguente aggiornamento mappa; b. aree verdi e luoghi particolarmente frequentati (servizi di visibilità); c. trasporto pubblico (Linea Sicura) anche congiuntamente a personale GTT d. attività di contrasto posteggiatori abusivi	3.a	a) 980 servizi	ALA, CIRIO, LEONARDUZZI, RUSTICHELLI, LEVRINI, BERINI, RICCA, DE BORTOLI, MASSOCCO, ZABEO, SANFILIPPO
			3.b	b) 1200 servizi	
			3.c	c) 450 servizi	ALA, CIRIO, LEONARDUZZI, RUSTICHELLI, LEVRINI, BERINI, RICCA, DE BORTOLI, MASSOCCO, ZABEO
			3.d	d) 160 servizi	ALA, CIRIO, LEONARDUZZI, RUSTICHELLI

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
3	4	Tutela consumatore: controllo delle attività di vendita e/o somministrazione e degli esercizi di vicinato al fine di garantire sia la completezza sia il monitoraggio dell'osservanza di precedenti prescrizioni	4.a	1456 controlli	BERERAO, ALA, CIRIO, LEONARDUZZI, RUSTICHELLI, LEVRINI, BERINI, RICCA, DE BORTOLI, MASSOCCO, ZABEO, SANFILIPPO
4	5	Agevolare, tramite personale delle Sezioni Territoriali, la notifica degli atti delle sanzioni non contestate inerenti a violazione ai regolamenti comunali e altre leggi (escluse quelle relative al codice della strada)	5.a	Riduzione dei tempi di notifica da 75 a 40 gg	BERERA
			5.b	50% atti notificati da personale del Corpo con un risparmio di almeno 25.000 €	BERERA
4	6	Avviare la Certificazione Qualità ISO 9001 in 1 Reparto su: - processo di accertamento delle attività commerciali in sede fissa; - processo di rilevamento dei sinistri stradali	6.a	Rispetto del piano delle attività	BERERA, LEVRINI
4	7	Progetto Certificazione Qualità ISO 9001. Avviare la Certificazione in 4 Reparti su: - processo di accertamenti anagrafici	7.a	Rispetto del piano delle attività	BERERA, CIRIO, LEONARDUZZI, RUSTICHELLI, LEVRINI
4	8	Progetto Certificazione Qualità ISO 9001. Realizzare incontri per misurare la soddisfazione del cliente sul servizio di accertamenti attività produttive in sede fissa e di accertamenti anagrafici	8.a	n° 2 incontri di cui uno con la Divisione Commercio e uno con le Circoscrizioni	BERERA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZI TERRITORIALI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Rilievo sinistri stradali	Intervento su sinistro stradale dopo la chiamata della Centrale Operativa	Rispetto del tempo massimo di arrivo di 40 minuti	N° interventi effettuati nei tempi/n° sinistri rilevati	95%		95%		ALA, LEVRINI, DE BORTOLI, BERINI, SANFILIPPO

OBIETTIVI - SICUREZZA STRADALE

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Certeza della sanzione: effettuare controlli in remoto sulle soste con apparecchiatura AD3 per facilitare la regolarità della mobilità dei mezzi pubblici e privati	1.a	n. 250 servizi	GREGNANINI, SALVAGNO
2	2	Attuazione progetto "Adotta una piazza" tramite presenza fissa in piazza Castello negli orari di maggior afflusso di cittadini	2.a	n. 20 turni al mese	GREGNANINI, ILLENGO
4	3	Garantire il caricamento dei dati sul programma di registrazione dell'attività del Nucleo Nomadi	3.a	Predisposizione e trasmissione report ogni 15 gg al dirigente responsabile	GREGNANINI, EMANUELLI
2	4	Effettuazione monitoraggi relativi alla presenza di nomadi itineranti	4.a	n. 550 servizi	GREGNANINI, EMANUELLI
1	5	Aumento numero totale di pattuglie a disposizione della centrale operativa per il rilevamento sinistri	5.a	Da 1313 a 1450	GREGNANINI, BRILLANTE
2	6	Definire, in collaborazione con il nucleo investigazioni scientifiche e tecnologiche, il protocollo operativo per rilevamento tracce latenti (impronte, ecc.) su sinistri stradali da utilizzare in caso di fuga e omissione	6.a	Entro il 31.12.2011	BRILLANTE
4	7	Effettuare incontri formativi presso i Reparti che utilizzano Traffic per il caricamento dei sinistri stradali al fine di migliorare ed uniformare l'attività	7.a	Svolgimento n. 12 incontri (Sezioni Territoriali Circoscrizionali e Nucleo Mobile) nell'anno	BRILLANTE
4	8	Innovazione organizzativa: aumentare il numero di personale abilitato e specializzato nell'utilizzo del CAD per la ricostruzione dei sinistri stradali, al fine di incrementare l'autonomia operativa del personale	8.a	Da 9 a 12 persone	BRILLANTE
2	9	Effettuazione servizi nella zona centrale nei giorni festivi per il contrasto al fenomeno dei questuanti e dell'accattonaggio	9.a	n. 90 servizi	EMANUELLI
2	10	Effettuare attività di contrasto posteggiatori abusivi presso Ospedale Giovanni Bosco	10.a	n. 40 servizi	EMANUELLI
1	11	Sicurezza stradale: aumentare i servizi per il presidio e la fruibilità della strada attraverso controlli relativi alla circolazione stradale	11.a	Da n. 1100 a n. 1200 servizi per il Nucleo Mobile	ILLENGO
			11.b	n. 70 servizi al mese	

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
4	12	Attuare momenti di formazione sia al personale del Nucleo Mobile sia del gruppo formazione operativa in merito a protocolli operativi e ad approfondimento di tematiche operative	12.a	25 momenti di formazione	ILLENGO
2	13	Effettuare attività di contrasto posteggiatori abusivi in piazza Statuto e piazza Arbarello	13.a	n. 40 servizi	ILLENGO
1	14	Gestione eventi per l'Unità d'Italia	14.a	Entro il 31.07.2011	MEGLIOLA
4	15	Revisione modalità di divulgazione ordini di servizio da cartacea ad elettronica a) predisposizione comunicazione b) avvio nuova modalità c) risparmio copie/fogli	15.a	a) Entro il 30.06.2011	MEGLIOLA
			15.b	b) Entro il 31.07.2011	
			15.c	c) Risparmio di 250.000 copie	
4	16	In collaborazione con Ufficio Personale – Contabilità, verificare le necessità di personale oltre forza disponibile in turno (N° attivazioni ed effettivi pagamenti): a) predisposizione schede b) verifica corrispondenza tra schede e richiesta di pagamento	16.a	a) Entro il 30.05.2011	MEGLIOLA
			16.b	b) Entro il 31.12.2011	
2	17	Decoro urbano: aumentare lo standard numerico del recupero dei veicoli abbandonati	17.a	Da 1300 veicoli a 1400	SALVAGNO
1	18	Certezza della sanzione: aumentare i controlli, anche congiuntamente al Nucleo Mobile od in collaborazione con altri Enti e/o Reparti del Corpo, in particolare in materia di ganasce fiscali e di abusivismo nell'autotrasporto di persone	18.a	Da 200 a 250 servizi	SALVAGNO
2	19	Decoro urbano: aumentare del 10% la presenza della pattuglia appiedata con compiti di controllo di base: su CdS, Regolamenti Comunali e abusivismo commerciale in via Garibaldi con le modalità del servizio di prossimità.	19.a	Da n. 182 a n. 200 servizi	ROBERTO
2	20	Aumentare di circa il 20% l'attività relativa ai percorsi d'immagine, soprattutto in occasione dei festeggiamenti per l'Unità d'Italia	20.a	Da n 66 a n. 80 servizi	ROBERTO
-	21	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	21.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	GREGNANINI SALVAGNO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SICUREZZA STRADALE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Controlli sicurezza stradale	Controlli sull'abuso di sostanze alcoliche o stupefacenti alla guida	Effettuazione controlli sui conducenti dei veicoli	n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	100 servizi con contestazione immediata	N.D.	95%		ILLENZO
2	Controlli sicurezza stradale	Controlli sull'eccesso di velocità alla guida	Effettuazione controlli sui conducenti dei veicoli	n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	120 servizi con altri Reparti o altre Forze di Polizia	N.D.	95%		ILLENZO
3	Controlli sicurezza stradale	Controlli su norme di comportamento particolarmente pericolose (rosso, sorpassi, ecc.)	Effettuazione controlli sui conducenti dei veicoli	n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	100 servizi anche con sezioni territoriali circoscrizionali	N.D.	95%		ILLENZO
4	Rilievo sinistri stradali	Intervento su sinistro stradale dopo la chiamata della Centrale Operativa per il Nucleo Mobile	Rispetto del tempo massimo di arrivo di 40 minuti	n° interventi effettuati nei tempi/n° totale di sinistri rilevati	100% degli interventi effettuati nei tempi	N.D.	95%		ILLENZO
5	Vigilanza edifici comunali	Controlli accessi e vigilanza Palazzo Civico	Controlli sui soggetti che accedono a Palazzo Civico al fine di garantire la sicurezza dello stabile	n° giorni di servizio/n° totale di giorni apertura Palazzo Civico	100% dei giorni coperti dal servizio	N.D.	100%		VINCENZO
6	Controllo nomadi	Controlli presso i campi nomadi sui soggetti dimoranti e per l'applicazione della normativa	Controlli nei campi nomadi autorizzati	n° controlli effettuati/n° controlli di riferimento	1300 controlli	N.D.	95%		EMANUELLI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
7	Evasione tributaria	Controlli in materia di fermi fiscali, evasione tributaria, attività illecite in relazione al Protocollo d'Intesa con la Regione	Effettuazione controlli su veicoli sottoposti a fermi fiscali	n° servizi effettuati/n° servizi di riferimento	300 servizi	N.D.	95%		SALVAGNO
8	Rilievo sinistri stradali	Copertura del servizio per il rilievo del sinistro stradale tramite il Nucleo Infortunistica	Presenza delle pattuglie per il rilievo tutti i giorni dell'anno durante i turni di servizio 6/13-13/20-19,30/8,30	n° giorni senza interruzione del servizio/n° totale di giorni di servizio	100% dei giorni senza interruzione del servizio	100%	99%		BRILLANTE
9	Rilievo sinistri stradali	Intervento su sinistro stradale dopo la chiamata della Centrale Operativa per il Nucleo Infortunistica	Rispetto del tempo massimo di arrivo di 45 minuti	n° interventi effettuati nei tempi/n° totale di sinistri rilevati	100% degli interventi effettuati nei tempi	92,3%	95%		BRILLANTE
10	Rilievo sinistri stradali	Registrazione degli atti per consentire il rilascio al cittadino di copia del sinistro	Rispetto del tempo massimo di 20 giorni dalla richiesta del cittadino per il caricamento del sinistro sul programma Trafic	n° sinistri stradali caricati nei termini/n° totale di sinistri caricati	100% dei sinistri caricati nei termini	97,2%	95%		BRILLANTE
11	Gestione eventi	Garantire il servizio della Polizia Municipale in occasione di eventi sportivi diversi dagli incontri calcistici (podistici, ciclistici, motoristici)	Per ogni manifestazione deve essere garantita la presenza della Polizia Municipale	n° ordine di servizio o disposizioni emanate/manifestazioni effettuate	manifestazioni occorse nell'anno	N.D.	95%		MEGLIOLA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
12	Gestione servizi unitari del fine settimana o prefestivi	Definizione del contingente necessario per i servizi unitari del fine settimana e dei prefestivi e le relative attività	Definizione contingente necessario entro le h 14 del venerdì o del giorno antecedente il prefestivo	Pianificazione attività e contingente nei tempi/calendario di riferimento	41 fine settimana e 5 prefestivi	N.D.	95%		MEGLIOLA

OBIETTIVI - SICUREZZA URBANA

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Immagine e comunicazione esterna. Redigere la Carta dei servizi 2011	1.a	Stampa entro 30.06.2011	LOIACONO
2	2	Integrazione e omogeneità operativa: effettuare servizi, anche congiunti, con altri Reparti del Corpo, in coerenza con le esigenze del territorio in merito a: a) progetti sicurezza urbana ed aree verdi b) commercio abusivo e contraffazione in zona Aulica – Porta Palazzo – Stadio c) parcheggiatori	2.a	a) n. 850 servizi	LOIACONO SENIS LIETI
			2.b	b) n. da 121 a 133 servizi	LOIACONO SENIS
			2.c	c) da n. 110 a n. 121 servizi	
4	3	Sicurezza Urbana; garantire una migliore risposta ai casi attraverso la riduzione dei tempi agendo sulla “chiusura casi”	3.a	a) Monitoraggio mensile	LOIACONO PASERO
			3.b	b) Valutazione efficacia al 31.12.2011	
4	4	Diffusione sistema registrazione della formazione in tutti i servizi certificati	4.a	Progettazione della metodologia e costruzione degli strumenti al 30.06.2011	BARETTA
			4.b	Diffusione del nuovo sistema al 31.12.2011	
4	5	Progetto Certificazione Qualità ISO 9001: realizzazione Customer Satisfaction su Centrale Operativa	5.a	Rispetto del Piano di Customer	LOIACONO BARETTA
4	6	Progetto Certificazione Qualità ISO 9001: realizzazione Customer Satisfaction su Sportelli Verbalì	6.a	Rispetto del Piano di Customer	BARETTA
4	7	Benessere organizzativo interno: predisposizione ed attuazione Progetto Benessere	7.a	Progettazione al 30.06.2011	BARETTA
			7.b	Realizzazione di 8 incontri al 31.12.2011	
4	8	Logistica sedi: utilizzo funzionale e a norma TU 81/08 delle sedi di Via Giolitti 42, Via Bologna 74 (piano –1), Via Bologna 47	8.a	Layout sedi disponibile entro il 30.06.2011	LATORE
4	9	Comunicazione e confronto interni su tematiche del T.U. n. 81/08: effettuare incontri di approfondimento con: a) Medici Competenti su sicurezza ambienti di lavoro, revisioni di DVR e Protocollo di Sorveglianza Sanitaria, problematiche sanitarie; b) RLS su sicurezza sedi, salute dei lavoratori e attrezzature in dotazione.	9.a	Svolgimento 8 incontri totali nell'anno	LATORE

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
4	10	Sicurezza sedi: garantire il mantenimento delle condizioni di sicurezza delle sedi attraverso: a) informazione e formazione del personale b) ispezioni con MC e RLS	10.a	Attuazione n. 5 “mesi della sicurezza” (comprensivi, per ciascuna delle 5 sedi, di 1 ispezione e 1 incontro con il personale)	LATORE
2	11	Disturbo serale/notturno: garantire servizi di presidio e controllo anche congiunti sui locali di somministrazione (Progetto Quietè)	11.a	n. 150 locali controllati	LIETI
4	12	Innovazione organizzativa: Patto Locale Sicurezza Integrata Terre e Acque in Rete – attuazione come da progettazione	12.a	Rispetto piano operativo	LIETI
2	13	Interazione e integrazione con i reparti del settore sicurezza urbana: garantire i servizi di presidio, controllo e relazione sul territorio attraverso l'esecuzione di servizi congiunti con il nucleo progetti operativi e il nucleo progetti servizi mirati in materia di sicurezza urbana e convivenza civile.	13.a	n. 150 servizi	PARIGINI
2	14	Rigenerazione urbana e dei territori: garantire la presenza della Polizia Municipale sia nei centri di ascolto sia nelle grandi aree di aggregazione urbana del territorio, in coerenza con i progetti cittadini di riqualificazione urbana	14.a	Redazione Scheda-progetto entro il 30.06.2011	PARIGINI
			14.b	n. 150 servizi	
			14.c	Consegna formale al dirigente responsabile del Report attività e valutazione dell'efficacia al 31.12.2011	
4	15	Informazione e relazione: garantire la presenza, il presidio e la relazione col cittadino nelle maggiori piazze cittadine in occasione degli eventi del “150”	15.a	n. 40 servizi	PARIGINI
4	16	Supporto metodologico interno: costituire gruppi guidati di approfondimento monotematici per la gestione dei casi tenuti da esperti	16.a	Redazione scheda-progetto entro il 31.05.2011	PARIGINI
			16.b	Svolgimento n. 12 incontri di coaching	
4	17	Integrazione e omogeneità operativa: incontri di scambio e confronto con altri reparti del Corpo su aree a rischio, problematiche prioritarie, gestione delle procedure	17.a	Svolgimento n. 15 incontri nell'anno	PASERO
4	18	Disturbo serale/notturno: garantire la vivibilità nelle aree di disagio da disturbi (Progetto Quietè)	18.a	n. 3 aggiornamenti Report Disturbi	PASERO
3	19	Disturbo serale/notturno: effettuare servizi di controllo sulla regolarità di somministrazione negli esercizi pubblici e nei circoli privati a rischio operativo, congiunti con Nuclei di Polizia Amministrativa e Progetti Operativi (Progetto Quietè)	19.a	n. 40 locali controllati	SENIS

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
4	20	Progetto innovativo: Linea Sicura "Evolution"	20.a	Redazione progetto	SENIS
			20.b	Confronto con Procura entro 31.05.2011	
			20.c	n° 100 servizi	
4	21	Organizzazione interna: aggiornare il personale tramite laboratori di approfondimento su: <ul style="list-style-type: none"> • istruzioni di lavoro e contingenze operative • gestione dell'accoglienza telefonica 	21.a	Svolgimento n. 12 incontri per ogni tematica (24 Totali) nell'anno	SOBRINO
4	22	Integrazione e omogeneità operativa: garantire l'ottimale utilizzo delle pattuglie sul territorio attraverso il confronto con gli altri reparti operativi: <ul style="list-style-type: none"> • presso la sede dei reparti • presso la sede della centrale operativa 	22.a	Svolgimento n. 20 incontri totali nell'anno	SOBRINO
4	23	Sinergie esterne: migliorare la resa operativa delle risorse aumentando lo scambio e la sinergia con altri organi di polizia su questioni di competenza comune (es. Rinvenimenti di cadavere,)	23.a	Svolgimento n° 4 incontri	SOBRINO
4	24	Progetto Certificazione Qualità ISO 9001: realizzazione Customer Satisfaction su Accertamenti Anagrafici	24.a	Rispetto del Piano di Customer	BERETTA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SICUREZZA URBANA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Controlli decoro urbano	Servizi a tutela del decoro della città	n° 3 pattuglie al giorno nei giorni feriali dal lunedì al sabato (turno A, B, C)	n° pattuglie predisposte/n° pattuglie di riferimento	900 pattuglie	N.D.	95%		LIETI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
2	Contrasto microcriminalità	Garantire un servizio di pronto intervento sul territorio in materia di: - microcriminalità di strada - polizia giudiziaria - supporto ad altre pattuglie	n° 2 pattuglie al giorno nei giorni feriali dal lunedì al sabato (turno A, B)	n° pattuglie predisposte/n° pattuglie di riferimento	600 pattuglie	N.D.	95%		SENIS
3	Tutela del lavoratore	Garantire la sorveglianza sanitaria del personale nel rispetto del T.U. 81/08	Programmazione delle visite con il Medico Competente per i lavoratori	n° lavoratori avviati a visita/n° lavoratori previsti	programmazione visite per 740 lavoratori	N.D.	95%		LATORE
4	Comunicazione con il cittadino	Garantire la trattazione di tutti i casi ricevuti dal Contact Center e dal Nucleo di Prossimità	Tutti i casi ricevuti vengono trattati	n° casi trattati/n° casi ricevuti	100% dei casi ricevuti	N.D.	95%		BARETTA

OBIETTIVI - SERVIZI INTEGRATI

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione di procedure di acquisto del vestiario necessario: a) vestizione neoassunti b) vestizione prossimi assunti c) vestizione personale in mobilità d) sostituzione capi rovinati	1.a	Entro il 31.12.2011	SGARBI, DI BARTOLO
3	2	Effettuare, anche in collaborazione con nuclei e/o sezioni territoriali circoscrizionali, attività finalizzate alla tutela delle fasce deboli (truffe anziani, minori): a) servizi b) predisposizione procedura per ricezione querele presso l'abitazione del truffato c) attivazione procedura d) divulgazione modalità nuovo servizio alla Divisione	2.a	a) n. 15 servizi	SGARBI, MERICO
			2.b	b) Entro il 31.05.2011	
			2.c	c) Entro il 30.09.2011	
			2.d	d) Entro il 30.09.2011	
4	3	Monitoraggi sul corretto comportamento in ordine al rispetto della disciplina sull'orario di servizio (obbligo bollatura, inizio servizio, pause, ecc.)	3.a	n. 50 controlli	SGARBI, AIROLA TAVAN
1	4	Monitoraggio della rete di videosorveglianza anche ai fini dell'accertamento di illeciti	4.a	n. 20 servizi notturni	SGARBI, TODESCO
4	5	Innovazione organizzativa: continuare il processo di informatizzazione dell'archivio delle cartelle personali del personale del Corpo	5.a	Inserimento nuovi campi per la registrazione di dati ora cartacei (es. visite mediche) entro il 31.12.2011	AIROLA TAVAN
			5.b	Inserimento nuovi dati al momento dell'arrivo entro il 31.12.2011	
2	6	Tutela fasce deboli: effettuazione servizi di prevenzione/repressione fenomeni di degrado e disordine urbano	6.a	n. 30 servizi	BAGNOLI

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
4	7	Assicurare la presenza di operatori in servizio presso l'Ufficio Direttissime, l'Ufficio Arrestati e l'Ufficio Fax la domenica e le Festività Infrasettimanali, al fine di garantire il corretto svolgimento dell'attività giudiziaria nella giornata feriale successiva	7.a	52 domeniche + 10 festività infrasettimanali	BAGNOLI
4	8	Espletamento delle procedure di competenza del Corpo di P.M. per l'indizione e lo svolgimento della nuova gara per l'affidamento del servizio notificazione verbali di accertamento delle violazioni al C.d.S.: <ul style="list-style-type: none"> • predisposizione capitolato • invio capitolato a Contratti e Appalti • indizione gara 	8.a	Entro il 31.12.2011	DI BARTOLO
2	9	Sicurezza e qualità urbana: servizi mirati al contrasto dei fenomeni: sfruttamento e/o riduzione in schiavitù di donne e minori, prevenzione/repressione dei reati di spaccio di sostanze stupefacenti in particolare in prossimità di scuole e aree di aggregazione giovanile	9.a	n. 150 servizi	MERICO
4	10	Elaborazione di un sistema di gestione degli applicativi ai fini di consentirne la ricollocazione in ambiente web utilizzando la tecnologia MS SQL	10.a	Entro il 31.12.2011	SOLARI
4	11	Predisposizione e attivazione sistema per le richieste di materiale di cancelleria per via informatica al fine di: <ul style="list-style-type: none"> • giungere a una certa identificazione del richiedente; • contabilizzazione del materiale richiesto e fornito, nonché delle relative giacenze di magazzino 	11.a	Entro il 31.12.2011	SOLARI
3	12	Sicurezza Urbana e Tutela del Consumatore : aumentare i controlli congiunti con NPA sulle attività commerciali, artigianali, di intrattenimento, di pubblico spettacolo e pubblici esercizi	12.a	Da n. 25 a n. 30	TODESCO
3	13	Sicurezza Urbana e Tutela Fasce Deboli: effettuare, anche con Nucleo di Prossimità, attività formative di approfondimento ed investigative in tema di stalking ed in tema di gestione delle vittime di reati con particolare riferimento alla gestione delle stesse presso Ufficio trattazione arresti e fermati e redazione di apposito protocollo operativo sul tema	13.a	n. 4 attività formative	TODESCO
			13.b	Redazione protocollo entro il 31/12/2011	

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
2	14	Sicurezza urbana – Ospitare e gestire stages formativi (Ufficio trattazione arresti e fermati e ufficio Falsi), per un massimo di 15 gg lavorativi, per approfondire tematiche in tema di arresti e fermi di P.G. su strada, e controlli sui documenti esibiti su strada, di personale proveniente da sezioni territoriali circoscrizionali, Nucleo Mobile e/o Comandi Protocollo d'Intesa	14.a	n. 10 stages	TODESCO
-	15	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi	15.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	SGARBI SOLARI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZI INTEGRATI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Fornitura vestiario	Garantire l'effettuazione di controlli sui capi di vestiario al fine di accertarne la Regolarità		n° capi controllati risultati regolari/capi controllati		N.D.	95%		SGARBI
2	Fornitura vestiario	Risoluzione problematiche relative al vestiario		n° problematiche segnalate dall'utenza risolte/n° problematiche segnalate		N.D.	95%		SGARBI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
3	Gestione del personale	Garantire il perfezionamento della pratica di richiesta di legge 104/92 entro 7 gg dal ricevimento	Perfezionamento entro 7 gg	n° pratiche evase nei 7 gg/n° richieste pervenute		N.D.	95%		AIROLA TAVAN
4	Gestione del personale	Garantire il perfezionamento della pratica di richiesta di aspettiva entro 7 gg	Perfezionamento entro 7 gg	n° pratiche evase nei 7 gg/n° richieste pervenute		N.D.	95%		AIROLA TAVAN
5	Gestione del personale	Garantire il perfezionamento della pratica di attività ultronea entro 30 gg	Perfezionamento entro 30 gg	n° pratiche evase nei 30 gg/n° richieste pervenute		N.D.	95%		AIROLA TAVAN
6	Sezione di Polizia Giudiziaria presso la Procura	Garantire la presenza di operatori in servizio presso l'Ufficio Ricezione Denunce-Querele della Procura		n° servizi effettuati/n° servizi di riferimento	52 servizi	N.D.	99%		BAGNOLI
7	Sezione di Polizia Giudiziaria presso la Procura	Garantire la presenza di operatori in servizio presso 415 BIS (capi d'imputazione e liste testi)		n° servizi effettuati/n° servizi di riferimento	70 servizi	N.D.	99%		BAGNOLI


N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
8	Sezione di Polizia Giudiziaria presso la Procura	Garantire la presenza di operatori in servizio presso l'Ufficio Iscrizione Notizie di Reato		n° servizi effettuati/n° servizi di riferimento	70 servizi	N.D.	99%		BAGNOLI
9	Ufficio Bilancio e Gestione Finanziaria	Incrementare il differenziale tra i flussi di spesa ed i flussi di entrata del Corpo di Polizia Municipale		Incassi - spese della divisione di competenza dell'anno 2011		44 mln	40 mln		DI BARTOLO
10	Nucleo Polizia Giudiziaria	Garantire la disponibilità e l'accessibilità alla saletta intercettazioni ad uso del Corpo di Polizia Municipale		n° aperture effettuate/n° aperture richieste	richieste apertura saletta	N.D.	95%		MERICO
11	Esercitazione al tiro	Garantire l'avvio del personale armato alle esercitazioni di tiro annuali		personale avviato alle esercitazioni/agenti armati		N.D.	95%		SOLARI
12	Vigilanza Edifici Comunali	Controlli accessi e vigilanza Palazzo Comando	Controlli sui soggetti che accedono al Comando al fine di garantire la sicurezza dello stabile	n° giorni senza interruzione del servizio/n° totale di giorni di servizio	100% dei giorni senza interruzione del servizio	N.D.	100%		SOLARI
13	Nucleo Investigazioni Scientifiche e Tecnologia	Effettuare controlli sul territorio per la verifica dei documenti su strada mediante apposite tecnologie anche da remoto		n° controlli svolti/n° controlli di riferimento	60 controlli	N.D.	95%		TODESCO


OBIETTIVI - POLIZIA COMMERCIALE


N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Effettuare controlli per verificare il regolare svolgimento delle attività ricettive	1.a	30 controlli	BERTI MANGHERINI
3	2	Servizi di controllo attività commerciali e repressione abusivismo in zona Aulica	2.a	50 servizi	BERTI LA FATA
4	3	In collaborazione con i servizi sociali di Circoscrizione procedere ad un piano di standardizzazione e omogeneizzazione dei controlli delle pratiche di assistenza	3.a	Espletamento 90% entro un mese dall'arrivo delle pratiche stesse	BERTI DROVETTI
2	4	Aumentare i controlli, anche congiunti, unitamente al personale del nucleo investigazioni scientifiche e tecnologiche sulle attività di commercio, intrattenimento e pubblico spettacolo	4.a	Da n. 25 a n. 30 controlli congiunti	MANGHERINI
3	5	Aumentare i controlli sulla regolarità della vendita, somministrazione negli esercizi commerciali, esercizi pubblici e circoli privati a rischio operativo in collaborazione con il Nucleo Progetti e Servizi Mirati	5.a	Da n. 30 a n. 35 controlli	MANGHERINI
3	6	Aumentare i controlli mirati a prevenire ed a contrastare il fenomeno delle guide turistiche abusive	6.a	Da n. 20 a n. 30 controlli	MANGHERINI
3	7	Aumentare i servizi di contrasto al disordine urbano su aree pubbliche mirati alla verifica dei requisiti essenziali di vendita e alla lotta all'abusivismo in occasione di manifestazioni/eventi e sui mercati rionali	7.a	Da n. 400 a n. 700 controlli	LA FATA
4	8	Innovazione organizzativa: riorganizzazione del Nucleo in comparti omogenei per tipo di attività e relativa distribuzione del personale in ogni comparto	8.a	Entro il 31.12.2011	DROVETTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - POLIZIA COMMERCIALE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Controlli attività produttive	Garantire controlli su esercizi di attività produttive, economiche e di servizio, relativi alla corretta gestione dell'attività, al rispetto delle norme igienico-sanitarie, all'inquinamento acustico, allo smaltimento rifiuti	Effettuazione controlli in materia di commercio	N° controlli svolti/n° controlli di riferimento	200 controlli	N.D.	98%		BERTI MANGHERINI
2	Gestione pratiche inviate dai servizi sociali	Espletamento delle pratiche di assistenza inviate dai servizi sociali	Trattazione pratiche inerenti l'assistenza	N° pratiche trattate/n° pratiche inviate	Pratiche inviate	N.D.	95%		BERTI DROVETTI
3	Controllo mercati	Effettuazione servizi di controllo presso il CAAT e il Mercato Ittico	Controlli su mercati all'ingrosso	N° servizi effettuati/n° servizi di riferimento	650 servizi	N.D.	95%		BERTI LA FATA

 CITTÀ DI TORINO		DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI SPORTELLI VERBALI, DISPOSITIVI TECNICI, CASSA, RILASCIO ATTI, RILASCIO SINISTRI STRADALI							DOCUMENTO	SQS D11 A 01
									REV.3	DEL 03/03/2011
									APPROVAZIONE	CAGNANI
								Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	soglia	procedura applicabile
	PAGAMENTI SPORTELLI 1-2	disponibilità degli sportelli di pagamento	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato	Tempo di attesa massimo 30 minuti	Attesa superiore a 50 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	
				almeno 1 sportello operativo di pagamento aperto al pubblico nell'orario di servizio	Nessuno sportello aperto	SI		N. di giorni con sportelli aperti secondo lo standard su n. di giorni annui di apertura	99%	
		Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli.	Orario di apertura: lunedì,martedì,giovedì,venerdì 9,15/15,00 mercoledì 9,15/18,30 sabato e prefestivi 8,30/13,00 Orario estivo mese di agosto: dal lunedì al venerdì:9,15/15,00 sabato e prefestivi:8,30/13,00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora			% di giorni di apertura standard	99%	
	SPORTELLI 3-6	disponibilità degli sportelli 3-6	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato	Tempo di attesa massimo 100 minuti.	Attesa superiore a 180 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	
				almeno 2 sportelli operativi aperti al pubblico nell'orario di servizio	Apertura di uno sportello	SI		N. di giorni con sportelli aperti secondo lo standard su n. di giorni annui di apertura	99%	
		Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli.	Orario di apertura: lunedì,martedì,giovedì,venerdì 9,15/15,00 mercoledì 9,15/18,30 sabato e prefestivi 8,30/13,00 Orario estivo mese di agosto: dal lunedì al venerdì:9,15/15,00 sabato e prefestivi:8,30/13,00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora			% di giorni di apertura standard	99%	

<div></div> <div>CITTA' DI TORINO</div>		DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI SPORTELLI VERBALI, DISPOSITIVI TECNICI, CASSA, RILASCIO ATTI, RILASCIO SINISTRI STRADALI							DOCUMENTO	SQS D11 A 01
									REV.3	DEL 03/03/2011
									APPROVAZIONE	CAGNANI
								Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	soglia	procedura applicabile
Contenuti sevizio/disponibilità	SPORTELLI 7-8	disponibilità sportelli 7-8	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato	Tempo di attesa massimo 100 minuti	Attesa superiore a 180 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	
				almeno 1 sportello operativo aperto al pubblico nell'orario di servizio	Sportelli chiusi	SI		N. di giorni con sportelli aperti secondo lo standard su n. di giorni annui di apertura	99%	
		Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli.	Orario di apertura: lunedì,martedì,giovedì,venerdì 9,15/15,00 mercoledì 9,15/18,30 sabato e prefestivi 8,30/13,00 Orario estivo mese di agosto: dal lunedì al venerdì:9,15/15,00 sabato e prefestivi:8,30/13,00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora			% di giorni di apertura standard	99%	
	SPORTELLI 9-10	disponibilità sportelli 9-10	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato	Tempo di attesa massimo 45 minuti	Attesa superiore a 70 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	
				almeno 1 sportello operativo aperto al pubblico nell'orario di servizio	Sportelli chiusi			N. di giorni con sportelli aperti secondo lo standard su n. di giorni annui di apertura	99%	
		Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli.	Orario di apertura: llunedì,martedì,giovedì,venerdì 9,15/15,00 mercoledì 9,15/18,30 sabato e prefestivi 8,30/13,00 Orario estivo mese di agosto: dal lunedì al venerdì:9,15/15,00 sabato e prefestivi:8,30/13,00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora			Numero di giorni senza ritardo di apertura su totale numero di giorni di servizio	99%	



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI SPORTELLI VERBALI, DISPOSITIVI TECNICI, CASSA, RILASCIO ATTI, RILASCIO SINISTRI STRADALI

DOCUMENTO

SQS D11 A 01

REV.3

DEL 03/03/2011

APPROVAZIONE

CAGNANI

Obiettivi di prestazione su base anno

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	soglia	procedura applicabile
	RICORSI AL PREFETTO sp. 3-8	Tempistiche di trasmissione del Ricorso al Prefetto	Garanzia di trasmissione del Ricorso al Prefetto nei termini previsti dalla normativa vigente.	Trasmissione del Ricorso al Prefetto entro 60 giorni dal deposito (sportelli) o dal ricevimento (registrazione in ufficio ricorsi ricevuti via posta) del medesimo.	Trasmissione del ricorso al Prefetto oltre il 150° giorno dal deposito o dal ricevimento del medesimo	SI		Ricorsi trasmessi entro 60 giorni dal deposito o dal ricevimento su totale Ricorsi trasmessi	80%	
		Tempistiche di notifica al cittadino dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto.	Garanzia di rispetto della tempistica di notifica al cittadino dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto.	Notifica al cittadino dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto entro 150 giorni dalla data emissione della stessa.	Notifica oltre i 150 giorni dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto .	SI		N. Notifiche effettuate al cittadino entro 150 giorni dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto su totale notifiche effettuate	99%	
	SGRAVI sp. 3-8	Tempi di risposta alle istanze di sgravio.	Garanzia del rispetto dei tempi di lavorazione dell' istanza di sgravio per una celere risposta al cittadino.	Risposta al cittadino entro 40 giorni dal deposito dell'istanza agli sportelli se trattasi di solleciti o ingiunzioni SORIS.	Risposta al cittadino dopo più di 50 giorni	SI		N.di risposte su richiesta sgravi Soris fornite al cittadino entro 40 giorni su n. totale di risposte su richiesta sgravi Soris fornite al cittadino	99%	
		Tempi di risposta alle istanze di sgravio.	Garanzia del rispetto dei tempi di lavorazione dell' istanza di sgravio per una celere risposta al cittadino.	Risposta al cittadino entro 40 giorni dal deposito dell'istanza agli sportelli se trattasi di CARTELLE ESATTORIALI	Risposta al cittadino dopo più di 50 giorni	SI		N.di risposte su richiesta sgravi su cartelle esattoriali fornite al cittadino entro 40 giorni su n. totale di risposte su richiesta sgravi su cartelle esattoriali fornite al cittadino	99%	
	RILASCIO ATTI sp.9-10	Tempistiche di rilascio degli atti	E' garantito il rispetto dei termini di legge	Rilascio atti entro 30 giorni dal perfezionamento dei medesimi	Risposta al cittadino dopo più di 40 giorni	SI		N. degli atti disponibili entro 30 giorni su n. totale degli atti rilasciati nel medesimo periodo di riferimento	95%	

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI SPORTELLI VERBALI, DISPOSITIVI TECNICI, CASSA, RILASCIO ATTI, RILASCIO SINISTRI STRADALI

DOCUMENTO

REV.3


APPROVAZIONE


SQS D11 A 01

DEL 03/03/2011

CAGNANI

								Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	soglia	procedura applicabile
	RATEIZZAZIONI sp. 3-8	Tempi di risposta alle istanze di rateizzazioni in caso di diniego dell'istanza.	Garanzia di rispetto dei tempi di risposta al cittadino in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione .	E' sempre assicurata una risposta al cittadino entro 45 giorni dalla presentazione dell'istanza di rateizzazione in caso di diniego.	Risposta al cittadino dopo più di 60 giorni.	SI		N. di risposte fornite al cittadino entro 45 giorni in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione su totale di risposte di diniego su istanze di rateizzazioni fornite al cittadino	95%	
		Tempi di invio della concessione e conseguente disponibilità della busta contenente i piani di ammortamento delle rateizzazioni e relativi bollettini postali per il pagamento delle rate.	Garanzia di disponibilità dei piani di ammortamento delle rateizzazioni e dei bollettini postali per il pagamento delle rate.	I piani di ammortamento e i bollettini postali sono disponibili allo sportello o postalizzati entro 60 giorni		SI		N. di piani di ammortamento delle rateizzazioni/bollettini postali disponibili entro 2 mesi su N. totale di istanze di rateizzazione accettate nel medesimo periodo di riferimento	90%	
Informazione e assistenza agli utenti	Assistenza all'utente di persona	Disponibilità di strutture per l'accoglienza del cittadino	Il cittadino viene indirizzato agli sportelli di interesse.	Presso la sede degli sportelli, è presente un box informazione "Informaverbali" che coadiuva l'utente .				N. di giorni di apertura di sportello con personale addetto al box informazioni su n. totale di giorni di apertura di sportello	99%	
			Il cittadino che si rivolge agli sportelli,viene accolto in un ambiente confortevole .	Pulizia dei locali giornaliera.				N. di giorni in cui vengono fatte le pulizie std su numero di giorni di apertura sportelli	99%	
	Assistenza telefonica	Disponibilità di strutture per l'assistenza telefonica: call center	Il cittadino si rivolge al call center per informazioni inerenti ricorsi, sgravi, rateizzazioni, rilascio atti verbali ottenendo una risposta tempestiva.	Gli operatori sono disponibili nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì 8,00/18,00 sabato 8,30/12,30				N. di giorni di apertura su N. di giorni senza rispetto dell'orario	Dati forniti dal fornitore	
	Assistenza attraverso canale informatico	Disponibilità di indirizzi e-mail per la richiesta di informazioni	Garanzia di una risposta tempestiva al cittadino che richiede informazioni via e-mail	la risposta al cittadino viene fornita entro 30 giorni dalla richiesta				N. di mail risposte su n. di mail ricevute in 30 giorni	99%	

<div>  <div> <div>DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI SEZIONE TERRITORIALE CIRCOSCRIZIONALE</div> </div> </div>									DOCUMENTO	SQS D11H 01
									REV. 2	01/11/2010
									APPROVAZIONE	Berera
									Obiettivi di prestazione su base anno	
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	soglia	procedura applicabile
INFORMAZIONE ED ASSISTENZA	Assistenza all'utente di persona	Identificazione degli operatori	Gli operatori in servizio esterno sono facilmente identificabili dal cittadino	Gli operatori sono identificabili tramite la placca riportante il numero di matricola, se appartenente al Corpo di Polizia Municipale oppure tramite il badge di riconoscimento personale se trattasi di operatore amministrativo	NON PREVISTO	SI				PGSett D11H 01
	Comunicazione relativa al servizio offerto ai cittadini	Disponibilità di informazioni per conoscere e utilizzare i servizi	Il cittadino può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi	Disponibilità di informazioni complete e costantemente aggiornate sulle pagine web della Polizia Municipale.	NON PREVISTO	SI				PGSett D11H 01
COMUNICAZIONE ESTERNA	Comunicazione proveniente dai cittadini	Segnalazioni, reclami, suggerimenti	Il cittadino può comunicare con gli appositi uffici della Polizia Municipale per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi.	La Polizia Municipale risponde entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato segnalazioni / reclami / suggerimenti agli sportelli, via fax o email.	risposta oltre 30 gg	SI		% risposte entro tempi standard	99%	PGSett D11H 01



DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL NUCLEO DI PROSSIMITA'

DOCUMENTO

SQS D11F 02

REV.

1 DEL 31/12/2010

APPROVAZIONE

LOIACONO

Aspetti di Qualità

Servizi

Caratteristiche del servizio

Impegno di qualità

standard di qualità

situazione NC critica

presente sulla CARTA DEI SERVIZI

Monitoraggio Qualità percepita

Obiettivi di prestazione su base anno

Indicatore

soglia

procedura applicabile

CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'

Tipologia casi inoltrati dai cittadini

Gestione casi

Gestione casi su: Qualità Urbana, Convivenza Civile, Allarme Sociale

SI

N. di casi trattati su N. totale casi ricevuti di competenza del Nucleo di Prossimità

99%

Presa in carico del caso

Garanzia risposta al cittadino

Primo contatto con il cittadino entro 5 giorni dalla ricezione della pratica

Primo contatto superiore a 10 giorni

SI

N. di cittadini ricontattati nel tempo std su N. totale dei casi ricevuti

99%

Metodologia di lavoro

Trattamento dei casi secondo metodologia standard

I casi sono trattati secondo i seguenti criteri: rispetto della normativa, rispetto della procedura, soddisfazione cliente

NO

N. casi trattati secondo standard su N. totale dei casi chiusi

99%

COMUNICAZIONE ESTERNA

Comunicazione proveniente dai cittadini

Segnalazioni, reclami, suggerimenti

Il cittadino può comunicare con gli appositi uffici della Polizia Municipale per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi.


La Polizia Municipale risponde entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato segnalazioni / reclami / suggerimenti agli sportelli, via fax o email.

SI

% risposte entro tempi standard

99%

</

 <div> <div>DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI PROGETTI OPERATIVI – Contact Center e Sportello del Cittadino</div> </div>									DOCUMENTO	SQS D11 01
									REV.	3 DEL 31/12/2010
									APPROVAZIONE	LOIACONO
									Obiettivi di prestazione su base anno	
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	soglia	procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'	Sportello del Cittadino	Disponibilità dei canali di accesso al servizio	gli utenti sono ricevuti di persona o per telefono negli orari di servizio	rispetto degli orari di apertura degli sportelli: lun-ven 9,15-13,30 (ricezione telefonate da ore 09.00)	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora	SI	NO	Numero di giorni senza ritardo di apertura su totale numero di giorni di servizio	99%	
			il tempo di attesa allo sportello è minimo	Tempo di attesa massimo 30 minuti	Attesa superiore a 45 min	SI	SI	% utenti che aspetta entro lo standard	99%	
			l'accesso allo sportello viene garantito attraverso diversi canali	Casella vocale sempre attiva con richiamata entro 24h eccetto festivi e prefestivi		SI	NO	N. totale di richiamate effettuate nello std su N. di messaggi lasciati	99%	
	Contact center	Disponibilità dei canali di accesso al servizio	gli utenti sono ricevuti per telefono negli orari di servizio; di persona su appuntamento	rispetto orari di apertura dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 15:00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora	SI	NO	Numero di giorni senza ritardo di apertura su totale numero di giorni di servizio	99%	
			l'accesso all'ufficio viene garantito attraverso diversi canali	Casella vocale sempre attiva con richiamata entro 24h eccetto festivi e prefestivi		SI	NO	N. totale di richiamate effettuate nello std su N. di messaggi lasciati	99%	
		comunicazione al cittadino	al cittadino viene fornito riscontro di presa in carico	Primo contatto con il cittadino entro 5 giorni dalla ricezione della pratica	Primo contatto superiore a 10 giorni	SI	SI	N. di cittadini contattati nel tempo std su N. totale dei casi	99%	
			al cittadino viene fornito riscontro a chiusura del caso	Tutti i cittadini vengono ricontattati alla chiusura del caso salvo rinuncia da parte del cittadino		SI	NO	N. di cittadini ricontattati a chiusura su N. totale dei casi	99%	
	Assistenza all'utente di persona	Disponibilità di strutture per l'accoglienza del cittadino	Il cittadino viene accolto in un ambiente pulito e confortevole	La pulizia dei locali avviene quotidianamente		SI	SI	N. di giorni in cui vengono fatte le pulizie std su numero di giorni di apertura sportelli	99%	
COMUNI INFORMAZIONE ED ESTERNA ASSISTENZA	Comunicazione proveniente dai cittadini	Reclami, suggerimenti	Il cittadino viene accolto in un ambiente strutturato in modo da garantire il rispetto della privacy	Ogni colloquio viene realizzato in modo indipendente dagli altri		SI	SI	N. di utenti ricevuti in modo indipendente su numero utenti totali	99%	
			Il cittadino può comunicare con gli appositi uffici della Polizia Municipale per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi.	La Polizia Municipale risponde entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato reclami / suggerimenti agli sportelli, via fax o email.		SI	NO	% risposte entro tempi standard	99%	

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

POLITICA: GESTIONE PROTEZIONE CIVILE E TRASMISSIONI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Contribuire all'evoluzione del sistema delle radiotrasmissioni della Città
- 2) Diffondere una "cultura di protezione civile"

OBIETTIVI - PROTEZIONE CIVILE

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Invio procedure operative della gestione delle salme in caso di incidenti con elevato numero di vittime (Disaster Victim Identification) alle Autorità ed Enti competenti (Prefettura di Torino, Enac, Sagat, AFC).	1.a	Entro il 31.12.2011	ZACCARIA
1	2	Sostituzione e messa in servizio della nuova Centrale di commutazione di via Bologna 74 con riallineamento delle stazioni ripetitrici. Formazione su specifiche funzionalità di Tetra per ottimizzarne l'uso	2.a	Montaggio e avvio della centrale di commutazione rete Tetra. Riallineamento delle stazioni ripetitrici della rete di trasmissione entro il 30.06.2011	ZACCARIA
			2.b	Rilevazione planimetrica della stazione ripetitrice di Superga (adeguamento normativo del relativo traliccio: riduzione dell'altezza e richiesta dell'autorizzazione paesaggistica) entro il 30.09.2011	
			2.c	Messa a norma dei siti collinari sotto il profilo paesaggistico entro il 30.11.2011	
1	3	Formazione su specifiche funzionalità di Tetra per ottimizzarne l'uso	3.a	Svolgimento n. 20 incontri da 1 h	ZACCARIA

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N° INDICATORE	INDICATORI	RESPONSABILE
2	4	Prevenzione del rischio: informazione preventiva sul rischio chimico-industriale	4.a	Definizione del messaggio informativo e stampa del materiale entro il 30.06.2011	ACERBO
			4.b	Diffusione dell'informativa alla popolazione interessata entro il 31.11.2011	
2	5	Innovazione organizzativa: gestione dell'emergenza per le gallerie ferroviarie del nodo di Torino	5.a	Elaborazione dello schema preliminare della pianificazione entro il 30.05.2011	ACERBO
			5.b	Completamento e adozione del documento di gestione operativa entro il 31.12.2011	
-	6	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi	6.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	ZACCARIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - PROTEZIONE CIVILE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Manutenzioni postazioni COC	Garantire il funzionamento del COC		N° gg di funzionamento /365		N.D.	100%		ZACCARIA
2	Soccorso in emergenza	Interventi di emergenza per eventi di protezione civile	Interventi attivati entro al massimo due ore dalla segnalazione	N° interventi attivati entro due ore / N° totale interventi		95%	95%		ACERBO
3	Prevenzione del rischio	Comunicazione di allertamento meteoidrogeologico ed emanazione disposizioni operative	Comunicazioni effettuate entro al massimo due ore dalla comunicazione	n° comunicazioni effettuate nei tempi/n° comunicazioni totali		95%	95%		ACERBO

DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO

DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO

LINEE STRATEGICHE:

1) Riduzione, in ottica della semplificazione, degli adempimenti fiscali a carico dei contribuenti e del relativo sistema di riscossione.

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Rispetto previsioni di bilancio delle entrate correnti e da recupero evasione	1a	Raffronto previsioni di bilancio 2011 – conto consuntivo 2011	RIGANTI
	2	Proposta di un nuovo modello organizzativo che preveda un unico sistema centrale di controllo della riscossione da coattivo delle Entrate Comunali affidate a SORIS	2a	Presentazione della proposta al Direttore Generale e all'Assessore di riferimento entro il 31.12.2011	RIGANTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione avvisi di accertamento	Invio all'utente di avvisi di accertamento TARSU	Assenza di errori nell'avviso di accertamento	Numero avvisi di accertamento TARSU annullati per errore / numero totale di avvisi di accertamento TARSU emessi		5,65%	7%		RIGANTI SOLOFRIZZO
		Invio all'utente di avvisi di accertamento ICI		Numero avvisi di accertamento ICI annullati per errore / numero totale di avvisi di accertamento ICI emessi		5%	5%		RIGANTI TOGLIATTO

DIVISIONE: SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO

POLITICA: GESTIONE DEI SERVIZI CATASTALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Pianificare l'acquisizione delle funzioni catastali
- 2) Integrare la base informativa con nuove informazioni territoriali, con particolare attenzione all'allineamento delle informazioni cartografiche
- 3) Sviluppare l'attività dell'Osservatorio Immobiliare
- 4) Sviluppare con l'Agenzia del territorio la collaborazione per il processo di classificazione / riclassificazione delle unità immobiliari a catasto.
- 5) Verificare la congruità dell'attribuzione della rendita catastale proposta con gli atti di aggiornamento

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Progetto di riorganizzazione interna al Settore per maggior produzione di atti finalizzati al recupero evasione	1.a	Determina Dirigenziale di riorganizzazione	CADDIA
5	2	Partecipazione all'accertamento da recupero evasione attraverso l'emissione di provvedimenti (comma 336, art. 1, L. 311/04)	2.a	Almeno 700 notifiche (provvedimenti notificati) di aggiornamento della rendita catastale	CADDIA MILLESIMO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
4	3	Verifica dei DOCFA, presentati dagli aventi diritto, a seguito di notifica ai sensi del comma 336 art. 1 legge 311/2004 per la loro congruità esaminata alla luce delle indagini svolte.	3.a	Verifica di almeno il 90% dei DOCFA a seguito di notifica ai sensi del comma 336, art. 1 , L311/04	MILLESIMO
4	4	Analisi e controllo dei DOCFA presentati nell'anno 2011 con categoria A/10 e C/1	4.a	Almeno 300 unità immobiliari analizzate	BECCASIO
4	5	Analisi e controllo del classamento di unità immobiliari con destinazione d'uso commerciale ai sensi della Legge 662/96 art. 3 comma 58	5.a	Almeno 300 unità immobiliari analizzate	BECCASIO
4	6	Invio segnalazioni qualificate all'Agenzia delle Entrate	6.a	Almeno 100 soggetti segnalati	TOMASSETTI
2	7	Proposta di un nuovo modello organizzativo che preveda un unico sistema centrale di controllo della riscossione da coattivo delle Entrate Comunali affidate a SORIS	7.a	Presentazione della proposta al Direttore Generale e all'Assessore di riferimento entro il 31.12.2011	TOMASSETTI
2	8	Predisposizione di strumenti informatici per la gestione a regime della bonifica preventiva delle liste di carico CIMP, COSAP e TARSU	8.a	Rilascio delle funzionalità entro il 31.12.2011	TOMASSETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	9	Integrazione del database dei contratti di locazione con gli identificativi catastali delle relative unità immobiliari in previsione dell'introduzione dell'IMU	9.a	Integrazione almeno del 50% dei dati disponibili	TOMASSETTI
2	10	Revisione cartografica delle zone affissionali	10.a	Predisposizione della mappa georeferita aggiornata entro il 31.12.2011	PIRRELLO
2	11	Predisposizione del tematismo "impianti di affissione" sulla base degli esiti dell'attività di georeferenziazione	11.a	Predisposizione della mappa vettoriale aggiornata entro il 31.12.2011	PIRRELLO
4	12	PROGETTO O.R.I.O.N.E. - Individuazione di nuove modalità per l'acquisizione, verifica ed inoltro ai Servizi Catastali ed all'Agenzia del Territorio delle anomalie catastali individuate in fase di lavorazione degli isolati	12.a	N. 1.500 anomalie da lavorare	BERNOTTI
2	13	PROGETTO O.R.I.O.N.E. - Predisposizione degli interventi necessari per l'attivazione, gestione e controllo della fornitura denominata Lotto E prevista dalla Convenzione con il Collegio dei Geometri	13.a	Conclusione del 1° processo di lavorazione entro il 31.12.2011	BERNOTTI
-	14	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	14.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	CADDIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – POLITICA: GESTIONE DEI SERVIZI CATASTALI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Accertamenti territoriali e notifica provvedimenti	Richiesta di aggiornamento catastale (provvedimento notificato) delle unità immobiliari urbane (UIU)	Correttezza formale dell'atto (provvedimento notificato) rispetto ai dati identificativi dell'utente ed a quelli catastali dell'UIU e rispetto alla normativa vigente (comma 336, art. 1, legge 311/04)	N. provvedimenti notificati correttamente / totale provvedimenti notificati		94,52%	95%		CADDIA MILLESIMO
2		Riesame della richiesta di aggiornamento catastale (provvedimento notificato) a seguito di istanza di annullamento depositata dall'utente	Risposta all'utente nei termini	N. comunicazioni inviate all'utente entro 20 gg / totale comunicazioni inviate all'utente		95%	95%		CADDIA MILLESIMO
3		Sopralluogo in sito per confronto tra lo stato di fatto dell'immobile e progetti approvati e licenziati	Possibilità di confrontare le planimetrie dei progetti con lo stato dei luoghi (accessibilità dei luoghi) e utilizzo strumentazione adeguata per verificare eventuali variazioni dimensionali (distanziometro, rotella metrica, ecc..)	N. sopralluoghi effettuati / N. sopralluoghi richiesti				90%	CADDIA BECCASIO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Aggiornamento classamento immobili	Invio telematico DOCFA all'Agenzia del Territorio per la validazione e registrazione del documento	Accesso al Sistema Telematico SISTER con compilazione dei campi richiesti dal sistema	N. DOCFA inviati / totale DOCFA validati e registrati dall'Agenzia del territorio				95%	CADDIA BECCASIO
5	Elaborazioni informatiche per la numerazione immobili sul territorio	Consegna isolati elaborati al settore NUI	Isolati consegnati al Settore NUI in via informatica	N. isolati elaborati		163	160		TOMASSETTI BERNOTTI
6		Tasso di soddisfazione dell'"utente NUI"	Segnalazioni, da parte del Settore NUI, di anomalia su isolati consegnati nell'anno	N. di segnalazioni per isolato		1,87	5		TOMASSETTI BERNOTTI
7		Abbinamento identificativi catastali	Abbinamento identificativi catastali e numerazione unità immobiliari	N. di NUI con identificativo catastali abbinati comunicati al Settore NUI		57.764		64.000	TOMASSETTI BERNOTTI

POLITICA: GESTIONE SERVIZI TRIBUTARI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Combattere l'evasione fiscale attraverso nuovi sistemi e meccanismi di controllo finalizzati alla riduzione della pressione fiscale.
- 2) Riduzione, in ottica della semplificazione, degli adempimenti fiscali a carico dei contribuenti e del relativo sistema di riscossione
- 3) Miglioramento della qualità dei processi interni e dei servizi forniti all'utenza

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Rispetto previsioni di bilancio delle entrate correnti e da recupero evasione anno 2011	1.a	Raffronto previsioni di bilancio 2011 - conto consuntivo 2011	TOGLIATTO SOLOFRIZZO GAIDANO VITROTTI RONCONE PATELLA SINESI TASSO MANFREDI TRONO FALCONE SCONFIENZA PANETTA
1,3	2	Proposte di utilizzo di strumenti idonei a quantificare, in via presuntiva, l'IMU a confronto con l'ICI	2.a	Relazione conclusiva entro il 31.12.2011	TOGLIATTO
1	3	Convenzione con Agenzia delle Entrate: invio segnalazioni qualificate all'Agenzia per possibili azioni di accertamento fiscale.	3.a	Segnalazione al Settore DIANA di almeno 20 soggetti qualificati	RONCONE
3	4	Realizzazione dei sistemi di gestione e di monitoraggio dei scarichi I.C.I.	4.a	Entro il 31.12.2011	GIORDANO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	5	Caricamento nel database ICI dei "modelli di destinazione d'uso" pervenuti entro i termini di legge	5.a	Almeno l'80% dei modelli di destinazione pervenuti	GIORDANO
3	6	Esecuzione dell'indagine di Customer Satisfaction presso il servizio di accoglienza pubblico	6.a	Entro il 31.12.2011	GIORDANO
1,3	7	Realizzazione di un sistema di rendicontazione contabile degli incassi I.C.I. - violazioni	7.a	Entro il 31.12.2011	PATELLA
3	8	Proposta al Direttore di Divisione di un sistema di gestione informatizzata della TIA sulla base dell'analisi degli applicativi disponibili sul mercato o in uso presso altri Comuni	8.a	Relazione entro il 31.12.2011	SOLOFRIZZO
3	9	Bonifica banca dati Partite IVA cessate e deceduti anche collegati a comunicazioni di inesigibilità SORIS	9.a	N. 1.800 posizioni controllate e lavorate	MANFREDI SINESI TASSO
3	10	Proposta di un nuovo modello organizzativo che preveda un unico sistema centrale di controllo della riscossione da coattivo delle Entrate Comunali affidate a SORIS	10.a	Presentazione della proposta al Direttore Generale e all'Assessore di riferimento entro il 31.12.2011	GAIDANO
3	11	Implementazione pilota delle attività di regolarizzazione degli incassi attraverso l'applicativo CODIVI al fine di operare direttamente sullo stato di attuazione del bilancio	11.a	Almeno il 90% delle regolarizzazioni di entrate da ruolo/ emissioni SORIS e ICI	CASTELLA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
3	12	Monitoraggio sul rispetto dei tempi di riversamento degli incassi da sportello Soris e segnalazione di eventuali irregolarità alla società	12.a	Controllo campionario sulle 30 posizioni riversate più consistenti per ogni decade	CASTELLA
3	13	Sperimentazione dell'analisi delle inesigibilità Soris (prima presentazione)	13.a	Report di sintesi: 1° step al 30 giugno 2011 2° step al 31 dicembre 2011	TRONO
3	14	Progetto di valorizzazione degli spazi pubblici per nuovi impianti di cartellonistica	14.a	Presentazione progetto entro il 31.12.2011	VITROTTI
1,3	15	Completamento invii a SORIS di ingiunzioni CIMP annualità arretrate 2007/2008	15.a	Flussi bonificati a SORIS entro il 31.12.2011	VITROTTI FALCONE
3	16	Adeguamento della gestione pubblicità permanente e conto terzi su automezzi al nuovo Regolamento CIMP	16.a	Gestione autorizzazioni con applicazione canone a superficie entro il 31.10.2011	FALCONE
2	17	Applicazione procedura semplificata per rinnovi cartellonistica e attivazione relativi controlli	17.a	Controllo tecnico di un campione pari ad almeno il 10% dei rinnovi presentati entro il 31.12.2011	SCONFIENZA
1,3	18	Predisposizione attività di controllo allestimento tabelle su recinzione di cantiere mediante utilizzo banca dati COSTP	18.a	N. 500 pratiche istruite entro il 31.12.2011	PANETTA
3	19	Completamento georeferenziazione standardi	19.a	N. 500 impianti entro il 31.12.2011	PARTIPILO
1	20	Potenziamento attività di controllo del territorio	20.a	N. 1000 verbali di contestazione affissioni abusive e n. 200 di allestimento cantieri entro il 31.12.2011	PARTIPILO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	21	Approfondimento della possibilità di estinzione dell'obbligazione tributaria "per compensazione" (art. 8, c. 1, L. 27 luglio 2000, n. 212 - c.d. "statuto del contribuente").	21.a	Redazione di apposita previsione all'interno del Regolamento delle Entrate n. 267 entro il 31.12.2011.	ORLANDO
3	22	Costituzione di gruppo tecnico - composto dai Dirigenti della Divisione - per lo studio ed approfondimento del D. Lgs. 23/11 sul Federalismo Municipale.	22.a	Convocazione del gruppo tecnico almeno 1 volta al mese.	ORLANDO
1	23	Potenziamento controlli CIMP sul territorio; verifica attività cessate	23.a	400 posizioni controllate entro il 31.12.2011	CASTAGNELLA
1	24	Potenziamento controlli TARSU sul territorio; verifica attività cessate	24.a	1.000 posizioni controllate entro il 31.12.2011	CASTAGNELLA
-	25	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	25.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	TOGLIATTO SOLOFRIZZO GAIDANO VITROTTI ORLANDO
-	26	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi"	26.a	Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	TOGLIATTO SOLOFRIZZO GAIDANO VITROTTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – POLITICA: GESTIONE SERVIZI TRIBUTARI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione attività sanzionatoria e di recupero evasione relativamente ai passi carrai	Riesame di ordinanze ingiunzioni su sanzioni relative a passi carrai	Risposta al cittadino nei termini	Istanze presentate dal cittadino evase entro 10 gg / totale istanze presentate dal cittadino		95,4%	95%		GAIDANO TRONO
2	Riscontro attività concessionari	Effettuazione controlli inesigibilità Soris (prima presentazione)	Analisi puntuale delle posizioni relative alla percentuale individuata sul campione estratto	Controllo dei Codici Fiscali presenti nel campione estratto informaticamente dai Sistemi Informativi Divisionali			1% dei Codici Fiscali		GAIDANO TRONO
3	Gestione contabilità interdivisionale	Liquidazione rimborsi ICI	Emissione della determinazione dirigenziale di liquidazione con invio alla VDG Risorse Finanziarie	N. determinazioni emesse entro 7 gg. dalla data di richiesta del Settore ICI / totale determinazioni emesse	> 90% delle determinazioni emesse entro 7 gg. dalla data di richiesta del Settore ICI	100%	100%		GAIDANO CASTELLA
4	Gestione contabilità interdivisionale	Applicazione compensi SORIS relativamente ai rimborsi sui tributi non ICI	Correttezza dell'applicazione del compenso previsto dal capitolato	Numero di rimborsi controllati / numero totale rimborsi		100%	100%		GAIDANO CASTELLA
5	Gestione contabilità interdivisionale	Gestione delle domande di ammissione all'agevolazione bonus luce e gas	Predisposizione dell'aggiornamento periodico delle domande ammesse da SGATE e validazione ai CAF dell'importo da fatturare	Numero pratiche validate dal Settore / totale pratiche lavorate dai CAF			100%		GAIDANO CASTELLA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
6	Contenzioso e supporto giuridico tributario	Difesa, rappresentanza in giudizio e supporto tecnico-normativo e giurisprudenziale ai settori della Divisione	Costituzione in giudizio e incontri con i Dirigenti	Numero giornate di formazione e di preparazione all'udienza di trattazione del ricorso			n. 40		ORLANDO
7	Numerazione Unità Immobiliari	Numerazione delle unità immobiliari in abbinamento con il relativo identificativo catastale finalizzato al controllo della base imponibile TARSU nonché all'allineamento con la banca dati catastale	Quantità delle unità immobiliari numerate	Numero unità immobiliari numerate		28.000	18.000		SOLOFRIZZO SINESI
8	Controllo abusivi CIMP e COSAP / Verifiche utenze TARSU	Lavorazione isolati	Numero Verbali Codice Stradale, Regolamenti Comunali e segnalazioni vuoti TARSU occupati	N. verbali e/o segnalazioni emesse		1.200		1.600	CASTAGNELLA
9	Timbrature manifesti/ locandine	Attività di timbratura manifesti e locandine	Apporre timbri su manifesti e locandine di terzi da affiggere	Numero manifesti timbrati Numero locandine timbrate				n. 500.000 Manifesti n. 200.000 Locandine	PARTIPILO

								Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'	Autorizzazioni pubbliche permanente e temporanea	Recepimento normativa applicabile relativa alla collocazione degli impianti	Le norme di riferimento sono applicate e garantite in tutti gli atti amministrativi	Assenza di pareri negativi o condizionati non in linea con la normativa	Presenza di autorizzazioni rilasciate in violazione della normativa	NO	NO	% ricorsi persi / ricorsi presentati	Non previsto	POSet D10 B 01
		Tempistiche per la concessione delle autorizzazioni permanenti	Le autorizzazioni vengono rilasciate entro i tempi previsti dalla normativa	1) regime di procedura <u>semplificata</u> : entro 90 gg 2) regime di procedura <u>ordinaria</u> : entro 90 gg	1) regime di procedura <u>semplificata</u> : oltre 100 gg 2) regime di procedura <u>ordinaria</u> : 5% delle autorizzazioni concesse oltre 90 gg	SI	SI	1) regime di procedura semplificata: % autorizzazioni rilasciate oltre i 90 gg 2) regime di procedura ordinaria: % autorizzazioni rilasciate oltre i 90 gg	1) regime di procedura semplificata: 100% 2) regime di procedura ordinaria: 100%	POSet D10 B 01
		Tempistiche per la concessione delle autorizzazioni temporanee	Le autorizzazioni vengono rilasciate entro i tempi previsti dalla normativa	Rilascio contestuale alla domanda se non richiesto parere di altri settori	Non prevista	SI	SI	Non previsto	Non previsto	POSet D10 B 01
	Avvisi di pagamento	Recepimento normativa applicabile relativa a criteri di calcolo, tariffe, esenzioni, riduzioni, agevolazioni	Le norme di riferimento sono applicate e garantite in tutti gli atti amministrativi, i dati del contribuente sono controllati	Assenza di errori materiali nell'applicazione di tariffe, esenzioni, riduzioni (sgravi per errore materiale)	Presenza di oltre 400 avvisi di pagamento emessi con errori materiali (nella singola campagna avvisi)	NO	NO	% degli sgravi per errori materiali nell'applicazione di tariffe, esenzioni, riduzioni rispetto al numero di avvisi emessi	Inferiore al 4%	POSet D10 B 03
				Correttezza della banca dati CIMP da cui hanno origine le liste di carico	In presenza di errori si richiede la riemissione della lista di carico	NO	NO	% di errori rilevati in fase di controllo delle liste di carico	Inferiore all'1%	POSet D10 B 03
		Tempistiche di emissione degli avvisi di pagamento	Gli avvisi di pagamento vengono inviati agli utenti in tempo utile	La postalizzazione degli avvisi avviene nella finestra temporale 20 giorni prima della scadenza di pagamento	Superamento della finestra temporale di oltre 10 gg	SI	SI	% degli avvisi emessi e postalizzati nella finestra temporale prevista	100%	POSet D10 B 03 Contratto di Servizio SORIS
		Efficace comunicazione al contribuente tramite avvisi di pagamento	Le informazioni trasmesse agli utenti con gli avvisi di pagamento sono chiare, complete, affidabili; La grafica e la stampa degli avvisi è leggibile e completa	Assenza di errori nella comunicazione dell'avviso di pagamento	Presenza di rilevanti errori nella sezione informativa degli avvisi	NO	NO	Reclami o segnalazioni con oggetto avvisi di pagamento con rilevanti errori di comunicazione	Errori che non hanno ricadute sulla percezione della qualità del servizio	PGSet D10B 03 - Contratto di Servizio SORIS
				Assenza di errori di stampa negli avvisi	Presenza di errori di stampa negli avvisi	NO	NO	% degli avvisi stampati correttamente	100%	PGSet D10B 03 - Contratto di Servizio SORIS
	Modalità di pagamento	Opzioni di pagamento	Il pagamento può essere eseguito tramite: - c/c postale - sportello concessionario - pagobancomat - RID bancario o postale - torinofacile / internet - banche convenzionate - tabaccai e ricevitorie convenzionate	Rispetto delle opzioni previste		SI	SI	% transazioni eseguite (per opzione di pagamento) sul totale	non previsto	POSet D10B 03 - Contratto di Servizio SORIS
		Disponibilità di pagamento senza sovrapprezzo	E' possibile pagare senza sovrapprezzo presso gli sportelli del concessionario	Orario sportelli concessionario (lun/ven 8.30 - 13.00) Sono disponibili almeno 2 sportelli da adeguare al flusso di utenza	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio Numero inferiore di sportelli aperti al pubblico	SI NO	NO NO	% rispetto orario di apertura % di giorni in cui è garantito il n.ro minimo di sportelli aperti	100% Non previsto	POSet D10B 03 - Contratto di Servizio SORIS POSet D10B 03 - Contratto di Servizio SORIS
	Controllo abusivismo	Tempistiche di conclusione delle attività di accertamento demandate al Nucleo Operativo del CPM	Effettuazione delle attività nei tempi richiesti	Il Nucleo Operativo procede all'accertamento entro 60 gg dalla richiesta	Accertamenti effettuati oltre i 90 giorni	NO	NO	% degli accertamenti effettuati nei tempi	maggiore del 90%	POSet D10B 04
		Notifica delle diffide di rimozione e/o regolarizzazione	L'Ufficio ha la certezza della presa in carico delle diffide da parte del Nucleo Operativo del C.P.M.	L'Ufficio ottiene ricevuta di consegna con dettaglio delle diffide da notificare	Mancata notifica	NO	NO	Non previsto	Non previsto	POSet D10B 04
		Redazione provvedimenti sanzionatori	Il contribuente riceve provvedimenti sanzionatori emessi nel rispetto della normativa vigente	L'Ufficio emette provvedimenti nel rispetto della normativa vigente e prevede un monitoraggio costante delle casistiche che determinano l'annullamento dei provvedimenti	Non prevista	NO	NO	% di ricorsi persi + annullamenti in autotutela per cause imputabili agli uffici (Serv. Autorizzazioni, Serv. Controllo Abusivismo, Nucleo Operativo) sul totale dei provvedimenti emessi	inferiore al 5%	POSet D10B 04
INFORMAZIONE ED ASSISTENZA AGLI UTENTI	Assistenza all'utente di persona	Disponibilità di strutture per l'accoglienza del contribuente	Il contribuente può rivolgersi di persona agli sportelli del Settore	Orario degli sportelli al pubblico (lun/ven 8.30 - 12.30)	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio senza preavviso	SI	SI	% rispetto orario di apertura	100%	PGSet D10B 01
			Il contribuente che si rivolge al call center viene trattato con gentilezza e cortesia	Gentilezza e cortesia nel rapporto con il contribuente		NO	SI	Valutazione dello specifico item della Customer Satisfaction	Superiore a 3,5 su 5	
			Il contribuente che si rivolge di persona al settore viene accolto in un ambiente confortevole e indirizzato allo sportello di interesse	Presso la sede del Settore è presente un box informazioni ed orientamento del contribuente	Assenza di personale al box informazioni	NO	SI			
		Disponibilità di sportelli di consulenza ed inoltre istanze	Il contribuente può rivolgersi di persona agli sportelli del Settore ed ottenere informazioni, consulenza ed assistenza nella compilazione delle istanze	Gli operatori agli sportelli rispettano uno specifico profilo di competenze		SI	SI			
			Il contribuente che si rivolge agli sportelli ha diritto ad un'attesa che sia congrua	Il tempo di attesa agli sportelli non supera: - 60 min per istanze di autorizzazione permanente - 30 min per istanze di autorizzazione temporanea e istanze di cancellazione - 15 min per informazioni	Interruzione del servizio per oltre 30 min.in presenza di pubblico	SI	SI	% degli utenti che attendono entro tempi standard	maggiore del 90%	
				Ci sono almeno 4 sportelli aperti al pubblico	Nel periodo di punta ci sono meno di 4 sportelli aperti	SI	SI			
				Gli sportelli sono aperti per almeno 20 ore settimanali	Interruzione del servizio per oltre 30 min.in presenza di pubblico	SI	SI	% rispetto orario di apertura	100%	
				L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Gli operatori agli sportelli sono identificabili tramite badge	SI	NO			
	Assistenza telefonica all'utente	Disponibilità di strutture per l'assistenza telefonica al contribuente	Il contribuente può rivolgersi al call center telefonico per ottenere informazioni ed assistenza sui servizi e sugli atti CIMP	Gli operatori del call center rispettano uno specifico profilo di competenze		NO	SI			PGSet D10B 01 + Procedura Call Center
			Il contribuente che si rivolge al call center può ottenere una risposta tempestiva	Il call center è aperto per almeno 36 ore settimanali Non ci sono mai meno di 3 operatori al call center	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio	SI NO	NO NO			

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO - Settore ICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI

DOCUMENTO

SQS D10C 01

REV.


2 DEL 20/01/2010

APPROVAZIONE

D. TOGLIATTO

Obiettivi di prestazione su base anno

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'	Dichiarazioni ICI / Comunicazioni di destinazione d'uso	Recepimento normativa applicabile relativa all'accettazione delle dichiarazioni ICI	Le norme di riferimento sono applicate e garantite in tutti le fasi della lavorazione delle dichiarazioni ICI	Assenza di errori imputabili all'ufficio nella banca dati delle dichiarazioni ICI	Mancato inserimento delle dichiarazioni in banca dati	NO	NO	% di dichiarazioni errate rilevate nei controlli a campione	Inferiore all'1%	POSett D10C 01
		Tempistiche per il caricamento in banca dati delle Dichiarazioni / Comunicazioni ICI	Le dichiarazioni / comunicazioni non disponibili mediante M.U.I. sono caricate entro i termini previsti per l'invio dei bollettini	Le dichiarazioni / comunicazioni pervenute entro i termini sono caricate almeno 30 giorni prima della scadenza prima rata	non prevista	NO	NO	% di dichiarazioni caricate entro i termini	70%	POSett D10C 01
		Accettazione delle dichiarazioni	Il contribuente ha la certezza della presa in carico della dichiarazione	L'utente consegna la dichiarazione e ottiene ricevuta (protocollo o ricevuta cartacea)	non prevista	SI	NO	% di avvisi (accertamenti/sanzioni amministrative) annullati	1%	POSett D10C 01
	Istanze ICI Ordinaria	Tempistiche per la lavorazione di istanze / interpello riguardanti l'ICI Ordinaria	Il contribuente ottiene risposta all'istanza / interpello entro i termini previsti dalla normativa	Il contribuente ottiene risposta - all'istanza entro 30 giorni dalla presentazione - all'interpello entro 120 giorni dalla presentazione	superamento dei termini di legge	SI	SI	% di istanze / interPELLI lavorati entro il termine	Maggiore del 90%	POSett D10C 01
	Rimborsi	Recepimento normativa applicabile alla lavorazione delle istanze di rimborso	Le norme di riferimento sono applicate e garantite in tutti le fasi della lavorazione delle istanze di rimborso	Assenza di errori nella lavorazione delle pratiche di rimborso.	non prevista	NO	NO	% di errori rilevati in fase di controllo delle pratiche	1%	PO Sett D10C 02
		Tempistiche per la lavorazione delle istanze di rimborso	Sono assicurati i tempi previsti dalla normativa per l'erogazione dei rimborsi	Il Settore ICI conclude la lavorazione delle istanze di rimborso entro 143 giorni	presenza di ritardi superiori a 30 gg	SI	SI	% di istanze lavorate entro il termine	Maggiore del 90%	POSett D10C 02
				Il Settore Gestione Finanziaria emette la determina di liquidazione entro 7 giorni dalla data di richiesta	presenza di ritardi superiori a 7 gg	SI	SI	% di determine emesse entro il termine	Maggiore del 90%	POSett D10Q 01
				Il Settore Procedure Liquidazione Fornitori (V.D.G. Risorse Finanziarie) eroga il rimborso entro 30 giorni dal ricevimento della determina di liquidazione	presenza di ritardi superiori a 15 gg	SI	SI	% di rimborsi erogati entro il termine	Maggiore del 90%	PGSett V06A 01
	Bollettini precalcolati	Tempistiche di emissione dei bollettini di pagamento	I bollettini di pagamento sono inviati agli utenti in tempo utile	La postalizzazione degli avvisi avviene almeno entro il giorno 20 del mese precedente a quello fissato per la scadenza del pagamento della prima rata	non prevista	SI	NO	% degli avvisi emessi e postalizzati nella finestra temporale prevista	100%	POSett D10C 03 Contratto di Servizio SORIS
		Correttezza del calcolo nei bollettini di pagamento	Le norme di riferimento sono applicate e garantite, la correttezza dell'algoritmo è verificata	Correttezza degli elenchi da cui sono stampati i bollettini.	non prevista	NO	NO	% di errori rilevati in fase di controllo degli elenchi	Nessun errore	POSett D10C 03
		Efficace comunicazione al contribuente tramite bollettini di pagamento	Le informazioni trasmesse agli utenti con i bollettini di pagamento sono chiare, complete, affidabili	Assenza di errori nella comunicazione allegata ai bollettini di pagamento	Presenza di rilevanti errori nella sezione informativa dei bollettini	NO	NO	Reclami o segnalazioni con oggetto bollettini di pagamento con rilevanti errori di comunicazione	Errori che non hanno ricadute sulla percezione della qualità del servizio	PGSet D10C 01 Contratto di Servizio SORIS
				Assenza di errori di stampa nei bollettini	Presenza di errori di stampa negli bollettini	NO	NO	% degli bollettini stampati correttamente	100%	PGSet D10C 01 Contratto di Servizio SORIS

<div><div><div>DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO - Settore ICI</div><div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI</div></div></div> <div>CITTA' DI TORINO</div>								DOCUMENTO	SQS D10C 01		
								REV.	2 DEL 20/01/2010		
								APPROVAZIONE	D. TOGLIATTO		
								Obiettivi di prestazione su base anno			
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile	
INFORMAZIONE E				Gli sportelli sono aperti per almeno 20 ore settimanali	Interruzione del servizio per oltre 30 min. in presenza di pubblico	SI	SI	% rispetto orario di apertura	100%		
			L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Gli operatori agli sportelli sono identificabili tramite badge	non prevista	SI	NO				
	Assistenza telefonica all'utente	Disponibilità di strutture per l'assistenza telefonica al contribuente	Il contribuente può rivolgersi al call center telefonico per ottenere informazioni ed assistenza sui servizi e sugli atti ICI	Gli operatori del call center rispettano uno specifico profilo di competenze	non prevista	SI	SI			PGSet D10C 01 + Procedura Call Center	
			Il contribuente che si rivolge al call center può ottenere una risposta tempestiva	Il call center di 1°livello è aperto almeno 45 ore settimanali	non prevista	SI	NO	- tempo medio di attesa - % di chiamate abbandonate	- < 180 sec. nel 50% dei giorni - % di chiamate abbandonate: < 49% nel 50% dei giorni		
				Il call center di 2°livello è aperto per almeno 36 ore settimanali	non prevista	SI	NO				
				Non ci sono mai meno di 8 operatori al call center di 1°liv nella fascia oraria: lu-ven 8.00 - 16.00	non prevista	NO	NO				
				E' sempre presente almeno 1 operatore al call center di 2°liv	non prevista	SI	NO				
			L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Gli operatori del call center sono sempre identificabili tramite codice operatore	non prevista	SI	NO				
	COMUNICAZIONE ESTERNA	Comunicazione relativa al servizio offerto agli utenti	Disponibilità di informazioni per conoscere ed utilizzare i servizi	Il contribuente può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi (norme di riferimento, procedimenti, modulistica)	Disponibilità di informazioni complete e costantemente aggiornate sulle pagine web del settore	non prevista	SI	SI			PGSet D10C 01
					Campagne di comunicazione mirate per variazioni importanti al servizio	Presenza di gravi errori nel materiale informativo	NO	NO	Reclami o segnalazioni con oggetto errori nel materiale informativo	Errori che non hanno ricadute sulla percezione della qualità del servizio	
Comunicazione proveniente dal contribuente		Segnalazioni, reclami e ricorsi	Il contribuente può comunicare con l'amministrazione per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi	L'Amministrazione risponde entro 30 gg a tutte le segnalazioni scritte inoltrate dal contribuente agli sportelli, via posta, fax e-mail	Presenza di reclami inevasi oltre i termini	SI	SI	% di reclami a cui si è risposto nei termini	100%		

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO - Settore Tarsu e gestione accertamenti NUI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI TAR SU

DOCUMENTO

REV.

APPROVAZIONE

SQS D10A 01

2 DEL 15/01/2010

F. SOLOFRIZZO

CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
	Avvisi di pagamento	Recepimento normativa applicabile relativa a criteri di calcolo, tariffe, esenzioni, riduzioni, agevolazioni	Le norme di riferimento sono applicate e garantite in tutti gli atti amministrativi, i dati del contribuente sono controllati	Correttezza della banca dati TAR SU da cui hanno origine le liste di carico	Non prevista	NO	NO	% di sgravi per errore materiale su totale avvisi	inferiore al 2%		POSet D10 A 02
		Tempistiche di emissione degli avvisi di pagamento	Gli avvisi di pagamento sono inviati agli utenti in tempo utile	La postalizzazione degli avvisi avviene almeno 20gg prima della scadenza della prima rata	Superamento della finestra temporale di oltre 10 giorni	SI	SI	% degli avvisi emessi e postalizzati nella finestra temporale prevista	100%		POSet D10 A 01 Contratto di Servizio SORIS
		Efficace comunicazione al contribuente tramite avvisi di pagamento	Le informazioni trasmesse agli utenti con gli avvisi di pagamento sono chiare, complete, affidabili	Assenza di errori nella comunicazione dell'avviso di pagamento	Presenza di rilevanti errori nella sezione informativa degli avvisi	NO	NO	Reclami o segnalazioni con oggetto avvisi di pagamento con rilevanti errori di comunicazione	Errori che non hanno ricadute sulla percezione della qualità del servizio		PGSet D10A 01 - 6.4 Contratto di Servizio SORIS
			La grafica e la stampa degli avvisi è leggibile e completa	Assenza di errori di stampa negli avvisi	Presenza di errori di stampa negli avvisi	NO	NO	% degli avvisi stampati correttamente	100%		PGSet D10A 01 - 6.4 Contratto di Servizio SORIS
	Istanze / denunce del contribuente	Tempistiche di conclusione delle istanze/denunce del contribuente che possono generare sgravi o rimborsi (agevolazioni, riduzioni, esclusioni, cessazioni, ecc.)	Erogazione dello sgravio / rimborso nei tempi di legge	Il Settore conclude la lavorazione delle istanze entro 110 giorni dalla presentazione	Istanze concluse oltre 140 giorni	SI	NO	% delle istanze evase nei tempi	maggiore del 90%		POSet D10A 02
				Se l'istanza genera uno sgravio, il concessionario per la riscossione recapita il nuovo avviso di pagamento entro 70 giorni dalla prenotazione del discarico	Presenza di ritardi superiori a 15 gg	SI	NO	% di nuovi avvisi recapitati nei tempi	maggiore del 90%		POSet D10A 02
				Se l'istanza genera un rimborso, il concessionario per la riscossione provvede all'erogazione entro 70 giorni dalla prenotazione del discarico	Presenza di ritardi superiori a 15 gg	SI	NO	% di rimborsi erogati nei tempi	maggiore del 90%		POSet D10A 02
		Accettazione delle istanze/denunce	Il contribuente ha la certezza della presa in carico dell'istanza/denuncia	L'utente ottiene ricevuta cartacea riportante l'oggetto della pratica	Non prevista	NO	NO	Non previsto	Non previsto		POSet D10A 01 - 02
	Accertamenti e concordati	Tempistiche di lavorazione delle istanze nel rispetto della normativa applicabile	Sono assicurati i tempi di lavorazione delle istanze di autotutela su avvisi di accertamento	Istanze di autotutela concluse entro 30 giorni dalla presentazione	Istanze di autotutela concluse oltre i 60 gg	SI	NO	% delle istanze evase nei tempi	maggiore del 90%		POSet D10A 05
		Tempistiche di chiusura del concordato ex ante	In presenza di idonea documentazione, il concordato può essere chiuso in tempi certi	Il concordato viene chiuso entro 105 giorni dalla comunicazione APT	Non previsto	NO	NO	% concordati chiusi nei tempi	non previsto		
		Correttezza e chiarezza dell'avviso di accertamento per omessa / infedele denuncia	L'avviso di accertamento viene emesso solo a fronte di accertata irregolarità contributiva, è formalmente corretto nella descrizione della posizione contributiva, fornisce al contribuente tutte le indicazioni che servono per definire la posizione	Assenza di errori nell'avviso di accertamento	Presenza di errori negli avvisi	NO	NO	% dei concordati ex-post sul totale degli avvisi di accertamento emessi	minore del 5%		
	Modalità di pagamento	Opzioni di pagamento	Il pagamento può essere eseguito tramite: - c/c postale - sportello concessionario - pagobancomat - RID bancario o postale - torinofacile / internet - banche convenzionate - tabaccai e ricevitorie convenzionate	Rispetto delle opzioni previste		SI	SI	% transazioni eseguite (per opzione di pagamento) sul totale	non previsto		POSet D10A 01 - 6.3 Contratto di Servizio SORIS
		Disponibilità di pagamento senza sovrapprezzo	E' possibile pagare senza sovrapprezzo presso gli sportelli del concessionario	Orario sportelli concessionario (lun/ven 8.30 - 13.00) Da definire: numero minimo di sportelli del concessionario nel periodo di punta (da definire con SORIS)	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio Numero inferiore di sportelli aperti al pubblico	SI NO	NO NO	% rispetto orario di apertura % di giorni nel periodo di punta in cui è garantito il n.ro minimo di sportelli aperti	100% non previsto		POSet D10A 01 - 6.3 Contratto di Servizio SORIS POSet D10A 01 - 6.3 Contratto di Servizio SORIS

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO - Settore Tarsu e gestione accertamenti NUI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI TAR SU

DOCUMENTO

REV.

APPROVAZIONE

SQS D10A 01

2 DEL 15/01/2010

F. SOLOFRIZZO

								Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
INFORMAZIONE ED ASSISTENZA AGLI UTENTI	Assistenza all'utente di persona	Disponibilità di strutture per l'accoglienza del contribuente	Il contribuente può rivolgersi di persona agli sportelli del Settore	Orario degli sportelli al pubblico (lun/ven 8.30 - 12.30)	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio senza preavviso	SI	SI	% rispetto orario di apertura	100%	PGSet D10A 01
			Il contribuente che si rivolge di persona al Settore viene accolto in un ambiente confortevole e indirizzato allo sportello di interesse	Presso la sede del settore è presente un box informazioni ed orientamento del contribuente	Assenza di personale al box informazioni	SI	SI			
		Il contribuente può prenotare on line o telefonicamente il proprio appuntamento presso l'ufficio Avvisi di accertamento	Il contribuente può prenotare on line o telefonicamente il proprio appuntamento presso l'ufficio Avvisi di accertamento	Ci sono 3 sportelli dedicati agli appuntamenti		SI	SI	% di giorni in cui è garantito il n.ro minimo di sportelli aperti	100%	
			Il contribuente è ricevuto all'orario di prenotazione dell'appuntamento (tolleranza 10 min)		SI	SI	% degli utenti che attendono entro tempi standard	maggiore del 90%		
		Il contribuente che si rivolge agli sportelli ha diritto ad un'attesa congrua	Il tempo di attesa agli sportelli non supera: - 40 min di norma - 90 min nei periodi di punta	Interruzione del servizio per oltre 30 min.in presenza di pubblico	SI	SI	% degli utenti che attendono entro tempi standard	maggiore del 90%		
			Ci sono almeno 5 sportelli aperti al pubblico nel periodo di punta	Nel periodo di punta ci sono meno di 5 sportelli aperti	SI	SI				
			Gli sportelli sono aperti per almeno 20 ore settimanali	Interruzione del servizio per oltre 30 min.in presenza di pubblico	SI	SI	% rispetto orario di apertura	100%		
		L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Gli operatori agli sportelli sono identificabili tramite badge		SI	NO				
		Il contribuente che si rivolge al call center può ottenere una risposta tempestiva		Il call center 1° liv è aperto per almeno 45 ore settimanali	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio	NO		- tempo medio di attesa - % di chiamate abbandonate	- < 180 sec. nel 50% dei giorni - % di chiamate abbandonate: < 49% nel 50% dei giorni	
				Il call center 2° liv è aperto per almeno 36 ore settimanali	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio	NO				
				Non ci sono mai meno di 8 operatori al call center di 1° liv nella fascia oraria: lu-ven 8.00 - 16.00		NO				
				Non ci sono mai meno di 2 operatori al call center di 2° liv		NO				
			L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Gli operatori del call center sono sempre identificabili tramite codice operatore	NO					
COMUNICAZIONE ESTERNA	Comunicazione relativa al servizio offerto agli utenti	Disponibilità di informazioni per conoscere ed utilizzare i servizi	Il contribuente può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi (norme di riferimento, procedimenti, modulistica)	Disponibilità di informazioni complete e costantemente aggiornate sulle pagine web del settore		SI	NO			PGSet D10A 01
				Campagne di comunicazione mirate per variazioni importanti al servizio	Presenza di errori nel materiale informativo	NO	NO			
	Comunicazione proveniente dal contribuente	Segnalazioni, rclami e ricorsi	Il contribuente può comunicare con l'amministrazione per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi	L'Amministrazione risponde entro 30 gg a tutte le segnalazioni scritte inoltrate dal contribuente agli sportelli, via posta, fax e mail	Presenza di reclami inevasi	SI		% di reclami a cui si è risposto nei termini	100%	PGSet D10A 01

**DIVISIONE
INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ**

DIVISIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Migliorare la fluidità del traffico con interventi sui nodi di principale criticità
- 2) Potenziare e ristrutturare la rete del trasporto pubblico per facilitare l'interscambio tra i diversi mezzi di trasporto ed estendere la rete delle corsie riservate e la linea della metropolitana
- 3) Pedonalizzare aree centrali a vocazione storico - ambientale
- 4) Attivare misure alternative contro l'inquinamento e potenziare il controllo elettronico delle Zone a Traffico Limitato
- 5) Attivare servizi ai disabili per garantirne una migliore mobilità metropolitana
- 6) Razionalizzare le procedure di controllo e disciplina dell'uso del suolo
- 7) Promuovere e realizzare la riqualificazione dello spazio pubblico e degli ambiti in trasformazione
- 8) Progettare e realizzare nuove infrastrutture
- 9) Sviluppare il Piano degli Itinerari Ciclabili
- 10) Aumentare l'offerta di parcheggi d'interscambio e di posti auto in struttura e favorire l'attivazione diretta di soggetti privati
- 11) Garantire con un'adeguata programmazione gli interventi di manutenzione necessari per la conservazione, la messa in sicurezza e il monitoraggio del patrimonio esistente

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
6; 7; 11	1	CONSERVARE UN ADEGUATO STANDARD DI QUALITA' AL SUOLO PUBBLICO ED ESTENDERE LA RIQUALIFICAZIONE DELLO SPAZIO PUBBLICO			
		Catasto suolo pubblico: 4° aggiornamento lavori a tutto il 2011	1.a	Report di aggiornamento al 31.12.2011	BURDIZZO BERTASIO
		Organizzazione e gestione delle attività decentrate della manutenzione ordinaria suolo. Monitoraggio degli interventi realizzati rispetto a quelli programmati. Report mensile: analisi delle criticità e adozione interventi correttivi	1.b	Rispetto scadenze mensili	BURDIZZO BERTASIO
		Via Carlo Alberto	1.c	Ultimazione	BURDIZZO CUPOLILLO
8; 10	2	PROGRAMMARE E REALIZZARE LE INFRASTRUTTURE			
		Parcheggio Galileo Ferraris	2.a	SAL 20%	BURDIZZO CLAPS
		Parcheggio CTO	2.b	SAL 10%	BURDIZZO CLAPS
		PRIU Spina 3 – Livorno ponte	2.c	Ultimazione e collaudo	BURDIZZO MARENGO
		PRIU Spina 3 - corso Mortara II lotto	2.d	Ultimazione	BURDIZZO MARENGO
1	3	PIANO URBANO DELLA MOBILITÀ SOSTENIBILE			
		Documento preliminare di analisi degli effetti ambientali del Piano Urbano della Mobilità sostenibile (PUMS) per la verifica di assoggettabilità alla Valutazione Ambientale Strategica (VAS)	3.a	Relazione conclusiva al 31.12.2011	BURDIZZO CAVAGLIÀ
10	4	OPERE DA REALIZZARE CON RISORSE ESTERNE			
		Parcheggi pertinenziali bando 2008	4.a	P.za Chironi: ultimazione Via Cercenasco: ultimazione Via Ponchielli: SAL 30% Via Piobesi: SAL 40%	BURDIZZO CUPOLILLO
		Parcheggi pertinenziali bando 2009	4.b	Cittadella: SAL 60% Solferino: SAL 60% Le Chiuse: inizio lavori Boston: progetto esecutivo	BURDIZZO CUPOLILLO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
10	5	RIQUALIFICAZIONE SPAZI CON RISORSE ESTERNE			
		Parcheeggi pertinenziali bando 2011	5.a	Predisposizione studio di fattibilità bando di gara per: p.za Don Albera; p.za Carlina; ex Giardini Zamenhoff; corso Marconi Via P.Paoli	BURDIZZO CUPOLILLO
5; 6	6	REVISIONE TARIFFE			
		Ridefinizione del sistema di agevolazioni per la mobilità dei disabili: proposta documento per la Giunta Comunale	6.a	Entro il 31.12.2011	BURDIZZO NIGRA
		Ridefinizione tariffe manomissione suolo: approvazione deliberazione nuove tariffe	6.b	Entro il 31.12.2011	BURDIZZO BERTASIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione suolo pubblico	Manutenzione straordinaria suolo pubblico: ottimizzazione risorse - massimizzazione superficie mantenuta	Dato il parametro standard x euro per mq ottimizzare il numero di mq mantenuti rispetto alle risorse impegnate in bilancio	Superficie realizzata/superficie programmata	100%	95%	>=93%		BURDIZZO BERTASIO

DIVISIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

OBIETTIVI DIREZIONE DIVISIONE - STAFF

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Informatizzazione e gestione dotazione informatica della Divisione: aggiornamento database	1.a	Report al 31.12.2011	TEDESCHI
-	2	Coordinamento gestione personale della Divisione	2.a	Report mensile di aggiornamento organico	TEDESCHI
-	3	Coordinamento attività gestionali trasversali ai settori della Divisione: Programmazione, Dotazione organica, Bilancio	3.a	Report trimestrali	TEDESCHI
-	4	Coordinamento e monitoraggio del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) dei settori della Divisione	4.a	Predisposizione proposta PEG	TEDESCHI
			4.b	Raccolta dati e predisposizione monitoraggio infrannuale e finale	TEDESCHI
-	5	Mappa dei servizi: Individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	5.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	TEDESCHI

DIVISIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

Politica: MOBILITÀ

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Migliorare la fluidità del traffico con interventi sui nodi di principale criticità
- 2) Potenziare e ristrutturare la rete del trasporto pubblico per facilitare l'interscambio tra i diversi mezzi di trasporto ed estendere la rete delle corsie riservate e la linea della metropolitana
- 3) Pedonalizzare aree centrali a vocazione storico - ambientale
- 4) Attivare misure alternative contro l'inquinamento e potenziare il controllo elettronico delle Zone a Traffico Limitato
- 5) Attivare servizi ai disabili per garantirne una migliore mobilità metropolitana
- 6) Razionalizzare le procedure di controllo e disciplina dell'uso del suolo

Settore: ESERCIZIO

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Ridefinizione del sistema di agevolazioni per la mobilità dei disabili: proposta documento per la Giunta Comunale	1.a	Entro il 31.12.2011	NIGRA
6	2	Evento "Italia 150" – Coordinamento ordinanze attuative e gestione provvedimenti	2.a	n. 1 report al 30.06.2011	NIGRA GERMANO
			2.b	n. 1 report al 31.12.2011	
6	3	Film Commission e Spot Pubblicitari . Coordinamento ordinanze attuative e gestione provvedimenti	3.a	n. 1 report al 31.12.2011	NIGRA GERMANO
6	4	Dematerializzazione – Avvio gestione informatizzata archivio Ufficio Permessi	4.a	N. 1 report al 31.12.2011	NIGRA LOMORO
4	5	Allargamento ZTL – Revisione "Manuale Esenti a Posteriori" - Predisposizione nuovo manuale e determina dirigenziale di approvazione	5.a	Entro il 31.12.2011	NIGRA LOMORO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	6	Riserve di sosta "ad personam" revisione della disciplina vigente - Verifica procedure e predisposizione proposta di modifica	6.a	Entro il 31.12.2011	NIGRA LOMORO
2	7	Nuovi battelli per la navigazione sul fiume Po (Servizio di linea e turistico) – Definizione di procedure di autorizzazione all'immissione in servizio	7.a	Entro il 31.12.2011	NIGRA GAUDIO
2	8	Linea 1 di Metropolitana – Tratta Porta Nuova – Lingotto . Apertura al pubblico esercizio Definizione di procedure di autorizzazione all'apertura al pubblico esercizio (attestazioni di autorizzazione all' esercizio)	8.a	Report entro il 31.12.2011	NIGRA GAUDIO
2	9	Monitoraggio e coordinamento attività GTT Linea 1 di Metropolitana - prolungamento Lingotto – Bengasi	9.a	N. 2 report semestrali	NIGRA GAUDIO
-	10	Specifiche di performance riferite al servizio "Informazioni e rilascio permessi / autorizzazioni ZTL": garantire la misurazione dei tempi di attesa dell'utenza	10.a	Entro il 31.12.2011	NIGRA LOMORO
-	11	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	11.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	NIGRA

Settore: MOBILITÀ

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Documento preliminare di analisi degli effetti ambientali del Piano Urbano della Mobilità sostenibile (PUMS) per la verifica di assoggettabilità alla Valutazione Ambientale Strategica (VAS)	1.a	Relazione conclusiva al 31.12.2011	CAVAGLIÀ' BOSIO FONTANA VOLTOLINI FORGIA CIANCHINI CHIANTERA AMENDOLA PENTASSUGLIA
1	2	Banche dati geografiche del suolo e della mobilità	2.a	Aggiornamento al 31.12.2011	CAVAGLIÀ' CIANCHINI CHIANTERA
1	3	Coordinamento lavori 5T Progetto Pilota Sicurezza stradale – c.so Unità d'Italia - inizio lavori	3.a	Report finale al 31.12.2011	FONTANA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	4	Coordinamento e monitoraggio Progetto Strategico Mobilità con GTT e 5T	4.a	Report finale al 31.12.2011	CAVAGLIA' CIANCHINI
1	5	Servizio semaforico – coordinamento e sorveglianza progettazione e lavori Irde	5.a	Report quadrimestrale	CIANCHINI CHIANTERA
1	6	Progetti finanziati da Ministero Ambiente – coordinamento attività GTT, 5T, Divisione	6.a	Report quadrimestrale	CHIANTERA
1	7	Monitoraggio attività ufficio Regia Cantieri - Aggiornamento per sito internet	7.a	Report quindicinali	VOLTOLINI TORCHIO BORRELLI
-	8	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	8.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	CAVAGLIA'

Settore: INFRASTRUTTURE E PARCHEGGI

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Monitoraggio e coordinamento attività GTT Linea 1 di Metropolitana - prolungamento Lingotto – Bengasi	1.a	n. 2 report semestrali	CLAPS STROZZIERO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Esercizio/ Informazioni e rilascio permessi /autorizzazioni ZTL	Rilascio delle informazioni – apertura degli sportelli informazione	Garantire l'apertura di almeno uno sportello con orario: LUN-VEN h. 8,30- 12,30	N. giorni di apertura std/n. gg di apertura	100%	100%	>90%		NIGRA LOMORO
2	Esercizio/ Informazioni e rilascio permessi /autorizzazioni ZTL	Istruttoria istanze - parere (positivo, negativo, condizionato) - definizione pratica	Garantire una tempistica di definizione della pratica non superiore ai 30 giorni (escluse pratiche disabili)	N. pratiche evase nei tempi std/n. totale delle pratiche evase	100%	99,9%	>90%		NIGRA LOMORO
3	Esercizio/ Gestione amm.va Viabilità	Conferenza di servizi – emissione delle ordinanze temporanee	Garantire l'emissione dell'ordinanza entro 8 giorni dal ricevimento della relativa istanza presentata in Conferenza di Servizi	n. ordinanze emesse nei tempi std/ numero totale ordinanze emesse		N.D.	>90%		NIGRA GERMANO
4	Esercizio/ Autorizzazioni manifestazioni sul Fiume Po	Predisposizione determinazione autorizzativi	Garantire l'emissione dell'autorizzazione entro 30 gg. dal ricevimento della richiesta	n. autorizzazioni emesse nei tempi std/ numero totale autorizzazioni emesse		N.D.	>90%		NIGRA GAUDIO
5	Mobilità/ Gestione cantieristica urbana	Regia cantieri - Emissione delle ordinanze	Garantire l'emissione dell'ordinanza entro 8 giorni dal ricevimento della relativa istanza presentata in Regia Cantieri	N. ordinanze emesse nei tempi std / n. totale delle ordinanze emesse	100%	100%	>90%		CAVAGLIA' VOLTOLINI BORRELLI
6	Mobilità/ Gestione Contratto di servizio impianti semaforici	Verifica contabile delle fatture IRIDE M.O./M.S. impianti semaforici	Realizzare la verifica contabile delle fatture entro 30 giorni dal ricevimento	N. fatture verificate nei tempi std/n. fatture pervenute	100%	96%	>90%		CAVAGLIA' CIANCHINI CHIANTERA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
7	Mobilità/ Gestione piano viabilità stradale	Esame viabile nuove opere urbanizzazione	Assicurare espressione del parere viabile relativo alle nuove opere di urbanizzazione entro 30 gg. dal ricevimento	n. pareri rilasciati nei tempi std./n pareri totali	100%	N.D.	>90%		CAVAGLIA' AMENDOLA FONTANA FORGIA VOLTOLINI BOSIO PENTASSUGLIA CIANCHINI

DIVISIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

Politica: INFRASTRUTTURE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere e realizzare la riqualificazione dello spazio pubblico e degli ambiti in trasformazione
- 2) Progettare e realizzare nuove infrastrutture
- 3) Sviluppare il Piano degli Itinerari Ciclabili
- 4) Aumentare l'offerta di parcheggi d'interscambio e di posti auto in struttura e favorire l'attivazione diretta di soggetti privati
- 5) Garantire con un'adeguata programmazione gli interventi di manutenzione necessari per la conservazione, la messa in sicurezza e il monitoraggio del patrimonio esistente

DIREZIONE SUOLO

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Catasto suolo pubblico – 4° aggiornamento lavori a tutto il 2011	1.a	Report di aggiornamento al 31.12.2011	BERTASIO GIZZO CIANCHINI
5	2	Organizzazione e gestione delle attività decentrate della Manutenzione ordinaria suolo. Monitoraggio degli interventi realizzati rispetto a quelli programmati. Report mensile: analisi delle criticità e adozione interventi correttivi	2.a	Rispetto scadenze mensili	BERTASIO GIZZO
5	3	Ridefinizione tariffe manomissione suolo: approvazione deliberazione nuove tariffe	3.a	Entro il 31.12.2011	BERTASIO
5	4	Coordinamento e monitoraggio finanziamenti OO.PP. interni ed esterni	4.a	n. 4 report trimestrali	BERTASIO VALANDRO
-	5	Mappa dei servizi: Individuazione di nuove Specifiche di performance per uno o più servizi attualmente non misurati	5.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	VALANDRO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Manutenzione suolo pubblico	Manutenzione straordinaria suolo pubblico: ottimizzazione risorse - massimizzazione superficie mantenuta	Dato il parametro standard x euro per mq ottimizzare il numero di mq mantenuti rispetto alle risorse impegnate in bilancio	Superficie realizzata/superficie programmata	100%	95%	>=93%		BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI

Settore: SUOLO

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Manutenzione ordinaria e straordinaria del suolo 2012: Definizione budget	1.a	Entro il 31.05.2011	BERTASIO GIZZO
5	2	Monitoraggio stato bolle di manomissione suolo pubblico	2.a	n. 2 report semestrali	BERTASIO TORCHIO
5	3	Ordinanze viabili attività Regia Cantieri	3.a	n. 2 report semestrali	BERTASIO BORRELLI
5	4	Monitoraggio ripristini su bolle manomissione coutenti del sottosuolo	4.a	Report al 31.12.2011	BERTASIO ROLANDO
-	5	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	5.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	BERTASIO

Settore: INFRASTRUTTURE E PARCHEGGI

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Parcheggio Statuto - Predisposizione Bando concessione	1.a	Entro il 31.12.2011	CLAPS STROZZIERO PALMIERI
4	2	Parcheggio Bengasi - Studio fattibilità tecnica economico finanziaria	2.a	Entro il 31.12.2011	CLAPS MASSA MT
4	3	Parcheggio Castello – manutenzione intercapedini: redazione progetto esecutivo	3.a	Entro il 31.12.2011	CLAPS
1	4	Monitoraggio e alta sorveglianza ultimazione lavori opere propedeutiche alla TO-Ceres	4.a	Report al 31.12.2011	CLAPS STROZZIERO
1	5	Progettazione e monitoraggio lavori sistemazione definitiva p.zza Statuto	5.a	Report al 31.12.2011	CLAPS STROZZIERO PALMIERI
1	6	Viale della Spina p.za Statuto-c. Grosseto - Predisposizione progetto preliminare	6.a	Entro il 31.12.2011	CLAPS STROZZIERO PALMIERI
-	7	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	7.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	CLAPS

Settore: RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Realizzazione parcheggi pertinenziali bando 2008	1.a	P.za Chironi: ultimazione Via Cercenasco: ultimazione Via Ponchielli: SAL 30% Via Piobesi: SAL 40%	CUPOLILLO ORSINI ISOLA
4	2	Realizzazione parcheggi pertinenziali bando 2009	2.a	Cittadella: SAL 60% Solferino: SAL 60% Le Chiuse: inizio lavori Boston: progetto esecutivo	CUPOLILLO ORSINI ISOLA
4	3	Parcheggi pertinenziali bando 2011	3.a	Predisposizione studio di fattibilità bando di gara per: p.za Don Albera; p.za Carlina; ex Giardini Zamenhoff; corso Marconi Via P.Paoli	CUPOLILLO GIORDANO ISOLA ORSINI
4	4	Realizzazione parcheggi pertinenziali: Individuazione di n. 4 nuovi siti	4.a	Report entro il 31.12.2011	CUPOLILLO ORSINI
4	5	Monitoraggio del territorio per verifica carenza parcheggi in struttura per revisione Piano Urbano dei Parcheggi (PUP): mappatura dati su campione corrispondente al territorio di una circoscrizione	5.a	Relazione al 31.12.2011	ORSINI BOSIO
1	6	Riqualificazione via Priocca: predisposizione progetto preliminare	6.a	Entro il 31.12.2011	CUPOLILLO GIORDANO PILONE AMENDOLA
1	7	Riqualificazione piazza Nizza: predisposizione progetto preliminare	7.a	Entro il 31.12.2011	CUPOLILLO ORSINI MASSA MT CIANCHINI VOLTOLINI
-	8	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	8.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	CUPOLILLO

Settore: PONTI E VIE D'ACQUA

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	PRIU Spina 3 – Livorno ponte	1.a	Ultimazione e collaudo	MARENGO PERETTI ALUME SALZA
2	2	PRIU Spina 3 - corso Mortara II lotto	2.a	Ultimazione	MARENGO PERETTI SALZA ALUME CHIANTERA
2	3	Impianto idroelettrico - salto Michelotti - Predisposizione documenti bando project financing	3.a	Entro il 31.12.2011	MARENGO
-	4	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	4.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	MARENGO

Settore: URBANIZZAZIONI

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	URBAN 3 - Monitoraggio cronoprogramma	1.a	Report trimestrale	SERRA SUPPO MASSA MT
1	2	Completamento Redazione dossier tecnici delle urbanizzazioni - Quaderno n. 2	2.a	Entro il 31.12.2011	SERRA PETRECCA SUPPO GIORZA
1	3	Monitoraggio contratti di quartiere (Dina/Ghedini)	3.a	Report trimestrale	SERRA SUPPO
1	4	Opere di urbanizzazione – inserimento informazioni su sito intracom	4.a	Aggiornamento mensile su sito Intracom	SERRA PETRECCA
1	5	Revisione procedure per opere a scomputo derivante dal nuovo Regolamento LL.PP.: verifica della compatibilità delle nuove norme con la deliberazione del Consiglio Comunale del 27.09.2010 (mecc. 2010 02469/009) ed eventuale proposta di atto deliberativo di modifica	5.a	Report entro il 31.10.2011	SERRA PETRECCA
-	6	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	6.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	SERRA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Suolo / Manutenzione suolo pubblico	Manutenzione ordinaria suolo pubblico: servizio di pronto intervento a seguito di segnalazioni esterne	Garantire l'esecuzione dell'intervento entro 7 giorni dalla segnalazione	N° interventi realizzati nei tempi std/totale interventi	100%	92%	>=90%		BERTASIO GIZZO
2	Suolo / Manutenzione segnaletica	Manutenzione straordinaria segnaletica: realizzazione stalli per disabili	Realizzare stalli per disabili entro 60 giorni dall'ordinanza	N° interventi realizzati nei tempi std/totale interventi	100%	94%	>80%		BERGERO CALCANI
3	Suolo / Progettazione e direzione lavori delle OO.PP.	Realizzazione del programma delle opere pubbliche	Realizzazione degli incarichi con le risorse umane distribuite	Valore della commessa/n. addetti	100%	89,5%	>80%		BERTASIO ROLANDO
4	Infrastrutture e Parcheggi / Progettazione e direzione lavori delle OO.PP.	Realizzazione del programma delle opere pubbliche	Realizzazione degli incarichi con le risorse umane distribuite	Valore della commessa/n. addetti	100%	95%	>90%		CLAPS MASSA MT STROZZIERO PERETTI
5	Ponti e Vie d'Acqua / Progettazione e direzione lavori delle OO.PP.	Direzione lavori delle opere pubbliche: trasmissione delle comunicazioni all'Osservatorio Regionale	Trasmissione dei dati relativi alle opere pubbliche all'Osservatorio Regionale attraverso il progetto Monitor nel rispetto delle scadenze istituzionali	N. comunicazioni trasmesse nei tempi std/ n. comunicazioni totale inviate	100%	92,5%	>90%		MARENGO MENNA COBELLI ALUME GILLI SALZA
6	Ponti e Vie d'Acqua / Progettazione e direzione lavori delle OO.PP.	Realizzazione del programma delle opere pubbliche	Realizzazione degli incarichi con le risorse umane distribuite	Valore della commessa/n. addetti	100%	99%	>90%		MARENGO MENNA COBELLI ALUME GILLI SALZA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
7	Riqualificazione Spazio Pubblico / Progettazione e direzione lavori delle OO.PP.	Realizzazione del programma delle opere pubbliche	Realizzazione degli incarichi con le risorse umane distribuite	Valore della commessa/n. addetti	100%	96%	>90%		CUPOLILLO GIORDANO ORSINI DE FILIPPI PILONE
8	Riqualificazione Spazio Pubblico / Parcheggi pertinenziali	Controllo esecuzione delle opere eseguite da privati (parcheggi pertinenziali)	Garantire durante ogni fase dell'esecuzione delle opere eseguite da privati attività di alta vigilanza monitorando il rispetto dei tempi previsti nel cronoprogramma e identificando le azioni necessarie da intraprendere	N. monitoraggi eseguiti nel rispetto della procedura/n. 12 monitoraggi	100%	100%	>95%		CUPOLILLO ORSINI DE FILIPPI ORSINI ISOLA
9	Urbanizzazioni / Progettazione e direzione lavori delle OO.PP.	Realizzazione del programma delle opere pubbliche	Realizzazione degli incarichi con le risorse umane distribuite	Valore della commessa/n. addetti	100%	96%	>90%		SERRA SUPPO MASSA MT GIORZA
10	Urbanizzazioni / Realizzazione delle Opere di urbanizzazione a scomputo degli oneri	Progetto esecutivo delle opere di urbanizzazione: trasmissione della proposta di deliberazione per l'approvazione in Giunta Comunale	Trasmissione in Giunta Comunale della proposta di deliberazione di approvazione del Progetto Esecutivo entro 150 giorni dal ricevimento del progetto dalla Divisione Urbanistica ed Edilizia Privata	N. delibere trasmesse in Giunta Comunale nei tempi std/n. delibere trasmesse in Giunta Comunale	100%	100%	>90%		SERRA SUPPO MASSA MT PETRECCA GIORZA
11	Urbanizzazioni / Realizzazione delle Opere di urbanizzazione a scomputo degli oneri	Presa in carico delle opere di urbanizzazione realizzate	Assicurare la presa in carico dell'opera con deposito as built al settore competente, la documentazione collaudi e le certificazioni entro 60 giorni dal ricevimento del collaudo	N. delle prese in carico nei tempi std/n. delle prese in carico	100%	100%	>90%		SERRA SUPPO MASSA MT PETRECCA GIORZA

TABELLA LAVORI PUBBLICI ¹

SETTORE SUOLO

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
09-3344	M.S. Suolo anno 2009	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI MAGGIULLI TORCHIO	10.000.000	1	3	8 (16%)	9
09-3342	M.S. segnaletica 2009	BERTASIO BERGERO CALCANI	500.000	1	3	8 (63%)	9
09-3464	Viabilità ciclabile 2009	BERTASIO FORGIA	800.000	1	3	7	8 (50%)
09- 2986	Vie nuova comunalizzazione lotto 7B	BERTASIO ROLANDO	525.000	3	4	6	8 (10%)
09-2715	Percorso non vedenti lotto 4	BERTASIO ROLANDO	490.000		4	6	8 (20%)
10-3603	M.S. Suolo anno 2010	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO	6.000.000	-	1	3	8 (5%)
10-3605	M.S. segnaletica 2010	BERTASIO BERGERO CALCANI	500.000	-	1	3	8 (5%)

¹ Per i risultati degli anni precedenti e per l'attuazione prevista delle opere si veda la legenda indicatore al fondo della sezione "Tabella Lavori Pubblici".

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
11-3191	Corso Tirreno ang. Strada dell'Arco confine Grugliasco	BERTASIO ROLANDO	520.000	-	3	3	5
11-3612	Vie nuova comunalizzazione lotto 9B (Glicini)	BERTASIO ROLANDO	560.000	-	3	3	5
11-3759	Percorso non vedenti lotto 5	BERTASIO ROLANDO	500.000	-	-	-	2
11-3718	M.S. Suolo anno 2011	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO	10.000.000	-	-	1	2
11-3719	Abbattimento barriere architettoniche 2011	BERTASIO	1.000.000	-	-	1	2
11-3720	M.S. segnaletica 2011	BERTASIO BERGERO CALCANI	1.000.000	-	-	1	2
11-3723	Viabilità ciclabile 2011	BERTASIO FORGIA	800.000	-	-	2	3
11-3189	Strada Bertolla Abbadia Stura - Cascinotto	BERTASIO ROLANDO	500.000	-	1	2	3
11-3197	I.S. strada Cascinotto lotto 1	BERTASIO ROLANDO	771.000	-	-	2	3
11-1443	Vie nuova comunalizzazione lotto 9A	BERTASIO ROLANDO	1.545.000	-	-	1	3
11-1444	Complesso scolastico Barletta- Sebastopoli	BERTASIO ROLANDO	610.000	-	-	-	3
11-3613	Murazzi - Po I.go Po Diaz	BERTASIO ROLANDO	1.980.000	-	-	1	2
12-3782	Percorso non vedenti lotto 6	BERTASIO ROLANDO	500.000			-	2
12-3798	M.S. Suolo anno 2012	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO	10.000.000	-	-	-	2

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
11-3799	Abbattimento barriere architettoniche 2012	BERTASIO	1.000.000	-	-	-	2
11-3800	M.S. segnaletica 2012	BERTASIO BERGERO CALCANI	1.000.000	-	-	-	2
11-3801	Viabilità ciclabile 2012	BERTASIO FORGIA	800.000	-	-	-	2
12-1432	Linea 2 modifiche stradali	ROLANDO	930.000	-	-	-	2
12-1446	Nuove comunaliizzate lotto 10	BERTASIO ROLANDO	1.500.000	-	-	-	2
53563	M.O. suolo anno 2011	BERTASIO GIZZO	1.537.126	-	-	6	9
53564	O.M. segnaletica e Pronto Intervento anno 2011	BERTASIO BERGERO CALCANI	107.030	-	-	6	9
53569	M.O. suolo 2012	BERTASIO GIZZO	1.537.126	-	-	-	6
53570	M.O. e Pronto Intervento segnaletica 2012	BERTASIO BERGERO CALCANI	107.030	-	-	-	6

SETTORE INFRASTRUTTURE E PARCHEGGI

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
08-2485	Parcheggio C.T.O ampliamento	CLAPS MASSA MT	9.830.000	2	3	6	8 (10%)
08-3362	Parcheggio G. Ferraris (2008)	CLAPS	13.800.000	2	5	6	8 (20%)
11-3877	Passante ferroviario - Viale della Spina I.S. c.so Inghilterra - zona davanti a stazione	CLAPS STROZZIERO PALMIERI	519.000	-	-	-	3
11-3624	Passante ferroviario - Viale della Spina c. so Inghilterra lotto 2 - Corso Vittorio/via Grassi	CLAPS STROZZIERO PALMIERI	3.000.000	-	-	2	3
12-3608	Passante ferroviario - Viale della Spina lotto 3 - Via Grassi/piazza Statuto	CLAPS STROZZIERO PALMIERI	5.000.000	-	-	-	2
11-3936	Sottopasso pedonale Museo delle Scienze	CLAPS STROZZIERO PALMIERI	600.000	-	-	3	5
06-2487	Parcheggio Capuana - GTT	CLAPS	4.090.000	8 (25%)	8 (23%) *	8 (50%)	9
10-3488	Parcheggio Gran Madre	CLAPS	6.000.000	-	-	2	Predisposizione bando concessione
12-2484	Parcheggio Santa Rita	CLAPS MASSA MT	7.500.000	-	-	-	2
12-2566	Parcheggio Porta Nuova (lato via Nizza)	CLAPS MASSA MT	3.800.000	-	-	-	2

(*) Stato attuazione lavori riferito a nuovo affidamento dei lavori.

SETTORE PONTI E VIE D'ACQUA

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
10-3580	M.S. ponte Amedeo VIII	MARENGO SALZA CIANCHINI	2.000.000	-	3	6	10
09-3343	M.S. ponti 2009	MARENGO SALZA	1.000.000	3	5	8 (30%)	9
09-3756	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 4B	MARENGO COBELLI	600.000	3	5	8 (20%)	9
10-3779	Completamento interventi post alluvione	MARENGO SALZA	558.000	-	-	5	8 (10%)
10-3590	M.S. ponti 2010	MARENGO SALZA	1.570.000	-	-	5	8 (10%)
10-3588	M.S. alvei fluviali 2010	MARENGO MENNA	300.000	-	-	5	8 (10%)
12-3778	Interventi mirati alveo Po per navigazione – 2012	MARENGO GILLI	660.000	-	-	-	2
11-3468	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 5	MARENGO COBELLI	500.000	-	-	2	5
11-3736	M.S. ponti 2011	MARENGO SALZA	2.000.000	-	-	2	5
11-3735	M.S. alvei fluviali e rivi collinari 2011	MARENGO MENNA	500.000	-	-	2	5
12-3760	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 6	MARENGO COBELLI	500.000	-	-	-	2
12-3776	M.S. ponti 2012	MARENGO SALZA	2.000.000	-	-	-	2
12-3777	M.S. alvei fluviali e rivi collinari 2012	MARENGO MENNA	500.000	-	-	-	2
12-3617	Argine Fioccardo	MARENGO MENNA GILLI	1.600.000	-	-	1	3

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
12-3616	Comprensorio BIT	MARENGO MENNA GILLI	800.000	-	-	1	3
12-2792	Romania Falchera	MARENGO PERETTI	4.427.000	-	-	1	4
12-3653	Sottopasso piazza Derna	MARENGO SALZA ALUME	12.365.000	-	-	1	3
12-2012	Sottopasso Maroncelli	MARENGO SALZA ALUME	7.500.000	-	-	-	2
12-3451	Sottopasso Mortara Vigevano	MARENGO SALZA ALUME	10.000.000	-	-	1	2
53561	M.O alveo Po anno 2011	MARENGO GILLI	150.000	-	-	6	9
53562	M.O. ponti e rivi collinari 2011	MARENGO SALZA	210.546	-	-	6	9
53567	M.O alveo Po anno 2012	MARENGO GILLI	150.000	-	-	-	6
53568	M.O. ponti 2012	MARENGO SALZA	225.000	-	-	-	6

SETTORE RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	2011
09-3770	Via Carlo Alberto	CUPOLILLO GIORDANO PILONE ISOLA VOLTOLINI CIANCHINI	2.200.000	2	5	8 (75%)	9
10-3623	Intervento mirato M.S. riqualificazione Piazza Carducci	CUPOLILLO ORSINI DE FILIPPI ISOLA MASSA CIANCHINI	3.000.000	-	3	4	9
10-3796	Riqualificazione piazzale Superga	CUPOLILLO DE FILIPPI GIORDANO ISOLA	2.000.000	-	2	6	9
11-3715	Intervento mirato M.S. riqualificazione Via Nizza (Vittorio/Marconi)	CUPOLILLO DE FILIPPI MASSA VOLTOLINI	1.500.000	2	-	2	4
11-461	Vie di nuove comunalizzazione - Via Torraccia	CUPOLILLO DE FILIPPI	230.000	-	3	3	4
12-3757	Zona 30 – area strada Lanzo 1° lotto	CUPOLILLO DE FILIPPI FONTANA	1.000.000	-	-	1	2
12-3717	Riqualificazione largo Marconi	CUPOLILLO ORSINI	1.000.000			1	3

SETTORE URBANIZZAZIONI

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2008	2009	2010	
11-3240	Spina 1 – piazza Marmolada/c. Racconigi	SERRA	1.224.000	1	2	2	7
10-1853	PRU Artom Borgata Mirafiori	SERRA	850.000	-	4	4	7
12-1851	PRU Artom – strada delle Cacce	SERRA	1.300.000	-	-	1	2
12-3929	PISU Barriera di Milano – pista ciclabile	SERRA MASSA MT SUPPO	360.000	-	-	-	3
12-3930	PISU Barriera di Milano – Borgo storico	SERRA MASSA MT SUPPO	1.470.000	-	-	-	2 (*)
12-3932	PISU Barriera di Milano – via Sesia/Montanaro	SERRA MASSA MT SUPPO	200.000	-	-	-	2 (*)
12-3927	PRIU Superga	SERRA	510.000	-	-	-	2
(*) Il progetto esecutivo dell'opera sarà approvato entro il 31.03.2012							

LEGENDA INDICATORE

- 1 = Affidamento incarichi di progettazione o studio di fattibilità
- 2 = Approvazione progetto preliminare
- 3 = Approvazione progetto definitivo
- 4 = Approvazione progetto esecutivo
- 5 = Richiesta appalto
- 6 = Aggiudicazione lavori
- 7 = Consegna dei lavori
- 8 = Realizzazione parziale dei lavori (specificare lo stato di avanzamento previsto)
- 9 = Ultimazione dei lavori
- 10 = Collaudo effettuato

DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA

DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Rivedere gli strumenti urbanistici della Città in relazione alle nuove esigenze di sviluppo e trasformazione, con particolare attenzione alle attività economiche e produttive
- 2) Promuovere e governare la trasformazione delle nuove Centralità urbane
- 3) Favorire ed orientare lo sviluppo delle trasformazioni mediante strumenti attuativi anche in variante al Piano Regolatore Generale, tenendo conto delle nuove strategie urbane (Spina Centrale, Asse di Porta Nuove – Lingotto, Asse di Corso Marche).
- 4) Procedere, con interventi corretti e tempestivi, all'acquisizione delle aree necessarie per gli interventi di pubblica utilità
- 5) Adeguare le procedure istruttorie, autorizzative e di controllo agli indirizzi formulati dalla normativa di settore, con particolare riferimento alle nuove recenti disposizioni normative nazionali, regionali e comunali in materia di lotta all'inquinamento (ambientale e acustico), di risparmio energetico e di abbattimento delle barriere architettoniche
- 6) Sviluppare le attività di e-government verso cittadini, professionisti e aziende
- 7) Adeguare la regolamentazione dell'attività edilizia ed i servizi offerti alle esigenze di sviluppo della Città

OBIETTIVI STRATEGICI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1-2-3-4	1	Formulazione di un progetto finanziario e tecnico, quantificato e tecnicamente percorribile per avviare il percorso di realizzazione della Linea 2	1.a	Redazione studio di fattibilità entro 31.12.2011	VIRANO
1-5	2	Rispetto delle previsioni di entrata per la parte oneri	2.a	Dati da Conto Consuntivo vs Bilancio di Previsione	VIRANO
1-6-7	3	Rispetto del Piano vendite condiviso con la divisione Patrimonio per la parte di competenza	3.a	Entro il 31.12.2011	VIRANO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							MANTEN.	MIGLIOR.	
1	RILASCIO PERMESSI DI COSTRUIRE	Istruttoria Permessi di Costruire	Rilascio del Permesso di Costruire entro i termini previsti (inclusi nel Progetto Qualità)	n. di provvedimenti rilasciati entro i termini/n. di provvedimenti rilasciati	135gg	n.d	90%		VIRANO
2	GESTIONE VARIANTI	Approvazione delle varianti al PRG individuate mediante Piano Annuale		Rispetto del cronoprogramma delle varianti	Varianti prioritarie individuate di concerto con il DG	N.D.	100%		VIRANO

DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA

DIREZIONE URBANISTICA

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione Codir

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1-2-3	1	Variante 200 – approvazione progetto preliminare con le controdeduzioni da portare in sede di conferenza di copianificazione	1.a	Entro il 31.12.2011	GILARDI
1	2	Trasmissione dello schema di variante al PRG sulla base del Masterplan Città della Salute	2.a	Nota di trasmissione al Soggetto Competente entro il 31.12.2011	GILARDI
1	3	Documento di ricognizione Attuazione PRG '95 e avvio monitoraggio	3.a	Trasmissione alla Direzione di Divisione per la presentazione in Giunta entro il 31.12.2011	GILARDI
1	4	Proposta del piano di comunicazione e Delibera G.C. di presa d'atto delle raccomandazioni progetto Europeo B-Team	4.a	Trasmissione alla Direzione di Divisione per la presentazione in Giunta entro il 31.12.2011	GILARDI
6	5	Aggiornamento NUEA del PRG al 30.03.2011	5.a	Pubblicazione NUEA, aggiornate al 30.03.2011, sul Geoportale entro il 31.12.2011	GILARDI GUGLIOTTA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Pubblicazione on-line documentazione	Perfezionamento e implementazione della documentazione disponibile on-line	1. Data della pubblicazione del testo coordinato della Deliberazione di Consiglio Comunale 2. Data di pubblicazione sull'Albo Pretorio on-line della documentazione tecnica	N° di pubblicazioni entro 20 gg / N° provvedimenti urbanistici		N.D.	> 80%		GILARDI GUGLIOTTA
2	Gestione varianti	Approvazione delle varianti al PRG individuate mediante Piano Annuale		Rispetto del Cronoprogramma delle varianti	Varianti prioritarie individuate di concerto con il CDG	N.D.	100%		GILARDI

DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA

DIREZIONE URBANISTICA

Politica PIANIFICAZIONE URBANISTICA, GOVERNO DELLE TRASFORMAZIONI URBANE, PROGETTAZIONE E CONCERTAZIONE DEGLI INTERVENTI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione Codir

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1-2-3	1	Variante 200 – approvazione progetto preliminare con le controdeduzioni da portare in sede di conferenza di copianificazione	1.a	Entro il 31.12.2011	GILARDI – LEONARDI-NESTA – MAZZA - CAVALIERI
1-2-3	2	Variante Caserme (Protocollo di intesa)	2.a	Approvazione da parte della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	LEONARDI – NESTA
1-2-3	3	Predisposizione tecnica degli emendamenti integrativi della Delibera Consigliare Variante sulla qualificazione e tutela paesaggio	3.a	Trasmissione alla Direzione di Divisione per la presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2011	LEONARDI - BERSIA
1-2-3	4	Variante Continassa in attuazione del protocollo Soc. Juventus S.p.A.	4.a	Trasmissione alla Direzione di Divisione per la presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2011	LEONARDI - BERSIA
1-2-3	5	Documento di proposta interventi copianificazione Housing sociale e nuovi modelli abitativi	5.a	Approvazione da parte della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	GROGNARDI ANNICCHIARICO
1-2-3	6	Redazione di un documento di competenza per la candidatura progetto Smart City: individuazione interventi urbanistici	6.a	Approvazione da parte della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	GROGNARDI ANNICCHIARICO
1-2-3	7	Approvazione PR.IN. Ambito “8.24 Alenia”	7.a	Trasmissione alla Direzione di Divisione per la presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2011	BOLOGNA
1-2-3	8	Predisposizione tecnica degli emendamenti integrativi della Delibera Consigliare PR.IN. Ambito “3.1 Michelin – Stura”	8.a	Trasmissione alla Direzione di Divisione per la presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2011	BOLOGNA
1-2-3	9	Predisposizione tecnica degli emendamenti integrativi della Delibera Consigliare PR.IN. Ambiti “3.2 Cebrosa nord” – “3.3 Cebrosa sud”	9.a	Approvazione da parte della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	BOLOGNA
1-2-3	10	Controdeduzioni e approvazione PPR Ambito “9.200 Regaldi”	10.a	Approvazione da parte della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	MOSSINO
1-2-3	11	Approvazione PR.IN. “Ex area Centrale Enel (Lavazza)”	11.a	Approvazione da parte della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	MOSSINO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1-2-3	12	Predisposizione tecnica degli emendamenti integrativi della Delibera Consigliare Permesso di Costruire Convenzionato "Palazzo del Lavoro"	12.a	Trasmissione alla Direzione di Divisione per la presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2011	MOSSINO
1-2-3	13	Predisposizione tecnica degli emendamenti integrativi della Delibera Consigliare P.P. "Lingotto"	13.a	Trasmissione alla Direzione di Divisione per la presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2011	MAZZA- DORIA
1-2-3	14	Controdeduzioni e approvazione PR.IN. "Gondrand"	14.a	Approvazione da parte della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	MAZZA – CAVALIERI
1-2-3	15	Protocollo d'intesa "Biotecnologie"	15.a	Approvazione da parte della Giunta Comunale entro il 31.12.2011	MAZZA - DORIA
1-2-3	16	Rendiconto degli 11 P.Ri.U. al collegio di vigilanza e pagamento ordinativi	16.a	Presentazione rendiconto entro il 31.12.2011	VERARDO
1	17	Rispetto delle previsioni di entrata derivanti da varianti e S.U.E.	17.a	Rapporto previsioni su accertato.	PETRUZZI
1	18	Rispetto delle previsioni di spesa par la parte gestionale (acquisti, forniture, affidamenti, incarichi)	18.a	Rapporto previsioni su impegnato.	CLERICI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione espropri	Richiesta di esproprio da parte del settore tecnico incaricato dell'opera.	Approvazione del progetto preliminare e/o definitivo.	N° richieste pervenute / n° progetti passati con deliberazione di G.C. o C.C.		N.D.	> 80 %		PETRUZZI
2	Gestione amministrativa	Conclusione dell'istruttoria tecnica-urbanistica e trasmissione dei relativi esiti da parte dei settori tecnici.	Predisposizione e sottoposizione dei provvedimenti urbanistici al vaglio della G.C. e del C.C. per competenza.	N° note di trasmissione conclusione istruttoria da parte dei settori tecnici / n° procedimenti sottoposti a G.C. e C.C.		N.D.	> 80 %		PETRUZZI
3	Gestione finanziaria	Rispetto impegni previsti in Bilancio	Predisposizione delle deliberazioni e delle determinazioni di impegno finanziario.	Importo Impegnato/Stanziato		N.D.	> 80 %		CLERICI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Gestione Finanziaria P.R.I.U.	Richiesta da parte del RUP dell'intervento di liquidazione fattura (protocollo di arrivo)	1. Protocollo di arrivo della richiesta liquidazione fattura. 2. Emissione ordinativo di pagamento.	N° di fatture liquidate entro 30 gg / N° di fatture pervenute (finanziate con risorse ministeriali).		N.D.	> 90%		VERARDO
5	Istanze urbanistiche	Avvio del procedimento di istanze (richiesta esterna da professionisti)		N° di istanze urbanistiche avviate entro 30 gg / N° di richieste pervenute		50%	> 80%		GILARDI BOLOGNA - CAVALIERI MOSSINO MAZZA - DORIA
6	Istanze urbanistiche	Avvio del procedimento di istanze (richiesta esterna da professionisti)		N° di istanze urbanistiche avviate entro 30 gg / N° di richieste pervenute		50%	> 80%		LEONARDI BERSIA NESTA
7	Istanze urbanistiche	Avvio del procedimento di istanze (richiesta esterna da professionisti)		N° di istanze urbanistiche avviate entro 30 gg / N° di richieste pervenute		75%	> 80%		GROGNARDI ANNICCHIARICO
8	Rilascio pareri	Rilascio parere urbanistico area di competenza		N° di pareri rilasciati entro i termini di legge previsti / N° pareri rilasciati		33,3%	> 80%		GILARDI BOLOGNA - CAVALIERI MOSSINO MAZZA - DORIA
9	Rilascio pareri	Rilascio parere urbanistico area di competenza		N° di pareri rilasciati entro i termini di legge previsti / N° pareri rilasciati		33,3%	> 80%		LEONARDI BERSIA NESTA
10	Rilascio pareri	Rilascio parere urbanistico area di competenza		N° di pareri rilasciati entro i termini di legge previsti / N° pareri rilasciati		80%	> 80%		GROGNARDI ANNICCHIARICO
11	SUE	Adozione/ approvazione del SUE di competenza	<ul style="list-style-type: none"> Protocollo edilizio/prot. di arrivo. G.C. 	N° di SUE in G.C. / N° di SUE dell'allegato A.1		N.D.	> 80%		GILARDI BOLOGNA CAVALIERI
12	SUE	Adozione/approvazi one del SUE di competenza	<ul style="list-style-type: none"> Protocollo edilizio/prot. di arrivo. G.C. 	N° di SUE in G.C. / N° di SUE dell'allegato A.2		N.D.	> 80%		GILARDI MOSSINO
13	SUE	Adozione/approvazi one del SUE di competenza	<ul style="list-style-type: none"> Protocollo edilizio/prot. di arrivo. G.C. 	N° di SUE in G.C. / N° di SUE dell'allegato A.3		N.D.	> 80%		GILARDI MAZZA DORIA

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
14	Varianti al PRG	Adozione/ approvazione	<ul style="list-style-type: none"> Allegato B. G.C. 	N° di Varianti in G.C./ N° di Varianti dell'allegato B.1		N.D.	> 75%		LEONARDI BERSIA
15	Varianti al PRG	Adozione/ approvazione	<ul style="list-style-type: none"> Allegato B. G.C. 	N° di Varianti in G.C./ N° di Varianti dell'allegato B.2		N.D.	> 75%		LEONARDI NESTA
16	Varianti al PRG	Adozione/ approvazione	<ul style="list-style-type: none"> Allegato C. G.C. 	N° di Varianti in G.C./ N° di Varianti dell'allegato C.		N.D.	> 80%		GROGNARDI ANNICCHIARICO

Allegato A.1

1. Variante n. 228 - Ambito "6.6 Bertolla sud" – adozione/approvazione (arch. Bologna)
2. Variante n. 247 - Ambito "8.7 Pronda" (arch. Bologna)
3. Variante n. 234 - Ambito "Osi-Ghia" (arch. Bologna)
4. Ambito "5.25 Botticelli" - PRIN in variante al PRG -adozione/approvazione (arch. Bologna)
5. Variante n. 229 - Ambito "5.12 Incet" (arch. Bologna)
6. Permesso di Costruire Convenzionato area TE ex Pastore (arch. Bologna – arch. Cavalieri)

Allegato A.2

1. Ambito "4d Cuniberti" – SUA/PEC sub ambito 1 (geom .Mossino)
2. 8 Variante n. 216 – Ambito "5g De Gubernatis" (geom Mossino)
3. 9 Variante n. 201 – Ambito "5f Grosseto – 5i Cazzaniga" (geom. Mossino)
4. 10 Ambito "8.22 Pronda Marche" – modifica art. 17 comma 8, della LUR (geom. Mossino)
5. 11 Variante n. 258 – Ambito "8.25 Bard" (geom. Mossino)
6. 12 Ambito "12e Arbe" – PEC sub ambito 2 (geom. Mossino)

Allegato A.3

1. Redazione documentazione tecnica Variante n. 212 STAZIONE LINGOTTO (arch. Mazza – arch. Doria);
2. Redazione elaborato tecnico per modifica Accordo di programma PRIU SUPERGA (arch. Mazza – arch. Doria).
3. Redazione elaborato tecnico Variante Biotecnologie (Z.U.T. 13.2 Dante) (arch. Mazza – arch. Doria)
4. Redazione documentazione tecnica e ricognizione patrimoniale e approvazione delibera propedeutica all'attuazione Ambito 8.18/3 Spina 2 Porta Susa Variante (arch. Mazza – arch. Doria);
5. Modifica all'Accordo di Programma PR.IN. Lancia Spina 2 Framtek – ratifica C.C- (arch. Mazza)
6. Redazione documentazione tecnica e approvazione delibera con relativa convenzione delle OGR (arch. Mazza)

Allegato B.1

1. Variante n. 150 – Umberto I (Arch. Bersia).
2. Variante n. 249 – Fasce di Rispetto (Arch. Bersia).

3. Variante n. 261 – Campo Carrara (Arch. Bersia).
4. Variante n. 255 – Modifica art.21 NUEA (Arch. Bersia)

Allegato B.2

1. Variante n. 251 – SS. Annunziata (Arch. Nesta)
2. Variante n. 256 – Piazza Hermada (Arch. Nesta)
3. Variante n. 260 – Jolly Hotel (Arch. Nesta)
4. Variante n. 262 – Via Natta (Arch. Nesta)

Allegato C

1. Variante 252 Ponte Mosca (Geom. Annicchiarico).
2. Variante 254 Corso Lanza (Geom. Annicchiarico).
3. Variante Strada del Meisino, 59 (Geom. Annicchiarico)
4. PR.IN. Ambito “3.1 Michelin –Stura” (Geom. Annicchiarico)
5. PR.IN. Ambiti “3.2 Cebrosa nord” –“3.3 Cebrosa sud” (Geom. Annicchiarico)

DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA

DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA

Politica AUTORIZZAZIONE E CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ EDILIZIA

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione Codir

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
7	1	Realizzazione di un'indagine di customer satisfaction propedeutica alla redazione della procedura di rilascio certificati di agibilità	1.a	Grado di soddisfazione pari almeno alla media aziendale individuata dall'ultimo Review generale della Qualità	CORTESE BRULLINO
6	2	Avvio del MUDE (Modello Unico Digitale per l'Edilizia) finalizzato all'utilizzo di tecnologie informatiche per la presentazione delle pratiche edilizie.	2.a	Rispetto del cronoprogramma definito con la disposizione di servizio del 31.03.2011	CORTESE MANDRILE BRULLINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Istruttoria DIA	Istruttoria DIA	Le prese d'atto vengono rilasciate entro 20 gg. lavorativi dal versamento della sanzione	N° di prese d'atto rilasciate entro i termini	20gg	100%	95%		CORTESE
2	Rilascio Permessi di Costruire	Istruttoria Permessi di Costruire	Rilascio del Permesso di Costruire entro i termini previsti (inclusi nel Progetto Qualità)	n. di provvedimenti rilasciati entro i termini/n. di provvedimenti rilasciati	135gg	N.D.	90%		CORTESE DEMETRI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	Rilascio Permessi di Costruire	Istruttoria Permessi di Costruire (inclusi nel Progetto Qualità)	Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 15 gg dalla firma del RdP della proposta di provvedimento (per pratiche con pagamento oneri effettuate prima della firma del RdP)	% di provvedimenti firmate dal dirigente entro i termini	15gg	91%	90%		CORTESE DEMETRI
4	Rilascio Agibilità	Rilascio Agibilità	Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 10 gg dalla firma del RdP della prpoposta di provvedimento	% di provvedimenti firmate dal dirigente entro i termini	10gg	86,2%	85%		CORTESE BRULLINO
5	Sportello per l'Edilizia e l'Urbanistica	Accettazione pratiche su prenotazione	Ricevere l'utenza su appuntamento negli orari: Lun - ven dalle 8,30 - 12,00 lun e gio dalle 13,45 -15,45	% di utenti serviti entro 20 minuti dall'inizio previsto dell'appuntamento		94,1%	90%		CORTESE MANDRILE

DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA

DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA

Politica: AUTORIZZAZIONE E CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ EDILIZIA

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della performance di Direzione Codir

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
6	1	Avvio del MUDE (Modello Unico Digitale per l'Edilizia) finalizzato all'utilizzo di tecnologie informatiche per la presentazione delle pratiche edilizie.	1.a	Rispetto del cronoprogramma definito con la disposizione di servizio del 31.03.2011	MANDRILE BRULLINO CORTESE BOLOGNESI COLETTI FANTINO LABED PISCIOTTA SGHERZA
5	2	Conseguire la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 del servizio di Certificazioni Urbanistiche ed Edilizie	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	MANDRILE COLETTI VERGNANO TIENGO
5	3	Conseguire la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 per l'estensione del servizio di Rilascio dei Permessi di Costruire (esclusi quelli in Convenzione)	3.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	DEMETRI BONASSIN GIAMBRA LATORELLA TIENGO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Garantire il rispetto del piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	1.a	Entro il 31.12.2010	TIENGO
5	2	Addestramento all'utilizzo e utilizzo delle funzioni avanzate degli applicativi istruttoria tecnica, estratto urbanistico, carotaggio	2.a	Utilizzo: - della funzione di carotaggio per almeno il 95% delle istruttorie edilizie (DIA+Permessi di Costruire) - della funzione di calcolo oneri per almeno l'85% delle pratiche onerose istruite (DIA+Permessi di Costruire)	BOLOGNESI FANTINO GIAMBRA LATORELLA TIENGO
5	3	Elaborazione di un sistema per il monitoraggio sui Permessi di Costruire convenzionati finalizzato alla presa in carico attività precedente, definizioni di compiti e responsabilità, e redazione conseguente documentazione organizzativa	3.a	Entro il 31.12.2010	CORTESE FANTINO PISCIOTTA
6	4	Definizione di procedura per la Gestione informazioni via @mail sistema OTRS	4.a	Avvio della sperimentazione per un periodo almeno trimestrale nell'anno 2011	BRULLINO CORTESE DEMETRI, MANDRILE
5	5	Predisposizione monitoraggio dettagliato per la gestione pratiche abusive arretrate	5.a	Entro il 30.09.2011	BRULLINO LABED RISSO, EDERA
5	6	Predisposizione monitoraggio per la successiva gestione pratiche agibilità non definite, con classificazione per tipologia in relazione al regime giuridico vigente alla data di presentazione	6.a	Entro il 30.09.2011	BRULLINO BARBERIS SALVATORE
5	7	Realizzazione di un'indagine di customer satisfaction propedeutica alla redazione della procedura di rilascio certificati di agibilità	7.a	Redazione di un documento di analisi dei risultati entro il 31.10.2011	BRULLINO
5	8	Definizione dei criteri per le sanzioni per ritardata presentazione domanda agibilità	8.a	Approvazione Deliberazione di GC di definizione dei criteri entro 30.09.2011	BRULLINO BARBERIS SALVATORE
-	9	Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	9.a	Riferimento anno 2011: entro fine ciclo PEG	CORTESE MANDRILE, BRULLINO DEMETRI
6	10	Avvio del sistema EdificaTO per la prenotazione e l'inoltro telematico delle pratiche dell'Archivio Edilizio	10.a	Entro 30.06.2011 chiusura test e collaudo prototipo; entro 31.12.2011 sistema a regime	COLETTA
6	11	Controlli e validazioni lavorazioni scansione pratiche edilizia	11.a	Validazione dei lotti assegnati entro 30gg, secondo il programma definito con disposizione di servizio	VERGNANO
5	12	Predisposizione e avvio strumento per il monitoraggio informatico dei tempi di istruttoria delle autorizzazioni paesaggistiche	12a	Entro 30.09.2011	BONASSIN CAPALDI PISCIOTTA SCAVO, TIENGO


SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Vigilanza C.I.L.	Controllo comunicazioni	Controllo comunicazioni inizio lavori per attività edilizia libera	n. di comunicazione controllate/n. di comunicazioni pervenute	10% delle C.I.L. presentate	N.D.	98%		BRULLINO LABED EDERA
2	Autorizzazione Paesaggistica	Rilascio autorizz. Paesagg.	Rilascio Autorizzazioni paesaggistiche escluse pratiche con parere negativo CLP/Soprintendenza	n. di autorizzazioni rilasciate entro i termini di legge/n. di autorizzazioni richieste	120 gg regime ordinario 60gg regime semplificato (salvo sospensioni di legge)	N.D.	85%		BONASSIN CAPALDI PISCIOTTA SCAVO
3	Gestione esposti abusivi	Gestione esposti	Gestione attività conseguenti ad esposti: a) dalla protocollazione sopralluogo oppure ordinanza sopralluogo b) dal sopralluogo al referto tecnico conclusivo c) dal referto tecnico alla risposta all'esponente e/o avvio procedimento per provvedimento da emettere (sanzione o ingiunzione)	n. pratiche che rispettano i tempi/n. pratiche protocollate	a) 20 gg b) 5 gg c) 5 gg	N.D.	90%		BRULLINO EDERA LABED RISSO
4	Rilascio Agibilità	Rilascio certificato agibilità	Istruttoria tecnica della pratica	% di richiesta documenti integrativi entro i termini previsti	15 gg	95,37%	90%		BRULLINO SALVATORE
5	Rilascio Agibilità	Rilascio certificato agibilità	Istruttoria tecnica della pratica	% di proposte di provvedimento entro i termini	20 gg	75,72	85%		BRULLINO SALVATORE
6	Rilascio Agibilità	Rilascio certificato agibilità	Istruttoria tecnica della pratica	% di documenti integrativi accettati entro i termini previsti	30 giorni (+ 30 gg di proroga)	94,04	90%		BRULLINO SALVATORE
7	Rilascio Agibilità	Rilascio certificato agibilità	Rilascio provvedimento	% di provvedimenti firmate dal Dirigente entro i termini	10 gg	86,22	90%		BRULLINO BARBERIS SALVATORE


N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
8	Rilascio Agibilità	Attività dei tecnici istruttori	Disponibilità dei tecnici istruttori per l'informazione e l'assistenza: ricevere l'utenza su appuntamento prenotato su web negli orari : MAR e VEN dalle 9,30 - 12,30	% di giorni di apertura dello sportello		N.D.	95%		BRULLINO SALVATORE
9	Rilascio Agibilità	Attività degli istruttori amministrativi	Disponibilità degli istruttori amministrativi per l'informazione e l'assistenza: ricevere l'utenza tutti i giorni dalle 9,00 alle 12,00	% di giorni di apertura dello sportello		N.D.	95%		BRULLINO SALVATORE
10	Consultazio- ne pratiche edilizie	Visure archivio edilizio	Disponibilità pratiche edilizie in consultazione (numero di consultazioni disponibili al giorno)	N° giorni lavorativi in cui la disponibilità è stata rispettata		98%	92%		MANDRILE COLETTI
11	Archivio vincoli	Disponibilità vincoli monumentali	Disponibilità vincoli monumentali nel SIT	% decreti di vincolo disponibili nel SIT entro 15 gg dalla ricezione		N.D.	95%		VERGNANO
12	Consultazio- ne pratiche edilizie	Guida ai servizi dell'archivio	- disponibilità, completezza ed aggiornamento delle pagine web descrittive dei servizi di consultazione - disponibilità della "Guida ai servizi dell'archivio edilizio" in versione telematica e cartacea - applicazione telematica per la ricerca delle pratiche on-line	% casi che rispettano i valori di riferimento		100%	98%		COLETTI

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
13	Certificati Urbanistici ed Edilizi	Rilascio certificazioni - attestazioni urbanistiche - edilizie	<p>1. invio prenotazioni con modalità telematica su 24 ore giornaliere - verifica e accettazione dalle ore 8,00 alle ore 16,00</p> <p>2. invio comunicazioni improcedibilità o protocollazione e comunicazione procedibilità - richiesta versamento diritti e bolli, per posta elettronica garantito dalle ore 8,00 alle ore 16,00 - opzioni pagamento Bollettino postale/Bonifico Bancario</p> <p>3. ritiro certificazioni presso sede Ufficio lun - ven ore 8,30 - 12,00 accesso senza attesa - alternativa invio mezzo posta su richiesta istruttoria tecnica contenuti certificazioni e attestazioni - rilascio</p>	% prenotazioni/rilasci che rispettano i valori di riferimento	<p>1. 3 giorni lavorativi</p> <p>2. 2 giorni lavorativi</p> <p>3. 25 o 50 giorni in relazione al tipo di certificato</p>	100%	95%		COLETTO VERGNANO
14	Certificati Urbanistici ed Edilizi	Sportello informazioni edilizie e urbanistiche	<p>1. sportello informativo lun - ven ore 8,30 - 12,00 con accesso diretto</p> <p>2. assistenza dedicata alla compilazione del modulo di prenotazione su postazione informatica disponibile presso sede Ufficio disponibile presso sede Ufficio lun - ven ore 8,30 - 12,00 con accesso diretto</p>	% accessi che rispettano i valori di riferimento	<p>1. 20 minuti max attesa</p> <p>2. 30 minuti max attesa</p>	<p>1. 100 % 1. bis 91 %</p> <p>2. 100 %</p>	90%	90%	COLETTO VERGNANO


N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
15	Certificati Urbanistici ed Edilizi	Guida ai servizi di certificazione	- disponibilità, completezza ed aggiornamento delle pagine web descrittive dei servizi di certificazione - disponibilità della "Guida per la richiesta dei certificati urbanistici e attestazioni urbanistiche ed edilizie" in versione telematica e cartacea	% casi che rispettano i valori di riferimento	- 5 giorni lavorativi per aggiornamenti web - 15 gg per versione cartacea (centro stampa)	100%	98%		COLETTTO
16	Certificati Urbanistici ed Edilizi	Razionalizzazio ne trasmissione richieste	Trasferire progressivamente le funzioni di prenotazione e ritiro dei Certificati di Destinazione Urbanistica ex art. 30 D.P.R. 380-2001 in capo agli studi notarili liberando dall'onere il cittadino	% sulla quantità totale	prenotazioni effettuate da professionisti e notai/totale prenotazioni	87%	70%		COLETTTO
17	Certificati Urbanistici ed Edilizi	Dematerializza- zione allegati	Progressiva sostituzione degli allegati cartacei con allegati digitali	% sulla quantità totale	Volume certificazioni con allegati digitali	33%	30%		MANDRILE COLETTTO VERGNANO
18	Servizi coinvolti nel progetto Qualità	Certificazione di Qualità	Garantire il rispetto del piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità	% rispetto scadenze del piano di lavoro		N.D.	95%		TIENGO

 CITTA' DI TORINO	DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA - SETTORE Permessi di costruire		DOCUMENTO	SQS D01E 01
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE		REV.	0 DEL 27/07/2009
			APPROVAZIONE	CORTESE


						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabile
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO	Rilascio del permesso di costruire	conformità tecnica del Permesso di Costruire	conformità del provvedimento alle norme applicabili	il PdC viene rilasciato nel rispetto di quanto previsto dal dpr 380/2001 e dalle altre norme applicabili	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di Atti tecnicamente conformi	99%	PO Sett D01E 01
		istruttoria tecnica del Permesso di Costruire	svolgere al più presto la verifica di conformità del progetto alla normativa vigente	la richiesta documenti integrativi viene inviata per Raccomandata entro 30 giorni dalla presentazione al professionista e all'istestatario (dpr 380/2001)	mancato rispetto dei termini per la richiesta documenti integrativi	% di richiesta documenti integrativi entro i termini previsti	90%	PO Sett D01E 01
				la Proposta di provvedimento viene predisposta dal RdP entro 120 gg dalla presentazione dell'istanza completa di tutti i documenti (dpr 380/2001)	mancato rispetto dei termini	% di proposte di provvedimento entro i termini	85%	PO Sett D01E 01
				l'eventuale richiesta di modifiche di lieve entità viene comunicata entro 120 gg dalla presentazione dell'istanza (dpr 380/2001)	mancato rispetto dei termini	% di richiesta modifiche di lieve entità entro i termini previsti	75%	PO Sett D01E 01
				assicurare un trattamento omogeneo a tutti gli utenti rispetto alle tempistiche per presentare documenti mancanti	la documentazione integrativa richiesta viene accettata entro 60 giorni (+ 30 giorni di proroga) + 30 di tolleranza	mancato rispetto della trasparenza	% di documenti integrativi accettati entro i termini previsti	90%
			rilasciare al più presto il Permesso di Costruire dopo la firma della Proposta tecnica di provvedimento e dopo il pagamento degli oneri	Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 15 gg dalla firma del RdP della prpoposta di provvedimento (per pratiche con pagamento oneri effettuate prima della firma del RdP)	mancato rispetto dei termini	% di provvedimenti firmate dal Dirigente entro i termini	90%	PO Sett D01E 01

 CITTA' DI TORINO	<div>DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA - SETTORE Permessi di costruire</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE</div>						DOCUMENTO	SQS D01E 01
							REV.	0 DEL 27/07/2009
							APPROVAZIONE	CORTESE


						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabile
		comunicazione relativa allo stato della pratica	comunicare al più presto all'utente l'eventuale esito negativo dell'istruttoria	il preavviso di diniego è comunicato entro i termini di legge (entro i 120 gg. dall'ultimo documento presentato)	mancato rispetto dei termini	% di Preavvisi di Diniego notificati nei termini	85%	PO Sett D01E 01
			l'agenda e l'esito delle attività della C.E. sono disponibili su WEB	la pubblicazione delle attività della CE su web avviene entro 3 giorni	non prevista	% di pubblicazioni entro i termini previsti	95%	PO Sett D01E 01
		tempi di sospensione del procedimento	assicurare un trattamento omogeneo a tutti gli utenti rispetto alle tempistiche per presentare modifiche di lieve entità	a fronte di richiesta di modifiche di lieve entità viene consentito all'utente di pronunciarsi entro 15 giorni + 15 giorni di tolleranza e di integrare la documentazione entro 15 gg + 15 gg di tolleranza	mancato rispetto della trasparenza	% di pronunciamenti dell'utente accettati entro i termini previsti	85%	PO Sett D01E 01
INFORMAZIONI E ASSISTENZA	Attività dei tecnici istruttori	Disponibilità dei tecnici istruttori per l'informazione e l'assistenza	assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza su pratiche in istruttoria	ricevere l'utenza su appuntamento prenotato su web negli orari : MAR e VEN dalle 9,30 - 12,00	mancato rispetto degli appuntamenti	% di giorni di apertura dello sportello	90%	PO Sett D01E 01
				la disponibilità del tecnico è garantita entro 13 gg lavorativi	non prevista	% appuntamenti fissati entro i termini (salvo ritardi per esigenze dell'utente)	95%	PO Sett D01E 01
	Attività degli istruttori amministrativi	Disponibilità degli istruttori amministrativi per l'informazione e l'assistenza	assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza su pratiche in istruttoria	ricevere l'utenza tutti i giorni dalle 9,00 alle 12,00	mancato rispetto di apertura al pubblico	% di giorni di apertura dello sportello	95%	PO Sett D01E 01

 CITTA' DI TORINO	DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA - SETTORE Denunce Inizio Attività						DOCUMENTO	SQS D01R_01
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DIA						REV.	0 del 15/11/2010
							APPROVAZIONE	DEMETRI Claudio

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabile
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO	Istruttoria della DIA	Verifica conformità tecnica della DIA	Svolgere, entro i termini stabiliti per legge, la verifica di conformità del progetto alla normativa vigente	Validazione del Referto Tecnico Finale di Conformità entro 30 gg	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di Referti Tecnico Finale di Conformità validati entro i termini	95%	POSett D01R
				Le comunicazioni di diniego o di richiesta integrazione documentale vengono inviate entro 30 gg.	mancato rispetto dei vincoli di norma e ricorso in autotutela per le pratiche non conformi	% di comunicazioni entro i termini	95%	POSett D01R
			Concludere l'iter tecnico, da parte del responsabile del procedimento, delle DIA conformi e non onerose	Archiviazione della pratica entro 30 gg dalla data del referto tecnico finale	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di pratiche archiviate entro i termini	95%	POSett D01R
				Le pratiche vengono inviate a "scadenziario Biagi" entro 30 gg. dalla data del referto tecnico finale	non prevista	% di pratiche inviate allo "scadenziario Biagi" entro i termini	95%	POSett D01R
				Le pratiche per le quali non venga presentato il DURC entro 3 anni di validità della DIA vengono archiviate con esito "DIA inefficace"	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di pratiche archiviate con esito DIA inefficace	95%	POSett D01R
			Assicurare un trattamento omogeneo a tutti gli utenti rispetto alle tempistiche per la presentazione di documenti mancanti	Le pratiche per le quali la documentazione mancante non perviene entro 30 gg + 30 gg di eventuale proroga (+30 gg. di tempo per archiviare) sono definite con esito negativo	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di pratiche archiviate con esito negativo entro i termini previsti	95%	POSett D01R
			Assicurare un trattamento omogeneo a tutti gli utenti rispetto alle tempistiche per il versamento del contributo	Ai soggetti che non hanno versato il contributo entro 30 gg. dalla ricezione dell'invito viene inviato sollecito di pagamento entro 60 giorni.	non prevista	% di solleciti inviati entro i termini	95%	POSett D01R

 CITTA' DI TORINO	DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA - SETTORE Denunce Inizio Attività						DOCUMENTO	SQS D01R_01
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DIA						REV.	0 del 15/11/2010
							APPROVAZIONE	DEMETRI Claudio

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabile
		Comunicazione relativa allo stato della pratica	Il Dirigente deve firmare il provvedimento di sanatoria al più presto dopo il pagamento della sanzione	Le prese d'atto vengono rilasciate entro 20 gg. lavorativi dal versamento della sanzione	non prevista	% di prese d'atto rilasciate entro i termini	98%	POSett D01R
			Richiedere il pagamento del contributo di costruzione, ove dovuto, entro i termini di legge	Gli inviti al pagamento vengono inviati entro 30 gg. dalla presentazione della pratica	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di inviti al pagamento entro i termini	95%	POSett D01R
	Attività dei tecnici istruttori	Disponibilità dei tecnici istruttori per l'informazione e l'assistenza	Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza su pratiche in istruttoria	Ricevere l'utenza, mediante appuntamento prenotato su web, negli orari mar e ven dalle 9,30 alle 12,00	non prevista	% appuntamenti fissati entro i termini (salvo ritardi per esigenze dell'utente)	90%	POSett D01R
	Attività degli istruttori amministrativi	Disponibilità degli istruttori amministrativi per l'informazione e l'assistenza	Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza su pratiche in istruttoria	Ricevere l'utenza tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 12,00	non prevista	% di giorni di apertura	95%	POSett D01R



DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA - SETTORE Servizi per l'Edilizia e l'Urbanistica

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO GESTIONE SPORTELLI EDILIZIA E URBANISTICA

DOCUMENTO

SQS D01P 01


REV.

1 del 20/01/2010


APPROVAZIONE

MANDRILE

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabile
INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENTE	Attività allo sportello	Comunicazione relative allo stato della pratica presentata allo Sportello	assicurare che il cittadino conosca il nome del responsabile a cui è assegnata la pratica	il Responsabile del procedimento viene definito e comunicato all'utente al momento della presentazione dell'istanza	non previste	% di pratiche assegnate al momento della presentazione	99%	POSett D01P 01
		Comunicazione relative allo stato della pratica presentata con modalità diverse dallo Sportello	assicurare che il cittadino conosca il nome del responsabile a cui è assegnata la pratica	il Responsabile del procedimento viene definito e comunicato all'utente entro 10 gg dal momento della presentazione dell'istanza	la comunicazione del Responsabile procedimento viene comunicata oltre 10 gg	% di pratiche assegnate entro 10 gg	99%	POSett D01P 01
		Disponibilità degli operatori per: - l'informazione e l'assistenza - la protocollazione nuove pratiche edilizie - la protocollazione di integrazioni documentali - cassa	assicurare agli utenti un servizio di informazioni come previsto dall'art. 5 del TUE (DPR 380/01), accettazione nuove pratiche edilizie e integrazioni, cassa	ricevere l'utenza negli orari: LUN - VEN dalle 8,30 - 12,00 (fino allo smaltimento dei ticket prelevati)	mancato rispetto di orari di apertura al pubblico	% di giorni di apertura degli sportelli secondo gli orari previsti	90%	POSett D01P 01
			garantire tempi di attesa adeguati	garantire tempi di attesa di massimo 20 minuti - 45 min per nuove pratiche	tempo di attesa superiore a 40 minuti - 60 minuti per nuove pratiche	% di utenti serviti con tempi di attesa inferiore allo standard	90%	POSett D01P 01
		Disponibilità degli operatori per la protocollazione pratiche su prenotazione	assicurare agli utenti un servizio di accettazione pratiche edilizie su prenotazione (nuove pratiche ed integrazioni)	ricevere l'utenza su appuntamento negli orari: LUN - VEN dalle 8,30 - 12,00 LUN e GIO dalle 13,45 -15,45	mancato rispetto dell'agenda	% di utenti serviti entro 20 minuti dall'inizio previsto dell'appuntamento	90%	POSett D01P 01
						% di appuntamenti rispettati	99%	POSett D01P 01
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	Sito web del Comune di Torino	Disponibilità delle informazioni sul servizio	sul sito web sono disponibili tutte le informazioni necessarie per la fruizione dei servizi erogati dall'edilizia privata	sul sito web sono disponibili i moduli, le istruzioni e la normativa di riferimento per la fruizione dei servizi erogati dall'edilizia privata	presenza di moduli o informazioni errate	% di moduli o informazioni pubblicate entro 5 gg. dalla richiesta	90%	POSett D01P 01

 CITTA' DI TORINO	DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA - SETTORE Permessi di Costruire		DOCUMENTO	SQS D01E_02
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DIA IN VARIANTE A PdC		REV.	0 del 15/11/2010
			APPROVAZIONE	DEMETRI Claudio

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabile
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO	Istruttoria della DIA	Verifica conformità tecnica della DIA	Svolgere, entro i termini stabiliti per legge, la verifica di conformità del progetto alla normativa vigente	Validazione del Referto Tecnico Finale di Conformità entro 30 gg	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di Referti Tecnico Finale di Conformità validati entro i termini	95%	POSett D01R
				Le comunicazioni di diniego o di richiesta integrazione documentale vengono inviate entro 30 gg.	mancato rispetto dei vincoli di norma e ricorso in autotutela per le pratiche non conformi	% di comunicazioni entro i termini	95%	POSett D01R
			Concludere l'iter tecnico, da parte del responsabile del procedimento, delle DIA conformi e non onerose	Archiviazione della pratica entro 30 gg dalla data del referto tecnico finale	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di pratiche archiviate entro i termini	95%	POSett D01R
			Assicurare un trattamento omogeneo a tutti gli utenti rispetto alle tempistiche per la presentazione di documenti mancanti	Le pratiche per le quali la documentazione mancante non perviene entro 30 gg + 30 gg di eventuale proroga (+30 gg. di tempo per archiviare) sono definite con esito negativo	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di pratiche archiviate con esito negativo entro i termini previsti	95%	POSett D01R
			Assicurare un trattamento omogeneo a tutti gli utenti rispetto alle tempistiche per il versamento del contributo	Ai soggetti che non hanno versato il contributo entro 30 gg. dalla ricezione dell'invito viene inviato sollecito di pagamento entro 60 giorni.	non prevista	% di solleciti inviati entro i termini	95%	POSett D01R
		Comunicazione relativa allo stato della pratica	Richiedere il pagamento del contributo di costruzione, ove dovuto, entro i termini di legge	Gli inviti al pagamento vengono inviati entro 30 gg. dalla presentazione della pratica	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di inviti al pagamento entro i termini	95%	POSett D01R
E E ASSISTENZA	Attività dei tecnici istruttori	Disponibilità dei tecnici istruttori per l'informazione e l'assistenza	Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza su pratiche in istruttoria	Ricevere l'utenza, mediante appuntamento prenotato su web, negli orari mar e ven dalle 9,30 alle 12,00	non prevista	% appuntamenti fissati entro i termini (salvo ritardi per esigenze dell'utente)	90%	POSett D01R

 CITTA' DI TORINO	DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA - SETTORE Permessi di Costruire SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DIA IN VARIANTE A PdC		DOCUMENTO	SQS D01E_02
			REV.	0 del 15/11/2010
			APPROVAZIONE	DEMETRI Claudio

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabile
INFORMAZIONI	Attività degli istruttori amministrativi	Disponibilità degli istruttori amministrativi per l'informazione e l'assistenza	Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza su pratiche in istruttoria	Ricevere l'utenza tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 12,00	non prevista	% di giorni di apertura	95%	POSett D01R