



CITTA' DI TORINO

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE

Volume 1

**Piano Dettagliato degli
Obiettivi**

2012

INDICE

INTRODUZIONE

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1. OBIETTIVI STRATEGICI E SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE DELL'ENTE | Pag. 3 |
| 2. DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO | |
| 2.1 Informazione e Comunicazione Pubblica, Rapporti con il Cittadino | Pag. 25 |
| 2.2 Attività di Rappresentanza, Manifestazioni e Grandi Eventi | Pag. 35 |
| 2.3 Comunicazione Internazionale | Pag. 37 |
| 2.4 Cooperazione Internazionale e Pace | Pag. 40 |
| 2.5 Relazioni Internazionali e Progetti Europei | Pag. 42 |
| 2.6 Politiche per i Giovani e gli Adolescenti | Pag. 44 |
| 2.7 Assistenza giuridica e legale | Pag. 49 |
| 3. SEGRETARIO GENERALE | |
| 3.1 Attività di supporto alla Giunta Comunale | Pag. 55 |
| 3.2 Attività di supporto al Consiglio Comunale e avvicinamento dei cittadini alle istituzioni | Pag. 58 |
| 3.3 Gestione Contratti ed Appalti | Pag. 63 |
| 4. DIREZIONE GENERALE | |
| 4.1 Segreteria della Direzione Generale | Pag. 69 |
| 4.2 Grandi Progetti Urbani | Pag. 71 |
| 4.3 Pianificazione e Controlli Interni | Pag. 72 |
| 4.4 Qualità | Pag. 75 |
| 4.5 Partecipazioni Comunali | Pag. 77 |
| 5. SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE | |
| 5.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir. | Pag. 83 |
| 5.2 Gestione delle Risorse Umane | Pag. 84 |
| 6. DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE | |
| 6.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir. | Pag. 95 |
| 6.2 Attività di Polizia Municipale | Pag. 97 |
| 6.3 Gestione Protezione Civile e Trasmissioni | Pag. 134 |
| 7. VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI | |
| 7.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir. | Pag. 139 |
| 7.2 Gestione delle risorse finanziarie | Pag. 141 |
| 7.3 Gestione dei servizi tributari | Pag. 144 |
| 7.4 Gestione dei servizi catastali | Pag. 154 |
| 7.5 Gestione e coordinamento delle attività di arredo urbano | Pag. 158 |
| 7.6 Rigenerazione urbana e integrazione | Pag. 161 |
| 7.7 Gestione delle sedi comunali | Pag. 171 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 8. DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO | |
| 8.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir. | Pag. 179 |
| 8.2 Pianificazione urbanistica, governo delle trasformazioni urbane, progettazione e concertazione degli interventi | Pag. 181 |
| 8.3 Autorizzazione e controllo dell'attività edilizia | Pag. 188 |
| 8.4 Politiche attive del lavoro e della formazione | Pag. 203 |
| 8.5 Sviluppo dell'economia torinese | Pag. 210 |
| 8.6 Ambiente | Pag. 223 |
| 9. VICE DIREZIONE GENERALE INGEGNERIA | |
| 9.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir. | Pag. 231 |
| 9.2 Pianificazione e controllo dei LL.PP. e gestione dei servizi correlati | Pag. 233 |
| 9.3 Progettazione e realizzazione del programma LL.PP. | Pag. 247 |
| 9.4 Verde pubblico ed Edifici municipali | Pag. 277 |
| 9.5 Mobilità | Pag. 301 |
| 9.6 Infrastrutture e Spazio Pubblico | Pag. 309 |
| 10. DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE | |
| 10.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir. | Pag. 325 |
| 10.2 Istituzione dei Centri di Cultura (ITER) | Pag. 330 |
| 10.3 Promozione della Città e Turismo | Pag. 334 |
| 10.4 Promozione e gestione attività, iniziative e manifestazioni culturali | Pag. 338 |
| 10.5 Biblioteche Civiche | Pag. 341 |
| 10.6 Valorizzazione e sviluppo del Patrimonio Culturale e Museale | Pag. 344 |
| 10.7 Arti Contemporanee | Pag. 347 |
| 10.8 Affari generali ed Intercultura | Pag. 350 |
| 10.9 Gestione nidi, scuole per l'infanzia e servizi al Sistema Educativo Scolastico | Pag. 352 |
| 10.10 Attività integrative al Sistema Educativo Scolastico; Adolescenti/Giovani e Torino Città Universitaria | Pag. 373 |
| 11. DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE | |
| 11.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir. | Pag. 379 |
| 11.2 Attività di programmazione e supporto alla struttura centrale e alle strutture periferiche | Pag. 384 |
| 11.3 Anziani | Pag. 391 |
| 11.4 Famiglia, salute e adulti in difficoltà | Pag. 394 |
| 11.5 Disabili | Pag. 400 |
| 11.6 Stranieri e nomadi | Pag. 403 |
| 11.7 Minori | Pag. 405 |
| 11.8 Sviluppo e gestione dell'Edilizia Residenziale Pubblica e politiche per la casa | Pag. 408 |
| 12. DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO | |
| 12.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir. | Pag. 419 |
| 12.2 Pianificazione e controllo commercio su aree private, pubbliche e mercatali - Regolamentazione attività economiche e di servizio | Pag. 420 |
| 12.3 Gestione Sistema Informativo | Pag. 441 |
| 12.4 Gestione e valorizzazione del Patrimonio Documentale | Pag. 449 |
| 12.5 Pianificazione, gestione e valorizzazione del Patrimonio Immobiliare | Pag. 451 |
| 12.6 Reddito ed Associazioni | Pag. 458 |

13. V.D.G. SERVIZI AMMINISTRATIVI

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 13.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir. | Pag. 467 |
| 13.2 Tempi della Città, Pari Opportunità e Politiche di Genere | Pag. 470 |
| 13.3 Decentramento – Circoscrizione 1-10 | Pag. 473 |
| 13.4 Decentramento – Circoscrizione 1 | Pag. 477 |
| 13.5 Decentramento – Circoscrizione 2 | Pag. 485 |
| 13.6 Decentramento – Circoscrizione 3 | Pag. 496 |
| 13.7 Decentramento – Circoscrizione 4 | Pag. 505 |
| 13.8 Decentramento – Circoscrizione 5 | Pag. 514 |
| 13.9 Decentramento – Circoscrizione 6 | Pag. 524 |
| 13.10 Decentramento – Circoscrizione 7 | Pag. 533 |
| 13.11 Decentramento – Circoscrizione 8 | Pag. 541 |
| 13.12 Decentramento – Circoscrizione 9 | Pag. 552 |
| 13.13 Decentramento – Circoscrizione 10 | Pag. 559 |
| 13.14 Servizi Demografici Polifunzionali e Statistici | Pag. 567 |
| 13.15 Promozione iniziative sportive e di tempo libero e gestione degli impianti sportivi | Pag. 577 |
| 13.16 Servizi logistici e Acquisto beni e servizi | Pag. 585 |

Introduzione: il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) ed il Piano Dettagliato degli Obiettivi (PdO) della Città di Torino

La struttura del PEG/PdO della Città di Torino per l'anno 2012 ricalca quella dell'anno precedente proseguendo il processo di 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.

La riforma sopra citata si incardinava in un contesto che vedeva i Comuni avere adottato da tempo strumenti propri per la programmazione e la valutazione dei risultati di gestione secondo quanto previsto dal D.lgs 267/2000 e s.m.i..

Per ottemperare nella maniera migliore al nuovo contesto normativo di riferimento la Città aveva adottato per la prima volta con deliberazione quadro della Giunta Comunale n° 918/004 del 8 marzo 2011 il proprio Ciclo e Sistema di misurazione e valutazione della Performance.

In seguito alle modifiche organizzative intervenute con la deliberazione della Giunta Comunale n. 00782/004 del 15 febbraio 2012 si è quindi provveduto ad adattare il Ciclo e Sistema rendendolo confacente alle mutate esigenze (deliberazione della Giunta Comunale n°2012 03714/128 del 10 luglio 2012).

Il Ciclo e Sistema di misurazione e valutazione della Performance individua quindi le caratteristiche sia del processo di elaborazione, che della forma e dei contenuti del PEG/PdO.

In particolare è stato 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 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.

Prosegue infine nell'anno 2012 l'attività di completamento e perfezionamento degli indicatori gestionali al fine di consentire negli anni futuri un maggiore grado di copertura del Sistema di misurazione della performance medesimo.

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

1. OBIETTIVI STRATEGICI E SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE DELL'ENTE

Il PEG 2012 si situa in un sistema di riferimento a tre assi:

1) il primo asse è costituito da una orgogliosa continuità con le Giunte precedenti, in particolare sui versanti:

- 1.1 della trasformazione urbana;
- 1.2 della tenuta dei livelli di welfare e potenziamento della sussidiarietà;
- 1.3 della centralità dello sviluppo turistico, culturale e della promozione sportiva.

2) il secondo è costituito dalla ristrutturazione delle risorse, necessaria per percorrere il primo asse in regime di inevitabile e progressiva contrazione delle disponibilità finanziarie (stessi risultati con meno mezzi); di esso fanno parte:

- 2.1 la ristrutturazione permanente della macchina comunale verso una dimensione snella, corta, altamente informatizzata;
- 2.2 migliorare la performance di riscossione in competenza e residui delle entrate al fine di garantire il rispetto di tutti gli obiettivi di cassa individuati dalla pianificazione finanziaria;
- 2.3 la liberazione di risorse patrimoniali (mobiliari e immobiliari) per rientrare nel patto di stabilità, abbassare lo stock del debito e focalizzare la finanza verso gli obiettivi prioritari;
- 2.4 il ricorso alla convergenza di risorse terze verso le finalità del bene comune: da quelle finanziarie (grandi Fondazioni, sponsor culturali...) a quelle umane e professionali (volontariato, privato sociale...)

3) il terzo asse è costituito dal riposizionamento della Città nel sistema nazionale e internazionale, nella convinzione che i primi 2 assi possono essere costruiti solo nella prospettiva di un salto di qualità della Città nel panorama istituzionale e mondiale; per questo rientrano in questo asse:

- 3.1 la creazione, su iniziativa del Comune, della Città metropolitana nell'arco del prossimo biennio;
- 3.2 la partecipazione a tutto il sistema dei bandi e delle alleanze europee, con particolare evidenza del progetto "SMART CITY" (Torino Città di scienza ricerca tecnologia in un network europeo);
- 3.3 il potenziamento delle già concrete presenze della Città nei campi della cooperazione e della progettualità internazionale, valorizzando al massimo le eccellenze universitarie, le culture imprenditoriali, e le istituzioni ONU già attive in Città.

Nelle pagine seguenti sono individuati i principali obiettivi collegati agli assi strategici sopra individuati.

1.1.a. TRASFORMAZIONE URBANA - OBIETTIVI STRATEGICI -

| OBIETTIVI | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Variante 200 – Linea 2 metro: aggiudicazione Masterplan e avvio delle attività progettuali | Entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO |
| Attività di coordinamento e valutazione degli aspetti infrastrutturali e di mobilità in tema di “Variante 200” con particolare riferimento alla previsione del Masterplan dell’area | Rispetto del cronoprogramma individuato nel Masterplan | VDG INGEGNERIA |
| Nuova costruzione Zona Spina 2 – Realizzazione Energy Center nell’area ex Westinghouse | Approvazione progetto definitivo | DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L’EDILIZIA PUBBLICA |
| Rifunzionalizzazione ex complesso carcerario “Le Nuove” | Ultimazione dei lavori | DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI |
| Via Banfo Ex INCET – Recupero Statico | Realizzazione parziale dei lavori (Stato Avanzamento Lavori = 75%) | DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI |
| Priu – Spina 3 – Parco Dora – Lotto Mortara | Ultimazione dei lavori | DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI |
| Intervento di Ristrutturazione urbanistica area sita in Torino, P.za della Repubblica 13, Via Lanino – Lotto II | Approvazione progetto definitivo | DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L’EDILIZIA PUBBLICA |
| Priu – Spina 4 – Realizzazione aree verdi | Consegna dei lavori | DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI |

1.1.b. TRASFORMAZIONE URBANA - SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE -

| TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE | INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO | VALORE DI RIFERIMENTO | ANNO Prec. | VALORE ATTESO | | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|--------------------------------|----------|-------------------------------------|
| | | | | | | Manten. | Miglior. | |
| 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 | | 0,119 | 0,119 | | DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ |
| GESTIONE TECNICA, AMMINISTRATIVA E CONTABILE DELLE OPERE PUBBLICHE APPALTATE DALLA CITTÀ | Indice di realizzazione delle opere inserite nel Piano Investimenti 2012 | | Importo delle opere finanziate/ Importo totale opere inserite nel Piano Investimenti per l'anno 2012 (come da ultima variazione di bilancio) | | 72% | 70% | | VDG INGEGNERIA |
| GESTIONE RIFIUTI | Garantire la corretta gestione dei rifiuti | | numero tonnellate rifiuti differenziati/ numero totale tonnellate rifiuti | | 42,9% | Valore da piano di lavoro 2012 | | DIREZIONE AMBIENTE |

1.2.a. TENUTA DEI LIVELLI DI WELFARE E POTENZIAMENTO DELLA SUSSIDIARIETÀ- OBIETTIVI STRATEGICI -

| OBIETTIVI | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Affidare in concessione di servizio la gestione di 9 nidi d'infanzia | Aggiudicazione entro settembre 2012 | DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI |
| Con riferimento ai 9 nidi d'infanzia affidati in concessione: <ul style="list-style-type: none"> • garantire l'accompagnamento dell'utenza al nuovo sistema di gestione • verificare la corretta esecuzione del contratto di concessione | Completamento degli inserimenti con copertura di tutti i posti disponibili entro il 15 novembre 2012 | DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI |
| Definizione, in collaborazione con le rappresentanze degli enti locali, di un piano di riparto dei fondi sociali regionali, da presentare alla Regione Piemonte | Entro 31.11.2012 | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| Predisposizione di un nuovo impianto gestionale con le Aziende Sanitarie Locali: <ul style="list-style-type: none"> - revisione delle convenzioni in atto per persone con disabilità e minori - ridefinizione del nuovo Accordo di Programma per la Domiciliarità | Entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| Riprogrammazione della rete di ospitalità degli adulti in difficoltà attraverso il superamento di alcuni centri e l'individuazione di strutture che rispondano a criteri di efficacia ed efficienza | Approvazione da parte dl Direttore del piano di superamento delle sedi inadeguate entro il 31.10.2012 | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| | Chiusura sedi inadeguate e riconversione qualitativa sedi esistenti entro il 31.12.2012 | |
| Revisione del piano della comunicazione volto ad incrementare la messa a disposizione di alloggi inutilizzati per LOCARE mediante l'aggiornamento del sito e la riedizione della brochure informativa | Entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| Iniziative di sensibilizzazione rivolte alle associazioni di categoria e ai cittadini per diminuire l'ingente numero di alloggi sfitti | Almeno tre iniziative | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| Avvio di due progetti di Social Housing | Sottoscrizione di due Protocolli d'intesa Regione, Comune ed Ente | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |

| OBIETTIVI | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| AFFIDO FAMILIARE: Incremento del numero di affidamenti residenziali, proporzionalmente agli allontanamenti dell'anno di riferimento, rispetto ai nuovi realizzati nel 2011, soprattutto per la fascia d'età 0 – 10 anni, attivati con modalità innovativa che rafforzino il lavoro di rete coinvolgendo anche i servizi diurni in un'ottica operativa che preveda la costruzione della "comunità extramuraria o estesa" con interventi di supporto | Incremento del 10% rispetto al 2011 | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| AFFIDO FAMILIARE: Individuazione di nuove risorse per gli affidamenti con il coinvolgimento dell'associazionismo, in particolare di quello etnico | Attivazione di almeno una nuova Famiglia Comunità entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| Predisposizione degli indirizzi strategici della città in materia di Salute e trasmissione alla Regione Piemonte | Entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| Realizzazione di iniziative di promozione della salute attraverso il coinvolgimento di soggetti vitali alla comunità locale | Almeno tre iniziative entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| Rinnovo dell'Accordo "Maroni" finalizzato al mantenimento dei fondi dedicati ai rifugiati e ai richiedenti asilo | Entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |

1.2.b. TENUTA DEI LIVELLI DI WELFARE E POTENZIAMENTO DELLA SUSSIDIARIETÀ- SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE -

| TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE | INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO | VALORE DI RIFERIMENTO | ANNO Prec. | VALORE ATTESO | | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|---------------|----------|--------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | Manten. | Miglior. | |
| 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) | | 5,2 euro | <= 5,2 euro | | DIREZIONE CENTRALE SERVIZI EDUCATIVI |
| EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA | Gestione edilizia residenziale pubblica | | Spesa impegnata per edilizia residenziale/ numero residenti | | 25,5 euro | 14 euro | | DIREZIONE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA |
| 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 | | 0,81 | 0,81 | | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| SERVIZI TRIBUTARI | Welfare fiscale: agevolazioni Tarsu concesse a particolari categorie di contribuenti | Importo concesso per le agevolazioni | Importo impegnato per agevolazioni ISEE/ numero beneficiari | | 62,05 | 62 | | VDG FINANZA E TRIBUTI |
| POLIZIA MUNICIPALE | Destinare un numero adeguato di agenti ai servizi esterni | | N° agenti impiegati su servizi esterni/ N° agenti totali | | 79,66% | 79,62% | | DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE |

1.3.a. CENTRALITÀ DELLO SVILUPPO TURISTICO, CULTURALE E DELLA PROMOZIONE SPORTIVA - OBIETTIVI STRATEGICI -

| OBIETTIVI | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Organizzare la mostra internazionale su Degas | Entro il 30.09.2012 | DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE |
| Riprogettazione del piano di localizzazione d'Arte pubblica: presentazione ed approvazione in Commissione Arte Pubblica | Entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE |
| Realizzare le campagne di promozione per MITO, Contemporary Art, Portici di Carta, Natale 2012 | MITO entro il 30.09.2012 Contemporary Art entro il 30.11.2012 Portici di Carta entro il 31.10.2012 Natale 2012 entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE |
| Realizzazione del progetto di digitalizzazione "Patrimonio culturale on line" del patrimonio culturale cittadino attraverso "Museo Torino" | Approvazione del progetto definitivo con Archivio Storico e Servizio Biblioteche entro Novembre 2012 | DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE |
| | Attivazione della sperimentazione entro il 31.12.2012 nelle seguenti aree: <ul style="list-style-type: none"> • Testi • Immagini • Oggetti | DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE |
| Presentazione al Direttore Generale del piano delle azioni ritenute opportune al fine di valorizzare le potenziali funzioni di presidi territoriali (a partire dalle sinergie con ITER) del Sistema delle Biblioteche Civiche torinesi | Entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE |
| Dossier della candidatura Torino Capitale Europea dello Sport 2015 | Redazione entro novembre 2012 | VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI |
| | Presentazione ad Aces (Federation for the Associations of the European Capitals and Cities of Sport) entro fine ciclo Peg | DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO |

1.3.b. CENTRALITÀ DELLO SVILUPPO TURISTICO E CULTURALE E DELLA PROMOZIONE SPORTIVA - SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE -

| TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE | INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO | VALORE DI RIFERIMENTO | ANNO Prec. | VALORE ATTESO | | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------|------------|--------------------------------|----------|-----------------------------------------|
| | | | | | | Manten. | Miglior. | |
| SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO | Prestito librario | | numero prestiti/ numero abitanti anno corrente | 1,02 triennio 2009/2011 | 1,01 | ≥95% del valore di riferimento | | DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE |
| GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI | Monitoraggio grado di utilizzo degli impianti | Garantire il mantenimento del livello di presenza degli utenti su 5 impianti di rilevanza cittadina (Piscina Stadio Monumentale, Stadio del ghiaccio Tazzoli, Palazzo dello Sport, Stadio Nebiolo, Palazzetto Le Cupole) | n. spettatori | | 320.000 | 320.000 | | DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO |
| | | | n. utenti | | 210.000 | 210.000 | | |

2.1.a. RISTRUTTURAZIONE PERMANENTE DELLA MACCHINA COMUNALE VERSO UNA DIMENSIONE SNELLA, CORTA, ALTAMENTE INFORMATIZZATA - OBIETTIVI STRATEGICI -

| OBIETTIVI | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conduzione delle trattative con le OO.SS. finalizzate alla riduzione del costo del lavoro del personale dell'Ente | Sottoscrizione degli Accordi Sindacali relativi all'area Dirigenza e all'area Personale di Comparto entro il 31.12.2012 | SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE |
| Analisi dei carichi di lavoro secondo il piano comunicato dal Direttore Generale al Comitato di Direzione | Rispetto del piano entro fine ciclo PEG | SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE VICE DIREZIONI GENERALI E DIREZIONI COMPETENTI NELLE MATERIE INDIVIDUATE DIREZIONE CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE |
| <p>Realizzare il programma di certificazione della Qualità UNI EN ISO 9001 relativamente ai seguenti servizi:</p> <p><i>Circoscrizioni:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Circoscrizione 6 – Estensione servizi anagrafici presso le sedi decentrate, - Circoscrizione 9 – Estensione servizi anagrafici presso le sedi decentrate, - Circoscrizioni 4 e 5 – servizi delle Piscine Franzoj e Lombardia. <p><i>Direzione Centrale Corpo di Polizia Municipale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizi di gestione degli incidenti stradali, accertamenti attività produttive in sede fissa – estensione alla STC 1,6,8 e Presidio Porta Palazzo. <p><i>Direzione Servizi Educativi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizio nido d'infanzia – estensione al processo di progettazione del Servizio Nido d'Infanzia. <p><i>Direzione Verde Pubblico ed Edifici Municipali – Circoscrizione 1,2,10:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizi di manutenzione del suolo pubblico, - Servizi di manutenzione del verde orizzontale. | <p>Rispetto del Piano di Certificazione 2012/2013 approvato dal Comitato di Direzione della Qualità</p> | <p>DIREZIONE CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE</p> <p>VICE DIREZIONI GENERALI E DIREZIONI COMPETENTI NELLE MATERIE INDIVIDUATE</p> |
| <p>Avvio di sperimentazioni organizzative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attivazione del telelavoro, - dematerializzazione delle procedure di gestione delle risorse umane, - rotazione del personale con profilo tecnico | <p>Entro il 31.12.2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avvio operativo del telelavoro per 20 lavoratrici: pubblicazione del bando, selezione dei dipendenti e rendicontazione alla Regione Piemonte - Completa informatizzazione della procedura di erogazione degli assegni per il nucleo familiare a favore dei lavoratori - Predisposizione del piano di rotazione e pubblicazione del bando di mobilità volontaria del personale con profilo tecnico | SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE |

| OBIETTIVI | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Traduzione operativa di concerto con Servizio Centrale Organizzazione e Direzione Controllo Strategico e Direzionale dei risultati emersi nel corso dello studio effettuato nel 2011 con la collaborazione dell'Università di Torino con riferimento agli organici circoscrizionali | Consegna proposta al Direttore Generale entro il 31.10.2012 | VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI |
| | Avvio entro il 31.12.2012 degli adeguamenti organizzativi conseguenti e congruenti con i risultati dello studio approvati dal Direttore generale. | DIREZIONE DECENTRAMENTO |
| Garantire la copertura dei turni nei giorni festivi anche con personale di altri reparti presso: Centrale Operativa, Palazzo Civico, Gestione Mezzi Tecnici | Riduzione del 15% delle attivazioni in straordinario di personale nei giorni festivi presso Centrale Operativa e Gestione Mezzi Tecnici e del 10% presso Palazzo Civico | DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE |
| Rideterminazione del personale impegnato in attività interna (comparto amministrazione) dei Reparti operativi (Sezioni Territoriali e Nuclei) e degli uffici amministrativi del Comando | Reparti operativi: reimpiego di almeno 18 unità | DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE |
| | Uffici amministrativi del Comando: presentazione al Direttore Generale della proposta contenente il massimo efficientamento possibile e attivazione delle azioni conseguenti all'approvazione | |
| <i>Programma Attuativo Regionale del Fondo Aree Sotto Utilizzate 2007-2013 (PAR FAS)</i> <i>Programma Territoriale Integrato 120604 - Asse 1 "Risanamento energetico degli edifici pubblici".</i> Predisposizione del piano d'azione Energy Management degli uffici comunali finalizzato all'organizzazione di un Sistema di Gestione dell'Energia | Approvazione formale da parte della Direzione del piano d'azione entro il 31.12.2012. | DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY |
| Estendere l'utilizzo del MUDE (Modello Unico Digitale per l'Edilizia) ai certificati di agibilità: definizione della procedura per la presentazione della pratica, istruttoria e rilascio dei certificati | Disposizione di servizio entro il 31.12.2012 | DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA |

2.1.b. RISTRUTTURAZIONE PERMANENTE DELLA MACCHINA COMUNALE VERSO UNA DIMENSIONE SNELLA, CORTA, ALTAMENTE INFORMATIZZATA - SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE -

| TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE | INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO | VALORE DI RIFERIMENTO | ANNO Prec. | VALORE ATTESO | | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|---------------|----------|-------------------------------------------|
| | | | | | | Manten. | Miglior. | |
| SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO | Disponibilità degli sportelli aperti al pubblico: tempo di attesa adeguato | Tempo di attesa accettazione: Tempo di attesa max 70' | N° utenti di utenti serviti entro lo standard / N° utenti totale | 90% | N.D | | 90% | DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE |
| | | Tempo di attesa sportelli informazioni: Tempo di attesa max 70' | | 90% | N.D | | 90% | |
| 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% | 79,3% | | 90% | DIREZIONE SERVIZI CIVICI |
| 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% | 80% | | 90% | DIREZIONE SERVIZI CIVICI |

| TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE | INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO | VALORE DI RIFERIMENTO | ANNO Prec. | VALORE ATTESO | | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|---------------|----------|----------------------------------|
| | | | | | | Manten. | Miglior. | |
| 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 | | 11% | 10% | | DIREZIONE SERVIZI CIVICI |
| SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI | Accoglienza allo sportello : garantire tempi brevi di attesa allo sportello | 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 | | 78% | | 90% | DIREZIONE DECENTRAMENTO |
| SPESA DEL PERSONALE DIPENDENTE DELL'ENTE | Conseguire l'obiettivo di riduzione della spesa del personale dell'Ente | Assicurare la tendenziale riduzione della spesa del personale 2012 rispetto al 2011, definita ai sensi della n°296/2006, commi 557-557 bis così come modificati dall'art. 14 del D.L. n°78/2010 convertito in Legge n°122/2010 | Totale Spesa del personale anno 2012/ Totale Spesa del personale anno 2011 | | - 0,5% | | -5% | SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE |

2.2.a. MIGLIORARE LA PERFORMANCE DI RISCOSSIONE IN COMPETENZA E RESIDUI DELLE ENTRATE AL FINE DI GARANTIRE IL RISPETTO DI TUTTI GLI OBIETTIVI DI CASSA INDIVIDUATI DALLA PIANIFICAZIONE FINANZIARIA

L'obiettivo di miglioramento della performance di riscossione in competenza e residui viene assegnato a tutti i Direttori dell'Ente e verrà misurato mediante i dati gestionali elaborati dalla Vice Direzione Generale Finanza e Tributi.

**2.3.a. LIBERAZIONE DI RISORSE PATRIMONIALI (MOBILIARI E IMMOBILIARI) PER RIENTRARE NEL PATTO DI STABILITÀ, ABBASSARE LO STOCK DEL DEBITO E FOCALIZZARE LA FINANZA VERSO GLI OBIETTIVI PRIORITARI
- OBIETTIVI STRATEGICI -**

| OBIETTIVI | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Garantire gli equilibri di bilancio | Rispetto del Patto di stabilità | VDG FINANZA E TRIBUTI |
| Realizzazione del piano di alienazione di quote di società partecipate e conseguimento degli obiettivi di bilancio (accertamento e incasso) in accordo con i cronoprogrammi approvati dalla Cabina di Regia Finanziaria | Completamento delle operazioni entro il 31.12.2012 | DIREZIONE PARTECIPAZIONI COMUNALI SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI E APPALTI DIREZIONE AMBIENTE |
| Piano delle valorizzazioni immobiliari: conseguimento degli obiettivi di bilancio nel rispetto dei piani di dettaglio approvati dalla Cabina di regia finanziaria | Entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO |
| Piano delle dismissioni immobiliari: conseguimento degli obiettivi di bilancio nel rispetto dei piani di dettaglio approvati dalla Cabina di regia finanziaria | Entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO |
| Entrate tributarie: rispetto delle previsioni di bilancio delle entrate correnti e da recupero evasione | Raffronto previsioni di bilancio 2012 – conto consuntivo 2012 | VDG FINANZA E TRIBUTI |
| Acquisti di beni e servizi: garantire il mantenimento dei servizi in relazione alle minori risorse assegnate | Risorse impegnate rapportate alle prestazioni garantite nel 2012 e confrontate con le prestazioni 2011 | VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI DIREZIONE ECONOMATO |
| Valorizzazioni patrimoniali di strutture per disabili, minori e persone con fragilità | Almeno 1 Bando di concessione | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| Protocollo di intesa con Agenzia del Demanio: avvio piano permuta | Perfezionamento di almeno una permuta immobiliare entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO |

2.3.b. LIBERAZIONE DI RISORSE PATRIMONIALI (MOBILIARI E IMMOBILIARI) PER RIENTRARE NEL PATTO DI STABILITÀ, ABBASSARE LO STOCK DEL DEBITO E FOCALIZZARE LA FINANZA VERSO GLI OBIETTIVI PRIORITARI - SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE -

| TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE | INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO | VALORE DI RIFERIMENTO | ANNO Prec. | VALORE ATTESO | | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|----------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|---------------|----------|----------------------------------|
| | | | | | | Manten. | Miglior. | |
| SERVIZI TRIBUTARI | Pressione tributaria | Incidenza della pressione tributaria sul totale della popolazione residente | Totale accertato Titolo I / numero popolazione | | 822,38 | 976 | | VDG FINANZA E TRIBUTI |
| GESTIONE FINANZIARIA | Autonomia Finanziaria | Incidenza delle entrate tributarie ed extratributarie sul totale delle entrate di parte corrente | $((\text{Titolo I} + \text{Titolo III}) / (\text{Titolo I} + \text{Titolo II} + \text{Titolo III})) \times 100$ | | 90,91 | 91,36 | | VDG FINANZA E TRIBUTI |
| GESTIONE FINANZIARIA | Indice di indebitamento | Incidenza della quota ammortamento mutui sul totale delle entrate di parte corrente | $(\text{Quota Amm. Mutui} / (\text{Titolo I} + \text{II} + \text{III})) \times 100$ | | 18,75 | 18,18 | | VDG FINANZA E TRIBUTI |
| GESTIONE FINANZIARIA | Rigidità spesa corrente | Incidenza della quota ammortamento mutui e della spesa per il personale sul totale delle entrate di parte corrente | $((\text{Spesa personale} + \text{quota Ammortam. Mutui}) / \text{Entrate Tit I+II+III}) \times 100$ | | 54,12 | | 49,70 | VDG FINANZA E TRIBUTI |

2.4.a. RICORSO ALLA CONVERGENZA DI RISORSE TERZE VERSO LE FINALITÀ DEL BENE COMUNE: DA QUELLE FINANZIARIE (GRANDI FONDAZIONI, SPONSOR CULTURALI ...) A QUELLE UMANE E PROFESSIONALI (VOLONTARIATO, PRIVATO SOCIALE...) - OBIETTIVI STRATEGICI -

| OBIETTIVI | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Trasformazione della Fondazione Attività Musicali in Fondazione per la Cultura a cui affidare l'obiettivo di reperire nuovi finanziamenti per l'Attività dell'Amministrazione tramite sponsorizzazioni private e mecenatismo civico | Approvazione da parte del Consiglio Comunale del nuovo statuto entro il 30.09.2012 | DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE |
| Predisposizione per l'approvazione, della deliberazione sulle sponsorizzazioni per il sostegno a specifici progetti in campo sociale | Entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| Definizione e presentazione della forma giuridica di un organismo di fund raising e gestione patrimoniale degli utenti nell'ambito dei Servizi sociali e in collaborazione con i servizi di Edilizia Residenziale Pubblica | Predisposizione per l'approvazione della deliberazione entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| Predisposizione del Protocollo Operativo con l'Ufficio Pio in attuazione del Protocollo di intesa tra il Comune di Torino, la Compagnia di San Paolo e l'Ufficio Pio | Entro il 31.12.2012 | DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE |
| Predisposizione del piano strategico per la gestione dei volontari a favore di iniziative della Città di Torino | Entro il 31.12.2012 | SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ |

3.1.a. CREAZIONE, SU INIZIATIVA DEL COMUNE, DELLA CITTÀ METROPOLITANA NELL'ARCO DEL PROSSIMO BIENNIO

Nel corso della seconda metà dell'anno saranno avviati gli studi necessari a valutare le opportunità conseguenti la novellazione normativa, definire gli obiettivi e gli impatti connessi alla trasformazione.

3. 2.a. PARTECIPAZIONE A TUTTO IL SISTEMA DEI BANDI E DELLE ALLEANZE EUROPEE, CON PARTICOLARE EVIDENZA DEL PROGETTO "SMART CITY" (TORINO CITTÀ DI SCIENZA RICERCA TECNOLOGIA IN UN NETWORK EUROPEO)
- OBIETTIVI STRATEGICI -

| OBIETTIVI | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Predisposizione di una piattaforma Intracom per il coordinamento e la ricognizione di programmi e progetti attinenti alla tematica Smart City attuati dai diversi Servizi dell'amministrazione | Realizzazione della piattaforma entro il 31.12.2012 | DIREZIONE LAVORO,SVILUPPO,FONDI EUROPEI E SMART CITY |
| Partecipazione, in accordo con tutti i Servizi competenti ed in raccordo con la Fondazione Smart City, ai bandi europei e nazionali relativi ai domini dello smart building, energia, mobilità, ICT | Presentazione della candidatura della Città ad almeno 8 bandi europei entro il 2012 | DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO |
| Progetto idrico Smart City – centrale idroelettrica diga Michelotti – pubblicazione bando | Entro fine ciclo PEG | DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ |
| Predisposizione del piano "Smart School" all'interno del piano generale Smart City | Approvazione delibera entro dicembre 2012 | DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI |
| Progetto Smart City redazione studio per un nuovo modello di logistica / distribuzione merci | Definizione procedure per attuazione piattaforma entro il 31.12.2012 | DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ |
| Avvio del progetto "Energy Center" nell'area ex-Westinghouse | Approvazione della Delibera e della Determina Regionale di ammissione al finanziamento entro 30.06.2012 | DIREZIONE LAVORO,SVILUPPO,FONDI EUROPEI E SMART CITY |
| | Formalizzazione finanziamento da parte del Politecnico di Torino e della Compagnia di San Paolo entro 31.07.2012 | |
| | Stipula della convenzione con il Politecnico di Torino per la fase di progettazione e costruzione dell'opera entro il 31.12.2012 | |

| OBIETTIVI | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Gestione delle procedure per l'attività tecnico-amministrativa delle opere pubbliche soggette a co-finanziamento ed europeo | Santena-Complesso monumentale Cavour – Opere di adeguamento funzionale e di restauro. Attivazione del cantiere entro il 31.12.2012 | DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L'EDILIZIA PUBBLICA |
| | Sistemazione area mercatale di Piazza Foroni. Aggiudicazione dei lavori entro il 31.12.2012 | |
| | Energy Center. Approvazione progetto definitivo entro il 31.12.2012 | |
| | Interventi mirati all'efficientamento energetico di alcuni edifici scolastici comunali | |

3.3.a. POTENZIAMENTO DELLE GIÀ CONCRETE PRESENZE DELLA CITTÀ NEI CAMPI DELLA COOPERAZIONE E DELLA PROGETTUALITÀ INTERNAZIONALE, VALORIZZANDO AL MASSIMO LE ECCELLENZE UNIVERSITARIE, LE CULTURE IMPRENDITORIALI, E LE ISTITUZIONI ONU GIÀ ATTIVE IN CITTÀ - OBIETTIVI STRATEGICI -

| OBIETTIVI | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| World Design Capital di Helsinki: organizzazione e realizzazione della presentazione della Città di Torino, della Camera di Commercio di Torino e delle imprese del territorio torinese | Presentazione al World Design Capital e in Ambasciata italiana (settembre 2012) | SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ |
| Candidatura della Città di Torino ad ospitare il congresso mondiale delle Camere di Commercio nel 2014: presentazione ad Istanbul | <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione e realizzazione di un evento di presentazione e promozione della Città su temi economici - Organizzazione e realizzazione di un evento di presentazione e promozione della Città su temi economici | SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ |
| Ampliamento della rete di Relazioni Internazionali della Città di Torino: predisposizione di almeno n. 3 nuovi rapporti bilaterali con città europee ed extraeuropee | Entro il 31.12.2012 | SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ |

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

Politica: INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PUBBLICA, RAPPORTI CON IL CITTADINO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare campagne sociali e attività promozionali su iniziative della Città
- 2) Incrementare forme di comunicazione bidirezionale con i cittadini su servizi e attività dell'amministrazione attraverso gli sportelli e il canale telematico
- 3) Promuovere i nuovi asset strategici e valoriali della Città mediante i mass media, anche attraverso un modello che integri i diversi mezzi di comunicazione, compresi i social network
- 4) Consolidare e implementare la visibilità della Città sui media nazionali e internazionali

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|--------------|
| 4 | 1 | Nuova impostazione delle relazioni con i mezzi di informazione a livello locale, nazionale, internazionale attraverso contatti sistematici e diretti con direttori di testate, responsabili di settore e dell'informazione specializzata | 1.a | Entro il 31.12.2012 | GIOVANNETTI |
| 3 | 2 | Impostazione di un modello di comunicazione e informazione coordinato e unitario di tutti gli strumenti connessi (comunicativi, informativi, informatici) a disposizione della Città. Ricorso sistematico ad una tastiera multimediale per comunicare tutto quello che fa la Città. | 2.a | Entro il 31.12.2012 | GIOVANNETTI |
| 3 | 3 | Attivazione di un coinvolgimento delle società partecipate nella comunicazione dei servizi alla città | 3.a | Entro il 31.12.2012 | GIOVANNETTI |
| 1 | 4 | Sviluppo di un ruolo attivo e creativo del Servizio Urp nella progettazione delle iniziative di comunicazione della Città | 4.a | Entro il 31.12.2012 | GIOVANNETTI |

OBIETTIVI


| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 1 | Avvio costituzione di un centro documentazione tematico (banca dati) sulla produzione informativa per la Città | 1.a | Entro 31.12.2012 | BERT CHICCO CONTINISIO GENTILE RAFFAELA VILLATA |
| 4 | 2 | Avvio realizzazione di una mailing list di livello nazionale e internazionale | 2.a | Entro 31.12.2012 | BERT CHICCO CONTINISIO GENTILE RAFFAELA VILLATA FERRERO GENTILE MAURO MARRAS VERNA |
| 3 | 3 | Introduzione di un sistema di utilizzo degli strumenti multimediali nella comunicazione della Città | 3.a | Entro 31.12.2012 | FERRERO GENTILE MAURO MARRAS VERNA |
| 2 | 4 | Realizzazione procedura standardizzata per accoglimento Testamento biologico | 4.a | Entro 31.12.2012 | PIGOZZI |
| 2 | 5 | Avvio revisione del sistema di comunicazione mediante i canali area spazi materiali Informacittà e area accoglienza Urp | 5.a | Entro 31.12.2012 | PIGOZZI |
| - | 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) | PIGOZZI |
| - | 7 | Progetto Certificazione Qualità ISO 9001: realizzazione della Customer Satisfaction sul servizio Ufficio Stampa, Comunicati e Conferenze Stampa | 7.a | Entro fine ciclo PEG | PIGOZZI |
| - | 8 | Progetto Certificazione Qualità ISO 9001: aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi URP | 8.a | Entro fine ciclo PEG | PIGOZZI |


SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Non presenti.

Vedi SPECIFICHE DI QUALITÀ:

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

| <div></div> <div>CITTA' DI TORINO</div> <div>DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO URP</div> | | | | | | | DOCUMENTO | SQS S05B 01 | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------|-------------------------------|
| | | | | | | | REV. | 2 - 1.4.2011 | | |
| | | | | | | | 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 DEL SERVIZIO | 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 pubblci | 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 | ≥ 95% | 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 | ≥ 95% | PGSett S05B 01 |
| | | | | Per richieste più complesse, la risposta viene fornita entro 5 gg lavorativi | | SI | NO | % risposte entro i termini | ≥ 95% | 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 |

| | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|
| <div> CITTA' DI TORINO</div> <div>DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO URP</div> | | | | | | | DOCUMENTO | SQS S05B 01 | | |
| | | | | | | | REV. | 2 - 1.4.2011 | | |
| | | | | | | | 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 DEL SERVIZIO | 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) | ≥ 90% | 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 | | |
| | | Comfort 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 |

| | |
|-------------------|---------------------|
| DOCUMENTO | SQS S05B 01 |
| REV. | 2 - 1.4.2011 |
| REDAZIONE | Pigozzi |
| VERIFICA QUALITA' | D'Alessandro |
| APPROVAZIONE | Pelazza |

| Aspetti di Qualità | Servizi | Caratteristiche del servizio | Impegno di qualità | Standard di qualità | Situazione NC critica | Presente sulla CARTA DELSERVIZIO | 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 E 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

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMACITTA'

| | |
|-------------------|--------------|
| DOCUMENTO | SQS S05B 02 |
| REV. | 1 - 1/4/2011 |
| 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 | ≥ 95% | 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 | ≥ 95% | 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) | ≥ 95% | 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 | | |
| | | Confort dei locali | Locali al pubblico puliti e accoglienti | Pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico | | NO | SI | Non presente | | PGSett S05B 01 |


SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMACITTA'

| | |
|-------------------|--------------|
| DOCUMENTO | SQS S05B 02 |
| REV. | 1 - 1/4/2011 |
| 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 | 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 |
| | | 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 ESTERNA | 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 |

| | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------|--|
| <div> CITTA' DI TORINO</div> <div>DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DELL'UFFICIO STAMPA</div> | | | | | | | | DOCUMENTO | SQS S05A 01 | | |
| | | | | | | | | REV. | 1 - 1.4.2011 | | |
| | | | | | | | | REDAZIONE | Pigozzi | | |
| | | | | | | | | VERIFICA QUALITA' | D'Alessandro | | |
| | | | | | | | | 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 | 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 | ≥ 95% | 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, per le conferenze che si svolgono a Palazzo Civico, Archivio Storico della Città e Curia Maxima | | | | % cartelle stampa disponibili entro i termini stabiliti | ≥ 95% | POSet S05A 01 Conferenze stampa | |
| | | | | La documentazione della cartella stampa è resa disponibile on line ai giornalisti accreditati entro le ore 18.00 o comunque entro 5 ore dall'inizio della conferenza (tale termine è valido per le conferenze che si svolgono presso sedi esterne a Palazzo Civico, diverse da quelle appena sopra indicate) | | | | % 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 | ≥ 95% | 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 | |

| <div>  <div> DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO SPECIFICHE DI QUALITA' DELL'UFFICIO STAMPA </div> </div> | | | | | | | | | | DOCUMENTO | SQS S05A 01 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------|--------------|
| | | | | | | | | | | REV. | 1 - 1.4.2011 |
| | | | | | | | | | | REDAZIONE | Pigozzi |
| | | | | | | | | | | VERIFICA QUALITA' | D'Alessandro |
| | | | | | | | | | | 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 | 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 6 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 <i>Come si scrive su TorinoClick</i> | | | | non presente | | POSet S05A 02 Comunicati stampa | |
| | TORINOCLICK | Modalità di redazione | Garantire la massima chiarezza e completezza degli articoli | Gli articoli vengono redatti secondo i criteri previsti dal documento <i>Come si scrive su TorinoClick</i> | | | | 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 ferialo dal lunedì al venerdì, con sospensione nel periodo estivo e durante le festività natalizie | | | | % edizioni che rispettano lo standard (<i>escluso scioperi e commemorazioni</i>) | ≥ 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

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

Politica: ATTIVITÀ DI RAPPRESENTANZA, MANIFESTAZIONI E GRANDI EVENTI GABINETTO DEL SINDACO

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° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1 | 1 | Ridefinizione ed integrazione della struttura gestionale e del programma di lavoro in relazione alla variazione dell'assetto organizzativo | 1.a | Entro il 31.12.2012 | GALLI SCARANARI TOLVE |
| 1 | 2 | Revisione del Regolamento delle Associazioni per un aggiornamento tecnico/formale in relazione alle sopravvenute esigenze ed attività. | 2.a | Approvazione delle deliberazioni entro il 31.12.2012 | TOLVE |
| 1,2 | 3 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 3.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | GALLI SCARANARI TOLVE |

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 DEI PATROCINI DELLA GIUNTA COMUNALE | Comunicazione dei Patrocini concessi dalla Giunta Comunale | Trasmissione ai richiedenti, agli assessorati competenti ed ai Servizi, delle comunicazioni di Giunta, entro il giorno successivo dalla seduta di approvazione | N. delle comunicazioni effettuate nei tempi standard / N. totale delle comunicazioni | | N.D. | | >=99% | SCARANARI |
| 2 | ITER DEL REGISTRO ASSOCIAZIONI | Comunicazione avvenuto inserimento nel Registro delle associazioni richiedenti | Trasmissione ai richiedenti della comunicazione di avvenuto inserimento in albo e del relativo atto | N. delle comunicazioni effettuate nei tempi standard/ N. totale delle comunicazioni | | N.D. | | >=99% | TOLVE |
| 3 | ELENCO AUTORITA E PERSONALITA' | Trasmissione inviti e programmi delle cerimonie | Trasmissione degli inviti ai componenti della mailing list dell'ufficio cerimoniale entro 7 giorni dall'evento | N. degli inviti trasmessi nei tempi standard/ N. totale degli inviti trasmessi | | N.D. | | >=98% | GALLI |

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Gestire l'Accordo di programma con il Ministero degli Affari Esteri per la promozione internazionale della Città e per la proiezione del Sistema Paese
- 2) Sviluppare progetti di valorizzazione e promozione dell'immagine di Torino all'estero e di marketing urbano
- 3) Definire un piano strategico per la gestione dei servizi di volontariato

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1,2 | 1 | World Design Capital di Helsinki: organizzazione e realizzazione della presentazione della Città di Torino, della Camera di Commercio di Torino e delle imprese del territorio torinese | 1.a | Presentazione al World Design Capital e in Ambasciata italiana (settembre 2012) | MARTINA |
| 1,2 | 2 | Candidatura della Città di Torino ad ospitare il congresso mondiale delle Camere di Commercio nel 2014: presentazione ad Istanbul | 2.a | Organizzazione e realizzazione di un evento di presentazione e promozione della Città su temi economici | MARTINA |
| | | | 2.b | Organizzazione e realizzazione di un evento di presentazione e promozione della Città su temi economici e turistici | MARTINA |
| 3 | 3 | Predisposizione del piano strategico per la gestione dei volontari a favore di iniziative della Città di Torino | 3.a | Entro il 31.12.2012 | MARTINA 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 | COMUNICAZIONE INTERNAZIONALE | Piano marketing territoriale: comunicazione e promozione internazionale della Città di Torino | Ottimizzazione dei canali del below-the-line per la diffusione dell'immagine di Torino a livello internazionale | N. canali utilizzati | | N.D. | | >=50 | MARTINA |

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ

SERVIZIO: COMUNICAZIONE INTERNAZIONALE

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1,2 | 1 | Progettazione e partecipazione della Città di Torino al "Salon International du Transport Publique" a Parigi | 1.a | Organizzazione della presentazione e realizzazione dello stand della Città | MARTINA LAVAGNA |
| 1,2 | 2 | Rinnovo ed aggiornamento dei materiali di presentazione delle aree attrattive della città: realizzazione delle nuove schede e filmati e partecipazione all'Eire di Milano e a Monaco Real Estate | 2.a | Consegna al Direttore e approvazione del medesimo entro il 31.12.2012 | LAVAGNA |
| | | | 2.b | Organizzazione della presentazione e realizzazione dello stand della Città all'Eire di Milano | |
| | | | 2.c | Organizzazione della presentazione e realizzazione dello stand della Città a Monaco Real Estate | |
| 1,2 | 3 | Rinnovo e realizzazione dei materiali a supporto delle attività di comunicazione internazionale: realizzazione materiali cartacei ed audiovisivi | 3.a | Consegna al Direttore e approvazione del medesimo entro il 31.12.2012 | LAVAGNA |
| - | 4 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | LAVAGNA |

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 INTERNAZIONALE | Piano marketing territoriale: comunicazione e promozione internazionale della Città di Torino | Ottimizzazione dei canali del below-the-line per la diffusione dell'immagine di Torino a livello internazionale | N. canali utilizzati | | N.D. | | >=50 | MARTINA LAVAGNA |

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ

Politica: COOPERAZIONE INTERNAZIONALE E PACE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Valutazione delle tipologie di intervento per area geografica e individuazione di indirizzi e metodologie coerenti.
- 2) Definizione delle strategie comuni con i partner locali attraverso i sistemi e le reti territoriali.
- 3) Individuazione delle strategie con enti omologhi italiani e Ministeri per un rilancio della cooperazione decentrata.

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|--------------|
| 1,2,3 | 1 | Avvio attività di cooperazione con nuovi territori in Asia o Africa attraverso progetti con finanziamenti Europei o ministeriali: Predisposizione e presentazione di almeno 3 progetti e <i>concept notes</i> | 1.a | Entro il 31.12.2012 | BARADELLO |
| 1,2,3 | 2 | Definizione e realizzazione di una pubblicazione sulla cooperazione decentrata da presentare nel corso del Forum sulla Cooperazione Decentrata a Torino . | 2.a | Entro il 30.11.2012 | BARADELLO |
| - | 3 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 3.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | BARADELLO |

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 | 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 | Importo dei progetti rendicontati nei tempi attesi/ Importo totale dei progetti rendicontati | | 96% | >=93% | | BARADELLO |

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ

Politica: RELAZIONI INTERNAZIONALI E PROGETTI EUROPEI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Valorizzare le attività internazionali della Città
- 2) Promuovere progetti di scambi ed eventi di forte valenza nello scenario geopolitica internazionale

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1,2 | 1 | Ampliamento della rete di Relazioni Internazionali della Città di Torino: predisposizione di almeno n. 3 nuovi rapporti bilaterali con città europee ed extraeuropee | 1.a | Entro il 31.12.2012 | SCALISI |
| - | 2 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 2.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | SCALISI |
| 1,2 | 3 | Organizzazione del Forum dell'Internazionalità aperto alla partecipazione di tutti i soggetti dediti all'attività internazionale | 3.a | Mappatura di tutti i rapporti internazionali dei vari soggetti territoriali entro il 31.12.2012 | ARMOCIDA |
| | | | 3.b | Realizzazione di un database completo delle relazioni con l'estero entro il 31.12.2012 | ARMOCIDA |
| | | | 3.c | Attivazione di tavoli tematici su progetti specifici entro il 31.12.2012 | ARMOCIDA |

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 | 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 |

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ

DIREZIONE GIOVENTÙ

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Realizzare azioni e progetti che promuovano l'autonomia giovanile, con particolare riferimento all'imprenditoria e all'accesso al lavoro e al credito
- 2) Promuovere l'aggregazione, la creatività e il protagonismo dei giovani.
- 3) Adottare un approccio trasversale e non settoriale alle azioni in favore dei giovani, realizzando un coordinamento dei diversi Servizi coinvolti nell'elaborazione e realizzazione delle politiche giovanili.
- 4) Promuovere la partecipazione nella vita pubblica e amministrativa dei giovani, sia a livello individuale che associato
- 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° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1,2,3,4,5 | 1 | Regia, progettazione, indirizzo e coordinamento dei Piani Locali Giovani e del Piano Giovani della Città, in esecuzione alla Determinazione 2012-41676 del 3 maggio 2012. | 1a | Elaborazioni trimestrali (e relativa trasmissione al Sindaco) relativamente a: - situazione finanziaria di competenza - situazione di cassa - grado realizzazione attività - grado rendicontazioni esterne - allocazione attività Piano Giovani | SOPETTO |
| 2, 3 | 2 | Riordino e riallocazione dei beni mobili e immobili assegnati alla Direzione Gioventù in esecuzione della riorganizzazione delle politiche giovanili e in funzione del trasferimento ad altra sede. | 2a | Trasferimento della competenza patrimoniale e – laddove presente - dell'inventario entro il 31.12.2012 relativamente a: - Centro Ascolto ARIA - Centro Mediazione Penale - Open 011 - Arcate 30-38 Murazzi sx (Student Zone) - New Media Center (Strada del Fortino) - Spazio 211 | SOPETTO |
| 1, 2, 3, 4 | 3 | Predisposizione del piano strategico per la gestione dei volontari a favore di iniziative della Città di Torino | 3a | Entro il 31.12.2012 | MARTINA 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 – a normativa vigente – nella 1^ classe della fascia di accreditamento | 1^ classe della fascia di accreditamento | 1^ classe | 1^ classe | | SOPETTO PRIMERANO |
| 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, tempo libero | | N°passaggi rilevati presso Informagiovani / popolazione residente (15-35 anni) | 15% | 20% | 15% | | SOPETTO |

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ

DIREZIONE GIOVENTÙ

Politica: POLITICHE PER I GIOVANI E GLI ADOLESCENTI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Direzione

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1, 2, 3, 4, 5 | 1 | Coordinamento amministrativo dei Piani Locali Giovani nazionale e provinciale, anche in relazione ad attività la cui competenza è stata trasferita | 1.a | Impegni di spesa previsti dal cronoprogramma approvato con Deliberazione G.C. 2011-05690 | DE PIANO |
| | | | 1.b | Invio di n. 1 rendicontazione parziale al Dipartimento della Gioventù entro il 31.12.2012 | |
| 1, 2, 4, 5 | 2 | Analisi organizzativa del back-office e del front-office del Centro Informagiovani in funzione del trasferimento dello stesso presso nuova sede e in un'ottica di contenimento della spesa. | 2.a | Entro il 31.12.2012 | DE PIANO SEDDA |
| 3 | 3 | Analisi organizzativa e dei carichi di lavoro del Servizio Politiche Giovanili in seguito alla riorganizzazione come delineata dalla Determinazione del Direttore Generale n. 2012-41676 | 3.a | Atto di organizzazione del Servizio con approvazione di relativo organigramma entro il 31.07.2012 | DE PIANO |
| | | | 3.b | Relazione sui carichi di lavoro e redazione di un conseguente funzionigramma entro il 30.09.2012 | SEDDA PRIMERANO |
| 3 | 4 | Riorganizzazione della reportistica finanziaria in seguito alla riorganizzazione degli interventi in favore dei giovani e predisposizione di strumenti ricognitivi (ancorché a cadenza temporale) rispetto alla rendicontazione delle attività svolte anche dagli altri Servizi. | 4.a | Entro il 31.12.2012 | PRIMERANO |
| 1, 2, 4 | 5 | Revisione della Carta dei Servizi del Centro Informagiovani | 5.a | Entro il 31.12.2012 | SEDDA |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1, 2, 4 | 6 | Emanazione di un bando rivolto alle associazioni giovanili al fine di finanziare i migliori progetti con particolare attenzione alla ricaduta territoriale degli stessi | 6.a | Emanazione bando entro il 15.10.2012. | DE PIANO SEDDA |
| | | | 6.b | Pubblicazione risultati della selezione entro il 30.11.2012 | |
| 1, 2, 4, 5 | 7 | Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 7.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | DE PIANO PRIMERANO |

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% | | DE PIANO SEDDA |
| 2 | Centro Informagiovani | Attività di libera navigazione e di educazione alla ricerca dell'informazione su internet | Apertura della sala Internet nel seguente orario: lun/ven h. 14,30-18,30 | N°settimane / anno in cui si garantisce l'orario di apertura indicato | 100% dell'orario di apertura | 96% | 96% | | DE PIANO SEDDA |

| 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 | 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@comu ne.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 | 96 % | 96% | | DE PIANO SEDDA |
| 4 | 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 | Risultato medio complessivo = Buono (valore 4) | 4,5 | 4,5 | | DE PIANO SEDDA |
| 5 | Autonomia - Progetto Duo Dinamico | Predisposizione di una rilevazione della qualità percepita da parte dei giovani che hanno usufruito del servizio di affiancamento a professionisti al fine di favorire l'avvicinamento al mondo del lavoro | Misurazione della qualità percepita | Risultato medio risultante dai questionari (domande su qualità dell'attività e corrispondenza alle aspettative) | Risultato medio complessivo = Buono (valore 4) | N.D. | | 4 | DE PIANO SEDDA |

AVVOCATURA COMUNALE - SERVIZIO CENTRALE: AFFARI LEGALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Potenziare l'attività di supporto e consulenza nei confronti delle Direzioni 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° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1 | 1 | Presa in carico delle nuove competenze assegnate relative alle dichiarazioni di terzo nei pignoramenti presso terzi nei confronti della Città | 1.a | Operatività della funzione a regime entro il 30.10.2012, previa assegnazione di personale da adibire alla funzione | SPINELLI BOURSIER BAZZONI |
| 1,2 | 2 | Predisposizione del progetto di Convenzione di tirocini presso l'Avvocatura e/o presso la Casa Circondariale "Lorusso Cutugno" svolti da detenuti a fine pena o ammessi al regime di semi libertà del Polo Universitario | 2.a | Entro il 31.12.2012 | SPINELLI ARNONE PIOVANO PIPIA |
| 1 | 3 | Predisposizione del progetto di Convenzione da sottoporre a società interamente partecipate dal Comune di Torino, finalizzato a garantire l'attività di consulenza necessaria alle società da parte dell'Avvocatura Comunale | 3.a | Presentazione del progetto al Direttore Generale e al Vice Sindaco entro il 31.10.2012 | SPINELLI MELIDORO TUCCARI PIPIA |

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'unità organizzativa S.C. Affari Legali | Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato | | Indagine di customer satisfaction | 6 | 4,6 | | 4,8 | SPINELLI ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA VARALDA BOURSIER MELIDORO TUCCARI |

AVVOCATURA COMUNALE - SERVIZIO CENTRALE: AFFARI LEGALI

Politica: ASSISTENZA GIURIDICA E LEGALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Potenziare l'attività di supporto e consulenza nei confronti delle Direzioni 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° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|------------------------------|
| 2 | 1 | Realizzazione di almeno due convegni con Avvocati Amministrativisti, Consiglio dell'Ordine degli Avvocati, Tar Piemonte, colleghi del libero Foro su materie interessate da innovazioni normative (nuovo codice del processo amministrativo, deontologia professionale) o da evoluzioni giurisprudenziali | 1.a | Entro il 31.12.2012 | LACOGNATA |
| 1,2 | 2 | Realizzazione di incontri formativi rivolti ai funzionari della Città su specifiche materie individuate dal Servizio Formazione Ente: 2 incontri | 2.a | Entro il 31.12.2012 | GIANOTTI VARALDA |
| 1,2 | 3 | Realizzazione di un manuale di aggiornamento normativo e giurisprudenziale rivolto ai funzionari dei diversi Servizi dell'Ente che seguono il contenzioso in primo grado per evidenziare le novità in materia di procedimenti amministrativi e di contenzioso giudiziario | 3.a | Entro il 31.12.2012 | RIZZA MELIDORO TUCCARI |
| 2 | 4 | Implementazione del sito Intracom dell'Avvocatura con aggiornamenti legislativi, giurisprudenziali e dottrinari, informazioni utili ai Servizi, segnalazione di convegni ed incontri su materie di interesse generale e specialistico | 4.a | Realizzazione entro il 31.12.2012 | LI VOLTÌ |

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 | Gestione stragiudiziale – recupero crediti | Monitoraggio delle tempistiche di presa in carico da parte dell'Ufficio delle pratiche con contestuale inizio dell'attività istruttoria | La tempistica complessiva di riferimento da rispettare è pari a 90 giorni | N°pratiche prese in carico entro le tempistiche di riferimento / n°pratiche complessive | 100% del rispetto delle tempistiche | N.D. | | 80% | PIPIA |
| | | Analisi e definizione da parte dell'Ufficio delle pratiche relative agli anni precedenti | La percentuale di chiusura delle pratiche relativa agli anni precedenti deve essere pari al 20% delle pratiche complessive | Smaltimento delle pratiche relative ad anni precedenti entro la percentuale standard definita | 100% del rispetto della percentuale definita | N.D. | | 90% | PIPIA |
| 2 | Procedure esecutive ed adempimenti esterni | Monitoraggio delle tempistiche di lavorazione dei fascicoli di lite (data di caricamento del fascicolo sul programma, data di inizio dell'istruttoria, data fine dell'istruttoria, redazione dell'atto esecutivo, avvio della procedura esecutiva). | La tempistica complessiva di riferimento da rispettare è pari a 90 giorni | N°fascicoli lavorati entro le tempistiche di riferimento / n°fascicoli complessivi lavorati | 100% del rispetto delle tempistiche | N.D. | | 90% | BAZZONI |

SEGRETARIO GENERALE

SEGRETARIO GENERALE

Politica: ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GIUNTA COMUNALE

Servizio 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° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|---------------|
| 2 | 1 | Realizzazione della gestione informatizzata dell'Archivio dinamico Enti e delle Nomine sul sito internet della Città | 1.a | Entro il 31.10.2012 | BOVE |
| 2 | 2 | Completamento dell' archivio informatizzato delle deliberazioni dall'anno 1994 all'anno 1997 con pubblicazione sul sito intracom per gli utenti interni dell'Ente | 2.a | Entro il 31.10.2012 | BOVE AUSTA |
| 1, 2 | 3 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 3.a | Riferimento anno 2012: 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. delle comunicazioni effettuate entro le 48 ore / N. delle comunicazioni effettuate | 100% | 98% | > =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 standard/ N. delle deliberazioni pubblicate | 100% | 94% | > =90% | | BOVE AUSTA |
| 3 | Accesso agli atti amministrativi | Rilascio delle copie di atti amministrativi | Rilascio delle copie dei documenti richiesti entro 20 giorni dalla richiesta | N. degli atti rilasciati nei tempi standard/ N. totale degli atti rilasciati | 100% | N.D. | | > =95% | BOVE AUSTA |
| 4 | Deposito degli atti giudiziari | Orari di apertura degli sportelli deposito atti giudiziari | Rispetto degli orari di apertura degli sportelli (lun-mar-gio-ven: 8:30 – 14:00; mer: 11:00-17:00) | N. di giorni di apertura standard / N. totale dei giorni di apertura | 100% | N.D. | | > =95% | BOVE AUSTA |

SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO CENTRALE 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° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|-------------------|
| 2 | 1 | Svolgimento di un'indagine di customer satisfaction rivolta ai Consiglieri Comunali | 1.a | Entro il 31.12.2012 | PICCOLINI ROUX |

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 Consiglio Comunale | Rilascio delle copie dei documenti richiesti entro 15 giorni | N. atti rilasciati nei tempi std/n. totale atti rilasciati | 100% | 100% | > =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".

SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE

Politica: ATTIVITÀ DI SUPPORTO AL CONSIGLIO COMUNALE E AVVICINAMENTO DEI CITTADINI ALLE ISTITUZIONI

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

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Agenzia per i Servizi Pubblici Locali: Revisione e riscrittura dei regolamenti interni e del codice etico | 1.a | Entro il 31.12.2012 | RITUCCI |
| 1 | 2 | Revisione, aggiornamento e adattamento alla normativa vigente dei modelli dei contratti di servizio redatti dall'Agenzia e presentati con l'ANCI nel 2009. | 2.a | Entro il 31.12.2012 | RITUCCI |
| 2 | 3 | Migrazione della banca dati del Consiglio Comunale dal server locale alla webfarm del CSI Piemonte, con passaggio dei database dall'ambiente Microsoft SqlServer 2000 a MYSQL: relazione sulla progettazione della nuova banca dati e sulla pianificazione delle procedure | 3.a | Entro il 31.10.2012 | MARRAPODI |
| 2 | 4 | Progettazione della nuova banca dati e riscrittura di tutto il software gestionale e di consultazione internet dal linguaggio ASP al linguaggio PHP: avvio della creazione della nuova banca dati | 4.a | Entro il 31.12.2012 | MARRAPODI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 2 | 5 | Definizione e redazione della procedura di emergenza per la gestione delle sedute delle commissioni consiliari | 5.a | Entro il 31.10.2012 | BOCCARDO FARACA GUIDI PATA |
| 2 | 6 | Definizione e redazione della procedura di emergenza per la gestione delle sedute del consiglio comunale | 6.a | Entro il 31.10.2012 | BERTOLINO |
| 2 | 7 | Definizione e redazione della procedura di emergenza per la pubblicazione dei verbali del consiglio comunale | 7.a | Entro il 31.10.2012 | BORELLO |
| 2 | 8 | Procedura di gara riferita al Servizio di impaginazione, stampa e consegna del periodico del Consiglio Comunale "Cittagorà": completamento degli adempimenti conseguenti l'aggiudicazione | 8.a | Entro il 31.10.2012 | GUERRA |
| 2 | 9 | Monitoraggio della distribuzione del periodico del Consiglio Comunale CittAgorà nelle edicole | 9.a | Relazione entro il 31.12.2012 | RAFFAELLI |
| 2 | 10 | Creazione di una pagina Facebook del Consiglio Comunale: definizione del progetto, analisi delle opportunità e delle criticità | 10.a | Relazione entro il 31.12.2012 | LAVALLE |
| 2 | 11 | Predisposizione del calendario settimanale delle iniziative del Consiglio Comunale da trasmettere ai media: presentazione del progetto | 11.a | Entro il 31.12.2012 | DE NARDO |
| 3 | 12 | Elaborazione di un progetto sperimentale in merito alle visite guidate rivolte al pubblico partecipante alle celebrazioni dei matrimoni in sala Marmi per illustrare brevemente le saleauliche | 12.a | Elaborazione progetto e proposta a Direzione Servizi Civici entro il 31.10.2012 | MINA |
| 4 | 13 | Dematerializzazione spedizione cartacea della corrispondenza relativa alla gestione del personale verso l'esterno del Servizio | 13.a | Azzeramento della spedizione cartacea entro il 31.12.2012 | CECCHIN |
| 1 | 14 | Aggiornamento del regolamento del Consiglio Comunale | 14.a | Entro il 31.12.2012 | ROUX |
| - | 15 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 15.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | GUERRA ROUX MINA |

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 | 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% | 82% | | > = 90% | MINA BORELLO |
| 2 | Iniziative della Presidenza del Consiglio comunale | Visite guidate a Palazzo civico | Accesso a Palazzo civico | Numero visitatori | | 4.292 visitatori | > =4.000 visitatori | | MINA BORELLO |
| 3 | 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 | Attività di informazione verso i media | Messa in rete di CittAgoradio | Effettuare uscite bisettimanali | Uscite bisettimanali | 100% | N.D. | > =10 uscite bisettimanali | | GUERRA LAVALLE |
| 5 | Attività di informazione verso i media | Aggiornamento calendario settimanale delle iniziative | Invio ai giornalisti entro 24 h dallo svolgimento dell'evento | N. invii std/n. invii totali | 100% | N.D. | > = 90% | | GUERRA DE NARDO |
| 6 | Indirizzo e Controllo sui Servizi Pubblici Locali | Raccolta ed aggiornamento della normativa vigente in merito ai Servizi Pubblici Locali (generale e speciale) | Garantire la raccolta e l'aggiornamento della normativa attualmente in vigore riferita ai Servizi Pubblici Locali (generale) e al dettaglio dei Servizi: - Igiene ambientale - Trasporto Pubblico Locale - Risorse Idriche - Teleriscaldamento - Farmaceutici | N. delle raccolte normative aggiornate realizzate | | N.D. | | n. 6 raccolte normative aggiornate | RITUCCI |





CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - SERVIZIO PROCESSO DELIBERATIVO E AGENZIA PER I SERVIZI PUBBLICI LOCALI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : *Gestione attività Consiglio comunale e Commissioni*

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--------------|------------------------|
| | | | | | | | DOCUMENTO | SQS S02A 01 |
| | | | | | | | REV. | 1 DEL 28.12.2011 |
| | | | | | | | REDAZIONE | Mirella Borello |
| | | | | | | | VERIFICA | Francesco D'Alessandro |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | Enrico Bayma |

| 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 del Consiglio comunale | Tempi di invio della convocazione ai Consiglieri | Regolamento Consiglio comunale | Per le sedute ordinarie invio con PEC ai Consiglieri almeno 5 giorni prima dell'adunanza | Mancata ricezione | | n. convocazioni ricevute nei termini / n. convocazioni inviate | 99% | POSett S02A 01 |
| | | | Per le sedute straordinarie d'urgenza invio con PEC ai Consiglieri almeno 24 ore prima dell'adunanza | | | | 99% | POSett S02A 01 |
| | Tempi di invio dei supplementi ai Consiglieri | Regolamento Consiglio comunale | Invio con PEC ai Consiglieri almeno 24 ore prima dell'ora di convocazione dell'adunanza | Mancata ricezione | | n. supplementi ricevuti nei termini / n. supplementi inviati | 99% | POSett S02A 01 |
| | | | Invio con PEC ai Consiglieri almeno 48 ore prima dell'ora di convocazione dell'adunanza qualora comprendano proposte di deliberazione | | | | 99% | POSett S02A 01 |
| | Tempi di messa a disposizione del supplemento o.d.l. e allegati ai Consiglieri | Regolamento Consiglio comunale | 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 | | n. suppl.o.d.l. e all. nei termini / n. suppl.o.d.l. e all. totali | 99% | POSett S02A 01 |
| | Pubblicazione convocazione e supplementi | Tempi di pubblicazio- ne convocazione e supplementi | Regolamento Consiglio comunale | Pubblicazione su albo pretorio on line almeno 24 ore prima dell'adunanza | Mancata pubblicazione | | n. pubblicazioni nei termini / n. pubblicazioni totali | 99% |
| Pubblicazione atti, regolamenti e verbali | Tempi di pubblicazione atti approvati dal Consiglio comunale | Regolamento Consiglio comunale | Pubblicazione su albo pretorio on line e su pagina web del Consiglio comunale entro 5 gg. lavorativi dal termine dell'adunanza | | | n. atti pubblicati nei termini / n. atti pubblicati | 99% | POSett S02A 01 |
| | Tempi di pubblicazione regolamenti | | Pubblicazione su pagina web del Consiglio comunale entro 16 gg. lavorativi dall'approvazione | | | n. regolamenti pubblicati nei termini / n. regolamenti pubblicati | 95% | POSett S02A 01 |




CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - SERVIZIO PROCESSO DELIBERATIVO E AGENZIA PER I SERVIZI PUBBLICI LOCALI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : *Gestione attività Consiglio comunale e Commissioni*

| | |
|--------------|------------------------|
| DOCUMENTO | SQS S02A 01 |
| REV. | 1 DEL 28.12.2011 |
| REDAZIONE | Mirella Borello |
| VERIFICA | Francesco D'Alessandro |
| APPROVAZIONE | Enrico Bayma |

| 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 | |
| Pubblicazione atti, regolamenti e verbali | Correttezza atti, votazioni e regolamenti pubblicati | | Assenza di errori negli atti e nelle votazioni pubblicate | | | | | POSett S02A 01 |
| | Tempi di pubblicazione verbale della seduta di Consiglio | | Pubblicazione sulla pagina web del Consiglio comunale entro 15 gg. lavorativi dall'adunanza | | | n. verbali pubblicati nei termini / n. verbali pubblicati | 85% | POSett S02A 02 |
| | Correttezza verbali pubblicati | | Assenza di errori nei verbali pubblicati | | | | | POSett S02A 02 |
| | Tempi di pubblicazione report annuale statistiche Consiglio | | Pubblicazione report entro il 15 gennaio dell'anno successivo | | | | | POSett S02A 01 |
| Convocazione delle Commissioni | Tempi di invio della convocazione ai Consiglieri | Regolamento Consiglio comunale | L'avviso di convocazione è inviato con posta elettronica almeno 48 ore prima dell'adunanza | Mancato invio | | n. convocazioni inviate nei termini / n. convocazioni inviate | 99% | POSett S02A 03 |
| | | Regolamento Consiglio comunale | L'avviso di convocazione è inviato con posta elettronica almeno 24 ore prima dell'adunanza per motivate ragioni d'urgenza | | | | 99% | POSett S02A 03 |
| Pubblicazione report annuale | Tempi di pubblicazione report annuale statistiche Commissioni | | Pubblicazione report entro il 15 gennaio dell'anno successivo | | | | | POSett S02A 03 |

SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI E APPALTI

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 DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / IN DICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1,2,3 | 1 | Realizzazione del piano di alienazione di quote di società partecipate e conseguimento degli obiettivi di bilancio (accertamento e incasso) in accordo con i cronoprogrammi approvati dalla Cabina di Regia Finanziaria | 1.a | Completamento delle operazioni entro il 31.12.2012 | ROSSATO |
| 1,2,3 | 2 | Analisi dei carichi di lavoro del Servizio Affari Generali Normative – Forniture e Servizi | 2.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | ROSSATO 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 | Servizi offerti dall'unità organizzativa: Servizio Centrale Contratti e Appalti | Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato | | Indagine di customer satisfaction | 6 | 4,5 | | 4,8 | ROSSATO BIANCOTTO IGUERA BRULLINO CABIGLIERA |

SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI E APPALTI

Politica: GESTIONE CONTRATTI ED APPALTI

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° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1,2,3 | 1 | Realizzazione del piano di alienazione di quote di società partecipate. Esecuzione delle attività di competenza | 1.a | Predisposizione bandi, attività gestionale, iter di gara e aggiudicazione | BRULLINO SETTIMO |
| 1 | 2 | Gestione delle procedure di scelta del contraente e stipula dei contratti. Variazione normative - Revisione iter procedurali e aggiornamento della documentazione | 2.a | Predisposizione nuovi schemi tipo di bandi, informative e contratti entro il 31.12.2012 | IGUERA NARDO |
| 1 | 3 | Edilizia Residenziale Pubblica: proseguimento dell'attività di vendita di alloggi E.R.P. | 3.a | Incremento del 25% rispetto alle vendite effettuate nel 2011 | BIANCIOTTO DE BIASI |
| 3 | 4 | Registrazione telematica dei contratti sul sito web dell'Agenzia delle Entrate: inserimento e gestione di due nuove tipologie di atti | 4.a | Entro il 31.12.2012 | BIANCIOTTO MARTINA |
| 2 | 5 | Attività di consulenza a favore dei Servizi della Città o di altre Pubbliche Amministrazioni: effettuazione di consulenze preventive sui provvedimenti a contrarre | 5.a | 50 consulenze entro il 31.12.2012 | BIANCIOTTO DE BIASI MARTINA |
| 2,3 | 6 | Decreto Legge n. 5/2012 (convertito con legge n.35/2012): disposizioni in materia di semplificazione amministrativa e decertificazione. Acquisizione diretta dalle altre amministrazioni pubbliche delle informazioni ed attestazioni per la verifica delle dichiarazioni e dei requisiti dei concorrenti delle gare d'appalto e dei contraenti che sottoscrivono i contratti con la Città | 6.a | Predisposizione di linee guida operative finalizzate alla gestione dei rapporti della Città con le altre Pubbliche Amministrazioni | CABIGLIERA |

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 | | 99,6% | 95% | | BIANCOTTO 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 | | 95,8% (Servizio Appalti Lavori Pubblici) 80,2% (Servizio Affari Generali Normative – Forniture e Servizi) | | 80% | IGUERA BRULLINO NARDO SETTIMO CABIGLIERA |
| 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 | 100% | | 90% | BIANCOTTO MARTINA DE BIASI |
| 4 | Pareri in materia contrattuale | Garantire il rispetto del tempo di rilascio dei pareri su questioni contrattuali | | N° dei pareri rilasciati nel rispetto del valore di riferimento N° dei pareri da rilasciare | 60 giorni | N.D. | | 80% | BIANCOTTO MARTINA DE BIASI |
| 5 | Rapporti con i clienti esterni (imprese) | Garantire la stipula dei contratti d'appalto entro 180 giorni dall'aggiudicazione provvisoria | | N° stipulazione contratti nel rispetto del valore di riferimento | 180 giorni dall'aggiudicazione provvisoria | N.D. | | 30% | IGUERA NARDO |
| | | | | N° complessivo dei contratti stipulati | | | | 60% | BRULLINO SETTIMO |

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE GENERALE

SEGRETERIA DELLA DIREZIONE GENERALE – STAFF

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|--------------|
| --- | 1 | Garantire idonea e tempestiva comunicazione delle decisioni e delle iniziative del Comitato di Direzione ai direttori membri del Co.Dir e ai direttori interessati non appartenenti al Co.Dir | 1.a | Tempi di comunicazione | BERGESIO |
| --- | 2 | Riorganizzare ed integrare le attività e gli strumenti della segreteria della Direzione Generale in relazione alla nuova struttura organizzativa dell'Ente | 2.a | Entro il 31.12.2012 | BERGESIO |

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 | Segreteria della Direzione Generale/ Posta Elettronica Certificata | Smistamento e trasmissione delle comunicazioni ricevute attraverso la Posta Elettronica Certificata della Direzione Generale ai Servizi dell'Ente competenti | Garantire la trasmissione delle comunicazioni ai Servizi competenti entro 1 giorno lavorativo | N. delle comunicazioni trasmesse entro i tempi / N. delle comunicazioni ricevute (*) | | N.D. | | >=95% | BERGESIO |
| 2 | Segreteria della Direzione Generale/ Protocollo in entrata | Protocollo delle comunicazioni in arrivo alla Direzione Generale, smistamento e trasmissione ai Servizi competenti | Garantire il protocollo in entrata e la trasmissione delle comunicazioni ai Servizi competenti entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione delle comunicazioni | N. delle comunicazioni protocollate e trasmesse entro i tempi / N. delle comunicazioni ricevute (**) | | N.D. | | >=95% | BERGESIO |
| 3 | Segreteria della Direzione Generale/ Protocollo in uscita | Protocollo ed invio delle comunicazioni in partenza dalla Direzione Generale | Garantire il protocollo in uscita e l'invio delle comunicazioni entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta di invio delle comunicazioni | N. delle comunicazioni protocollate ed inviate entro i tempi / N. delle comunicazioni da inviare | | N.D. | | >=95% | BERGESIO |

(*) N. delle comunicazioni ricevute attraverso la Posta Elettronica Certificata della Direzione Generale di competenza di altri Servizi dell'Ente.

(**) N. delle comunicazioni ricevute dalla Segreteria della Direzione Generale di competenza o interesse per altri Servizi dell'Ente

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO GRANDI PROGETTI URBANI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Il futuro di Torino: responsabilità comune e condivisione
- 2) Una Torino metropolitana che guarda all'Europa
- 3) Liberare risorse per la crescita della città

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 – 2 – 3 | 1 | Implementazione del nuovo Servizio del Comune di Torino finalizzato ad un ruolo di comunicazione e coordinamento interno in merito alle attività svolte dall'Associazione Torino Strategica e dei progetti prioritari della Città e della comunità locale, anche attraverso la gestione di fondi europei | 1.a | Definizione del Piano Organizzativo del Servizio: costituzione della struttura gestionale / organizzativa e creazione del programma di lavoro | PRAT |
| | | | 1.b | Avvio delle attività di comunicazione e coordinamento interno con gli Assessorati e le Direzioni competenti | |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE ¹

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------|--------------|
| 1 – 2 – 3 | 1 | Ottimizzazione delle risorse dedicate al nuovo servizio del Comune di Torino finalizzato alla Pianificazione Strategica in rapporto agli scopi condivisi con l'Associazione Torino Strategica | 1.a | Analisi delle risorse impiegate | PRAT |

¹ La componente "Specifiche di performance" è stata sostituita con l'obiettivo di analizzare e valutare le risorse dedicate al nuovo Servizio in rapporto agli scopi condivisi con l'Associazione Torino Strategica

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE

Politica: PIANIFICAZIONE E CONTROLLI INTERNI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Implementare il Ciclo della Performance ed il Sistema di misurazione e valutazione della Performance approvato dalla Giunta Comunale coerentemente con gli altri strumenti di programmazione finanziaria e gestionale adottati dall'Ente
- 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
- 7) 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, la redazione di carte dei servizi, la realizzazione di customer satisfaction e la sensibilizzazione di tutte le risorse umane impegnate nell'erogazione dei servizi al rispetto di adeguati standard di qualità

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 3 | 1 | Avvio degli studi strategici finalizzati ad introdurre le modifiche: - regolamentari - di processo - organizzative necessarie ai fini dell'adeguamento del nuovo sistema contabile di cui al decreto legislativo n°118 del 23 giugno 2011 e D.P.C.M. del 28 dicembre 2011 | 1.a | Costituzione del gruppo di lavoro | BOSCO |
| | | | 1.b | Redazione del piano delle attività | |
| | | | 1.c | Rispetto del cronoprogramma individuato nel piano delle attività | |
| 7 | 2 | Realizzare il programma di certificazione della Qualità UNI EN ISO 9001 relativamente ai seguenti servizi: <i>Circoscrizioni:</i> - Circoscrizione 6 – Estensione servizi anagrafici presso le sedi decentrate, - Circoscrizione 9 – Estensione servizi anagrafici presso le sedi decentrate, - Circoscrizioni 4 e 5 – servizi delle Piscine Franzoj e Lombardia. <i>Direzione Centrale Corpo di Polizia Municipale</i> - Servizi di gestione degli incidenti stradali, accertamenti attività produttive in sede fissa – estensione alla STC 1,6,8 e Presidio Porta Palazzo. <i>Direzione Servizi Educativi</i> - Servizio nido d'infanzia – estensione al processo di progettazione del Servizio Nido d'Infanzia. <i>Direzione Verde Pubblico ed Edifici Municipali – Circoscrizione 1,2,10:</i> - Servizi di manutenzione del suolo pubblico, - Servizi di manutenzione del verde orizzontale. <i>Direzione Infrastrutture e Mobilità:</i> Servizio manutenzione ordinaria del suolo pubblico. <i>Direzione Verde Pubblico ed Edifici Municipali:</i> Servizi di manutenzione ordinaria del verde orizzontale | 2.a | Rispetto del Piano di Certificazione 2012/2013 approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | BOSCO D'ALESSANDRO |
| 4 | 3 | Analisi dei carichi di lavoro secondo il piano comunicato dal Direttore Generale al Comitato di Direzione | 3.a | Rispetto del piano entro fine ciclo PEG | BOSCO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1 | 4 | Attuazione di tutte le fasi procedurali previste dal Ciclo di gestione della performance | 4.a | Entro il 31.12.2012 | CASTELLANO DI MARIA MANCUSO ROMANO PORRINO |
| 1 | 5 | 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 | 5.a | Entro il 31.12.2012 | CASTELLANO DI MARIA MANCUSO ROMANO PORRINO |

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 | 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 | | 35 | >=35 | | BOSCO CASTELLANO DI MARIA MANCUSO ROMANO PORRINO |
| 2 | CALCOLO SPECIFICHE DI QUALITÀ E/O PERFORMANCE | Garantire il calcolo dei risultati relativi alle specifiche di qualità ed alle specifiche di performance di competenza | | % degli indicatori calcolati | | 98% | >=90% | | CASTELLANO DI MARIA MANCUSO ROMANO PORRINO |

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE

SERVIZIO QUALITÀ

LINEE STRATEGICHE

- 1) 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, la redazione di carte dei servizi, la realizzazione di customer satisfaction e la sensibilizzazione di tutte le risorse umane impegnate nell'erogazione dei servizi al rispetto di adeguati standard di qualità.
- 2) Coordinare e supportare lo sviluppo dei controlli a livello di ciascuna singola unità organizzativa

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 2 | 1 | Analisi dei carichi di lavoro secondo il piano comunicato dal Direttore Generale al Comitato di Direzione per i rispettivi progetti di competenza | 1.a | Entro fine ciclo PEG | D'ALESSANDRO DOLINO |
| 1 | 2 | Realizzazione del Piano delle nuove carte della Qualità dei servizi 2012 | 2.a | Entro fine ciclo PEG | D'ALESSANDRO |
| 1 | 3 | <p>Realizzare il programma di certificazione della Qualità UNI EN ISO 9001 relativamente ai seguenti servizi:</p> <p><i>Circoscrizioni:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Circoscrizione 6 – Estensione servizi anagrafici presso le sedi decentrate, - Circoscrizione 9 – Estensione servizi anagrafici presso le sedi decentrate, - Circoscrizioni 4 e 5 – servizi delle Piscine Franzoj e Lombardia. <p><i>Direzione Centrale Corpo di Polizia Municipale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizi di gestione degli incidenti stradali, accertamenti attività produttive in sede fissa – estensione alla STC 1,6,8 e Presidio Porta Palazzo. <p><i>Direzione Servizi Educativi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizio nido d'infanzia – estensione al processo di progettazione del Servizio Nido d'Infanzia. <p><i>Direzione Verde Pubblico ed Edifici Municipali – Circoscrizione 1,2,10:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizi di manutenzione del suolo pubblico, - Servizi di manutenzione del verde orizzontale. <p><i>Direzione Infrastrutture e Mobilità:</i> Servizio manutenzione ordinaria del suolo pubblico.</p> <p><i>Direzione Verde Pubblico ed Edifici Municipali:</i> Servizi di manutenzione ordinaria del verde orizzontale</p> | 3.a | Rispetto del Piano di Certificazione 2012/2013 approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | D'ALESSANDRO DOLINO |

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 | 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 |
| 2 | | Somministrazione indagini di customer satisfaction | Esecuzione delle indagini pianificate nel Riesame del Sistema Gestione Qualità | % Indagine di customer satisfaction effettuate/totale indagini previste | 100% della caratteristica della prestazione | N.D. | | >=90% | D'ALESSANDRO DOLINO |

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE PARTECIPAZIONI COMUNALI

Politica: 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° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------|------------------|
| 4,5 | 1 | Realizzazione del piano di alienazione di quote di società partecipate e conseguimento degli obiettivi di bilancio (accertamento e incasso) in accordo con i cronoprogrammi approvati dalla Cabina di Regia Finanziaria | 1.a | Completamento delle operazioni entro il 31.12.2012 | MORA DELLI COLLI |
| 3,4,5 | 2 | Revisione dei livelli di servizio e semplificazione delle procedure tecnico/amministrative nell'ambito degli accordi tra la Città e Iren S.p.A. finalizzati alla riduzione dello stock del credito di Iride Servizi nei confronti dell'Ente | 2.a | Entro il 31.12.2012 | MORA |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|--------------|
| 2 | 4 | Adozione del software di gestione e redazione del Bilancio consolidato | 4.a | Entro il 31.12.2012 | GARINO |
| 2 | 5 | Definizione della situazione relativa a debiti/crediti della Città nei confronti delle società di trasporto (G.T.T. S.p.A., Infra.To. S.r.L., 5T S.r.L.) | 5.a | Entro il 31.12.2012 | 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 / N. 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 COMUNALI

Servizio CONTROLLO PARTECIPATE

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le Linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° OBIETTIVO | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Formazione di un elenco di associazioni di consumatori rappresentative a livello locale sul territorio della città di Torino per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 2, comma 461 della legge n. 244/2007 | 1.a | Inserimento dell'elenco e della relativa pagina informativa sul sito web della Città | CAMPAGNOLO |
| 1,2 | 2 | Esecuzione delle attività di competenza a supporto della preparazione degli atti di gara per l'affidamento dei servizi in house | 2.a | Entro il 31.12.2012 | CAMPAGNOLO |
| - | 3 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 3.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | CAMPAGNOLO |

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 | Gestione amministrativa società partecipate | Assemblee delle società di capitale partecipate | Partecipazione alle assemblee societarie | N. assemblee a cui ha partecipato la Direzione / N. totale assemblee convocate | | 81,54% | 80% | | DELLI COLLI |

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE PARTECIPAZIONI COMUNALI

Servizio NO PROFIT E VIGILANZA CIMITERI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le Linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° OBIETTIVO | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 6 | 1 | Servizi cimiteriali: attuazione della procedura per la riassegnazione delle tombe di famiglia decadute | 1.a | Pubblicazione del bando entro il 31.12.2012 | BOVE |
| 6 | 2 | Disciplina di istituzione di reparti specifici ai sensi dell'art. 100 del D.P.R. n. 285/1990 | 2.a | Proposta di Deliberazione da sottoporre all'approvazione della Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | 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 | Gestione amministrativa enti no profit | Assemblee degli enti no profit | Preparazione finalizzata alla partecipazione alle assemblee | N. report di preparazione o Deliberazioni per la partecipazione alle assemblee / N. totale assemblee convocate | | N.D. | 70% | | BOVE GARINO |

SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE

SERVIZIO CENTRALE: ORGANIZZAZIONE

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

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1 | 1 | Assicurare la tendenziale riduzione della spesa del personale 2012 rispetto al 2011, definita ai sensi della Legge n° 296/2006, commi 557-557 bis, così come modificati dall'art. 14 del D.L. n°78/2010 convertito in Legge n°122/2010 | 1.a | Totale Spesa del personale anno 2012 / Totale Spesa del personale anno 2011: diminuzione in misura pari al 5% | AGAGLIATI RUBINO |
| 1 | 2 | Conduzione delle trattative con le OO.SS. finalizzate alla riduzione del costo del lavoro del personale dell'Ente | 2.a | Sottoscrizione degli Accordi Sindacali relativi all'area Dirigenza e all'area Personale di Comparto entro il 31.12.2012 | AGAGLIATI DONOTTI MIGLIA RUBINO |
| 2 | 3 | Analisi dei carichi di lavoro secondo il piano comunicato dal Direttore Generale al Comitato di Direzione | 3.a | Rispetto del piano entro fine ciclo PEG | AGAGLIATI |

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. Organizzazione | Raggiungimento livello minimo di qualità del servizio erogato | | Indagine di customer satisfaction | 6 | 4,65 | 4,7 | | AGAGLIATI DONOTTI GIORDANO MIGLIA POMA RUBINO |

SERVIZIO CENTRALE: ORGANIZZAZIONE

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

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1,2 | 1 | Analisi dei carichi di lavoro secondo il piano comunicato dal Direttore Generale al Comitato di Direzione per i rispettivi progetti di competenza | 1.a | Rispetto del piano entro fine ciclo PEG | DONOTTI GIORDANO |
| 1,2 | 2 | Avvio di sperimentazioni organizzative: <ul style="list-style-type: none"> - attivazione del telelavoro, - dematerializzazione delle procedure di gestione delle risorse umane, - rotazione del personale con profilo tecnico | 2.a | Avvio operativo del telelavoro per 20 lavoratrici: pubblicazione del bando, selezione dei dipendenti e rendicontazione alla Regione Piemonte entro il 31.12.2012 | MIGLIA SCIARAFFA |
| | | | 2.b | Completa informatizzazione della procedura di erogazione degli assegni per il nucleo familiare a favore dei lavoratori entro il 31.12.2012 | RUBINO TIBONE |
| | | | 2.c | Predisposizione del piano di rotazione e pubblicazione del bando di mobilità volontaria del personale con profilo tecnico entro il 31.12.2012 | GIORDANO DONOTTI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1 | 3 | Realizzazione del piano di formazione 2012/2013 del personale dell'Ente | 3.a | Realizzazione, entro il 31.12.2012, dei percorsi formativi destinati a Dirigenti e P.O/personale in categoria D previsti dagli accordi con la Scuola Superiore Pubblica Amministrazione Locale (SSPAL) e Formez Italia | POMA |
| | | | 3.b | Realizzazione, entro il 31.12.2012, dei percorsi formativi relativi allo sviluppo delle competenze informatiche previsti dal Piano | BUA |
| 2 | 4 | Trasparenza della gestione del personale: verifica ed eventuale implementazione dei dati pubblicati sul sito web della Città con le prescrizioni normative | 4.a | Entro il 31.12.2012 | DONOTTI GIORDANO MIGLIA POMA RUBINO FORTE |
| 1,2 | 5 | Introduzione dell'istituto del part – time per le P.O. e i Dirigenti: definizione delle regole, del documento istitutivo e predisposizione della modulistica | 5.a | Entro il 31.12.2012 | MIGLIA |
| 1 | 6 | Gestione delle attività inerenti la realizzazione degli interventi formativi realizzati in collaborazione con la Scuola Superiore Pubblica Amministrazione Locale (SSPAL) | 6.a | Realizzazione di almeno 6 seminari per la dirigenza entro il 31.12.2012 | PRINCIPALE |
| 2 | 7 | Trasposizione in formato elettronico (sistema Doqui Acta) di documenti contenuti nel Fascicolo del dipendente | 7.a | Definizione dei metadati entro il 31.12.2012 | SACCO |
| 2 | 8 | Dismissione della funzione trasferte dell'applicativo "GESP" e attivazione della nuova procedura in IRIS- WIN per la gestione e il pagamento delle spese di trasferta dei dipendenti | 8.a | Simulazione e verifiche in ambiente di test dei casi prova | BUA COLOMBO |
| | | | 8.b | Predisposizione dei nuovi report di stampa | |
| | | | 8.c | Attivazione della nuova procedura entro il 30.09.2012 | |
| 2 | 9 | Proseguimento del progetto di costituzione dell'Ufficio Situazione Unico del personale dipendente di Palazzo Civico | 9.a | Presa in carico di nuovi Servizi entro il 31.12.2012 | SCIARAFFA |
| 2 | 10 | Creazione di una banca dati per Stage – Tirocini – Borse di studio – Praticanti finalizzata al monitoraggio dei relativi impegni di bilancio e alla dematerializzazione delle "Attestazioni di Stage" che verranno trasmesse telematicamente all'Ente promotore e/o allo stagista | 10.a | Entro il 31.12.2012 | MARCHESE |
| 2 | 11 | Revisione della reportistica WEBI – HR SPI a seguito della ricodifica della struttura organizzativa conseguente alla riorganizzazione | 11.a | Entro il 31.12.2012 | PAPPALARDO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1 | 12 | Progettazione e realizzazione di un percorso formativo dedicato al personale preposto all'invio della denuncia d'infortunio telematica | 12.a | Predisposizione di un manuale d'istruzione entro il 31.10.2012 | PEPE |
| | | | 12.b | Realizzazione del percorso formativo entro il 31.12.2012 | |
| 2 | 13 | Revisione del servizio di assistenza ai dipendenti, con particolare riferimento ai finanziamenti, al fine di offrire agli stessi una maggior tutela (creazione di un'accoglienza programmata e personalizzata, analisi e risoluzione degli errori più frequenti, ecc.) | 13.a | Predisposizione di un documento informativo da illustrare e consegnare al dipendente entro il 31.10.2012 | VERDE |
| | | | 13.b | Aggiornamento del sito Intracom (documenti necessari, iter procedurale) entro il 31.12.2012 | |
| 1 | 14 | Analisi della distribuzione della spesa riferita alle Indennità di salario accessorio del personale, con particolare riferimento a: - Indennità di Disagio, - Responsabilità, - Reperibilità e Turno, finalizzata alla creazione di un sistema di monitoraggio della spesa medesima | 14.a | Entro il 31.12.2012 | RITORTO |
| 1 | 15 | Analisi e revisione del sistema di calcolo delle previsioni di spesa del personale e delle proiezioni del CO.EL. 1001 (competenze) relativo ai capitoli di bilancio di retribuzione del personale | 15.a | Entro il 31.12.2012 | MERLO |
| 1 | 16 | Creazione di una banca dati finalizzata al monitoraggio delle richieste di trasposizione del personale | 16.a | Entro il 31.12.2012 | RENA |
| 1 | 17 | Formalizzazione degli atti di trasposizione del personale conseguenti al processo di riorganizzazione | 17.a | Entro il 31.12.2012 | RENA |
| 2 | 18 | Pubblicazione sul sito Intracom degli organigrammi, con la consistenza degli organici suddivisi per qualifica professionale, conseguenti al processo di riorganizzazione | 18.a | Entro il 31.12.2012 | SCHIAVONE |
| - | 19 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 19.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | GIORDANO FORTE COLOMBO MARCHESE |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

| 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 | Assunzione dipendenti ² | 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 | 100% | N.D. | 80% | | RUBINO MIGLIA SCIARAFFA PEPE RITORTO MERLO TIBONE FORTE BUA VERDE COLOMBO MARCHESE RENA PRINCIPALE SACCO |
| 2 | Selezioni ² | 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 allegate

² Le Specifiche di performance risulteranno sospese per l'anno 2012 ove le attività di riferimento siano incompatibili con i vincoli a cui il Comune dovrà sottostare in conseguenza del mancato rispetto dei parametri previsti dal Patto di Stabilità.

| 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 | Selezioni ³ | Selezioni. Comunicazioni ai candidati attraverso indirizzo mail dedicato (concorsi.risorseumane@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 |
| 4 | Organizzazione | Aggiornamento degli 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% | | 100% | DONOTTI SCHIAVONE |
| 5 | Organizzazione | Adeguamento dei codici di 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 |
| 6 | 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 | 100% del rispetto delle tempistiche | 93% | 90% | | MIGLIA |
| 7 | Formazione | | | Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio Formazione SQS S04M01 | | | | | POMA PRINCIPALE |

³ Le Specifiche di performance risulteranno sospese per l'anno 2012 ove le attività di riferimento siano incompatibili con i vincoli a cui il Comune dovrà sottostare in conseguenza del mancato rispetto dei parametri previsti dal Patto di Stabilità.


| 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 | Mobilità interna del personale | Monitoraggio del rispetto delle tempistiche previste per la convocazione del dipendente che ha presentato domanda di mobilità interna | Il dipendente deve essere convocato entro il mese successivo alla data di presentazione della domanda | N°convocazioni al dipendente entro le tempistiche di riferimento / N°convocazioni complessive | 100% del rispetto delle tempistiche | N.D. | 80% | | AGAGLIATI RENA |
| 9 | Gestione del sistema informativo del personale | Misurazione segnalazioni anomalie/supporto all'uso dell'applicazione Rilevazione Presenze (Iris-win e web) | Chiusura intervento o invio segnalazione al CSI entro 1 giorno lavorativo | N°interventi chiusi o inviati al CSI entro le tempistiche di riferimento / N°complessivo richieste di intervento pervenute | 100% del rispetto delle tempistiche | N.D. | 80% | | RUBINO BUA |
| 10 | Gestione dello Sportello del dipendente | Monitoraggio delle tempistiche di rilascio del certificato di stipendio richiesto dal dipendente al fine di ottenere un prestito con cessione del V° | Rilascio del certificato di stipendio entro 2 giorni lavorativi | N°certificati rilasciati entro le tempistiche di riferimento / N°certificati complessivi rilasciati | 100% del rispetto delle tempistiche | N.D. | 90% | | RUBINO VERDE |
| 11 | Gestione Trasferte dei dipendenti | Monitoraggio delle tempistiche di rimborso spese ai dipendenti in trasferta - pagamento sul cedolino mensile | Richieste di rimborso pervenute entro il 25 del mese: pagamento sul cedolino del mese successivo Richieste pervenute dopo il 25 del mese: pagamento sul cedolino dei 2 mesi successivi | N°pagamenti sui cedolini effettuati entro le tempistiche di riferimento / N°pagamenti complessivi effettuati | 100% del rispetto delle tempistiche | N.D. | 90% | | RUBINO COLOMBO |
| 12 | Previdenza – INAIL del personale | Monitoraggio dei tempi di risposta su richiesta preventivo pensione da parte dei dipendenti | Risposta al dipendente entro 7 giorni lavorativi | N°risposte inviate entro le tempistiche di riferimento / N°risposte complessive inviate | 100% del rispetto delle tempistiche | N.D. | 80% | | RUBINO PEPE |

| 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 | |
| 13 | Trattamento giuridico ed economico dei dipendenti | Monitoraggio dei tempi di applicazione relativi alle richieste di variazione coordinate bancarie e variazione residenza e domicilio da parte dei dipendenti | Applicazione richieste di variazione entro 5 giorni lavorativi | N° variazioni applicate entro le tempistiche di riferimento / N° variazioni complessive applicate | 100% del rispetto delle tempistiche | N.D. | 90% | | RUBINO RITORTO |
| 14 | Gestione stipendi | Monitoraggio delle tempistiche di risposta alle richieste provenienti dai vari Servizi dell'Ente relative ai costi del personale | Invio risposta entro 7 giorni lavorativi | N° risposte inviate entro le tempistiche di riferimento / N° risposte complessive inviate | 100% del rispetto delle tempistiche | N.D. | 90% | | RUBINO TIBONE |
| 15 | Gestione malattie e medicina legale | Raccolta dati dei dipendenti in malattia di tutto l'Ente, estrazione del campione ed invio delle richieste ufficiali alle ASL di competenza per l'effettuazione delle visite fiscali | L'invio delle richieste alle ASL deve avvenire entro le ore 11 di ogni mattina | N° richieste inviate entro le tempistiche di riferimento / N° richieste complessive inviate | 100% del rispetto delle tempistiche | N.D. | 80% | | MIGLIA SCIARAFFA |
| 16 | Gestione permessi studio e attività ultranea | Istruttoria e rilascio del nulla osta/diniego della richiesta di fruizione dei permessi studio da parte dei dipendenti | L'istruttoria e il rilascio del nulla osta/diniego deve avvenire entro 20 giorni dal ricevimento | N° richieste inviate entro le tempistiche di riferimento / N° richieste complessive inviate | 100% del rispetto delle tempistiche | N.D. | 80% | | MIGLIA SCIARAFFA |

| 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 | |
| 17 | Bilancio | Controllo contabile e finanziario sulle determinazioni di liquidazione dei compensi accessori ai dipendenti predisposte dai diversi uffici comunali e dirette all'ufficio stipendi (per il caricamento sul cedolino) | Il controllo contabile e finanziario deve essere effettuato entro 5 giorni lavorativi | N°determinazioni controllate entro le tempistiche di riferimento / N°determinazioni complessive controllate | 100% del rispetto delle tempistiche | N.D. | 90% | | RUBINO MERLO |
| 18 | Gestione della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" del sito web della Città | Aggiornamento continuo della sezione per la parte relativa ai curricula dei Dirigenti | L'aggiornamento dei curricula deve essere effettuato entro la fine del mese in cui si sono verificate le variazioni degli incarichi dirigenziali | N°curricula aggiornati entro le tempistiche di riferimento / N°curricula complessivi aggiornati | 100% del rispetto delle tempistiche | N.D. | 75% | | SACCO |
| 19 | Gestione personale tecnico | Problem solving (Direttori-Dirigenti-personale tecnico) | | Casi presentati/ casi gestiti | | N.D. | | 100% | GIORDANO |

SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE - SERVIZIO FORMAZIONE ENTE
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: FORMAZIONE EROGATA DAL S.C.O.

| | |
|--------------|----------------|
| DOCUMENTO | SQS S04M01 |
| REV. 0 | DEL 29.10.2010 |
| APPROVAZIONE | FRANCA POMA |

| 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 | |
| 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 |

**DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA
MUNICIPALE**

DIREZIONE CENTRALE 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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA /INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 4 | 1 | Garantire la copertura dei turni nei giorni festivi anche con personale di altri reparti presso: Centrale Operativa, Palazzo Civico, Gestione Mezzi Tecnici | 1.a | Riduzione del 15% delle attivazioni in straordinario di personale nei giorni festivi presso Centrale Operativa e Gestione Mezzi Tecnici e del 10% presso Palazzo Civico | FAMIGLI |
| 4 | 2 | Rideterminazione del personale impegnato in attività interna (comparto amministrazione) dei Reparti operativi (Sezioni Territoriali e Nuclei) e degli uffici amministrativi del Comando | 2.a | Reparti operativi: reimpiego di almeno 18 unità | FAMIGLI |
| | | | 2.b | Uffici amministrativi del Comando: presentazione al Direttore Generale della proposta contenente il massimo efficientamento possibile e attivazione delle azioni conseguenti all'approvazione | |
| 4 | 3 | Analisi residui attivi derivanti da Ruoli Equitalia di competenza del Corpo di Polizia Municipale. | 3.a | - Analisi delle prospettive di recupero - Formulazione proposte per la verifica dell'operato Equitalia e per il recupero dei residui ancora esigibili | 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 | | 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 contattati nel tempo entro 5 gg/ n° totale dei casi | | 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 | | 27,7% | 27,7% | | FAMIGLI |

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

Politica: ATTIVITÀ 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

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------|--------------|
| 4 | 1 | Rideterminazione del personale impegnato in attività interna (comparto amministrazione) dei Reparti operativi (Sezioni Territoriali e Nuclei) | 1.a | Reparti operativi: reimpiego di almeno 18 unità | STELLA |
| 4 | 2 | Predisposizione e aggiornamento raccolta documentazione con dati/statistica ad uso della Direzione Centrale, da utilizzare nel corso di riunioni interne/esterne | 2.a | Predisposizione entro il 31.8.2012 | STELLA |
| | | | 2.b | Aggiornamento mensile | |
| 4 | 3 | Predisposizione di articoli o servizi radiofonici/televisivi o interviste su attività di particolare rilievo del Corpo | 3.a | 8 attività | GERBI |
| 1 | 4 | Messa a disposizione del cittadino delle schede evento preparate in occasione di rilevanti manifestazioni (Maratona, Stratorino, S. Giovanni, ecc.) attraverso pagina internet dedicata e tramite invio newsletter | 4.a | Creazione pagina internet | GERBI |
| | | | 4.b | Pubblicazione e invio tramite newsletter di 8 schede evento | |
| 4 | 5 | Avvio attività sul territorio del personale dell'Associazione ANVUP | 5.a | Redazione progetto | GERBI |
| | | | 5.b | Coordinamento attività | |
| | | | 5.c | Valutazione progetto | |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – 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 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 | | 100% | 95% | | STELLA |
| 2 | Gestione monte ore straordinari di riserva | Contabilizzazione delle ore straordinarie di riserva | | Ore contabilizzate / ore previste | | N.D. | <1 | | STELLA |
| 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 | 100%. | 95% | | GERBI |
| 4 | Relazioni esterne | Gestione casella Pec Polizia Municipale | Smistamento mail e risposta a cittadino | Risposte inviate entro 48 h / Mail ricevute | | N.D. | 98% | | GERBI |

OBIETTIVI – SERVIZIO COMANDO

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 4 | 1 | Analisi residui attivi derivanti da Ruoli Equitalia di competenza del Corpo di Polizia Municipale. | 1.a | Analisi delle prospettive di recupero | MIGLIA DI BARTOLO |
| | | | 1.b | Formulazione proposte per la verifica dell' operato Equitalia e per il recupero dei residui ancora esigibili | |
| 4 | 2 | Controllo a campione della corretta attribuzione dell'indennità di turno e dell'indennità di funzione | 2.a | Almeno 4 reparti al mese | MIGLIA MASSOCCO |
| 4 | 3 | Rideterminazione del personale impegnato in attività interna degli uffici amministrativi del Comando | 3.a | Uffici amministrativi del Comando: presentazione al Direttore Generale della proposta contenente il massimo efficientamento possibile e attivazione delle azioni conseguenti all'approvazione | MIGLIA |
| 4 | 4 | Monitoraggi sul rispetto della disciplina sull'orario di servizio (obbligo bollatura, inizio servizio, pause, ecc.) | 4.a | 50 controlli | MASSOCCO |
| 4 | 5 | Informatizzazione delle procedure di reparto: - processo di informatizzazione dell'archivio delle cartelle personali del personale del Corpo - organizzazione-gestione dell'istituto delle reperibilità | 5.a | Inserimento a sistema dei dati presenti nell'archivio cartaceo al fine di un immediato recepimento entro il 31.12.2012 | MASSOCCO |
| | | | 5.b | Entro il 31.12.2012 | |
| 4 | 6 | Sistematizzazione informatica della Comunicazione interna relativa al Sistema di Gestione della Qualità della Divisione Polizia Municipale | 6.a | Pogettazione della metodologia | BARETTA |
| | | | 6.b | Cstruzione dello spazio informatico e condivisione della documentazione al 31.12.2012 | |
| 4 | 7 | Progetto Certificazione Qualità ISO 9001: realizzazione di un'indagine di Customer Satisfaction sulle attività del Nucleo di Prossimità e del Contact Center | 7.a | Rispetto del Piano di customer | BARETTA |
| 4 | 8 | Avviare la Certificazione Qualità ISO 9001 su: - processo di accertamento delle attività produttive in sede fissa; - processo di rilevazione dei sinistri stradali Nelle Sezioni Territoriali Circoscrizionali 1^ - 6^ - 8^ e Porta Palazzo | 8.a | Rispetto del piano delle attività | BARETTA |
| 4 | 9 | Mettere a punto un sistema che permetta di raccogliere e tracciare i dati relativi all'attività del Corpo divulgati all'esterno | 9.a | Entro il 31.12.2012 | BOETTI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| - | 10 | Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 10.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | BOETTI |
| 4 | 11 | Lavorazione richieste di scarico Soris e programmazione di ulteriori attività di recupero | 11.a | Analisi delle partite in discarico Soris, elaborazione di elenchi per tipologia di criticità/intervento entro il 31.08.2012. | DI BARTOLO |
| | | | 11.b | Studio in collaborazione con Soris di forme mirate di intervento da effettuarsi anche in collaborazione Soris - PM entro il 31.10.2012 | |
| | | | 11.c | Predisposizione del programma di interventi in forma concordata Soris - PM entro il 31.12.2012 | |
| 4 | 12 | Indizione e completamento di una procedura ad evidenza pubblica per l'acquisto di armi secondo il programma 2012 | 12.a | Seduta di gara pubblica entro il 31.12.2012 | DI BARTOLO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO 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 | 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 | | 97,8% | 95% | | MIGLIA MASSOCCO |
| 2 | Gestione del personale | Garantire il perfezionamento della pratica di richiesta di aspettativa entro 7 gg | Perfezionamento entro 7 gg | n°pratiche evase nei 7 gg/ n°richieste pervenute | | 100% | 95% | | MIGLIA MASSOCCO |
| 3 | Gestione del personale | Garantire il perfezionamento della pratica di attività ultranea entro 30 gg | Perfezionamento entro 30 gg | n°pratiche evase nei 30 gg/ n°richieste pervenute | | 100% | 95% | | MIGLIA MASSOCCO |

| 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 | Gestione del personale | Organizzazione del personale utilizzato in servizio straordinario nei fine settimana o nei giorni festivi | Verifica richieste di pagamento pervenute dai Reparti | Richieste controllate/richieste pervenute | | N.D. | 95% | | MIGLIA MASSOCCO |
| 5 | 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% | 95% | | MIGLIA BOETTI |
| 6 | 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 | | 100% | 95% | | MIGLIA BOETTI |
| 7 | Comunicazione con il cittadino | Garantire la trattazione di tutti i casi ricevuti dal Contact Center e dal Nucleo di Prossimità | | n°casi trattati/n°casi ricevuti | | 100% | 95% | | MIGLIA BARETTA |
| 8 | Benessere organizzativo | Attuazione incontri finalizzati ad incrementare il benessere dei dipendenti della Divisione | | Incontri attuati / incontri programmati | 8 incontri | 8 | 98% | | BARETTA |
| 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 2012 | | 47 ml | 40 ml | | MIGLIA DI BARTOLO |

OBIETTIVI – SERVIZIO SICUREZZA STRADALE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1 | 1 | Effettuare controlli sui mezzi di trasporto in uso ai residenti dei campi nomadi autorizzati | 1.a | 100 controlli | GREGNANINI MERICO |
| 4 | 2 | Revisione delle modalità di gestione dei servizi serali e notturni | 2.a | Acquisizione mensile dai Responsabili dei Reparti delle necessità di servizi nella zona | GREGNANINI MEGLIOLA |
| | | | 2.b | Analisi settimanale delle schede compilate dalle pattuglie di tutti i Reparti | |
| | | | 2.c | Individuazione e revisione settimanale delle località e servizi da inserire o rimuovere | |
| | | | 2.d | Rilevazione e condivisione con la Direzione delle criticità rilevate | |
| 1 | 3 | Avvio progetto finalizzato al recupero di sanzioni riferibili a veicoli con targa estera | 3.a | Predisposizione progetto | GREGNANINI SALVAGNO |
| | | | 3.b | Avvio servizi in forma sperimentale | |
| | | | 3.c | Analisi risultati al 31.12.2012 | |
| . | 4 | Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | GREGNANINI SALVAGNO |
| 4 | 5 | Dematerializzazione rapporti sinistri stradali inviati a Prefettura e MCTC | 5.a | Entro il 31.12.2012 | BRILLANTE |
| 4 | 6 | Definizione progetto caricamento Traffic per via telematica sul luogo del sinistro | 6.a | Stesura progetto | BRILLANTE |
| | | | 6.b | Attuazione progetto | |
| 4 | 7 | Definizione modalità operative in caso di intestatari fittizi coinvolti in sinistri stradali concordate con Autorità Giudiziaria ed Enti interessati | 7.a | Definizione proposte | BRILLANTE |
| | | | 7.b | Condivisione modalità operative | |
| 4 | 8 | Effettuazione turni serali pattuglie addette al rilievo sinistri stradali | 8.a | 40 turni | BRILLANTE |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA /INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 4 | 9 | Realizzazione momenti di formazione specialistica e formazione operativa pratica all'utilizzo del dispositivo DIGIFOBPRO per lettura ed interpretazione dati del cronotachigrafo digitale | 9.a | 4 momenti di formazione teorico/pratica | ILLENCO |
| 4 | 10 | Redazione e pubblicazione in Intranet delle seguenti schede tecniche: - Alcoblow standard - Alcoblow 0 - Etilometro - Precursore Oratect Plus - Precursore Drugwipe - DIGIFOBPRO - Carta di controllo cronotachigrafo | 10.a | Entro il 31.12.2012 | ILLENCO |
| 4 | 11 | Riorganizzazione operativa del Comparto Amministrazione del Nucleo | 11.a | Creazione e divulgazione all'esterno della casella di posta di reparto | MERICO |
| | | | 11.b | Predisposizione ed utilizzo fax server | |
| 1 | 12 | Mettere a punto un sistema che determini il controllo puntuale e sistematico dei cantieri autorizzati dalla Città | 12.a | Individuazione modalità trasmissione a Reparti | MEGLIOLA |
| 1 | 13 | Mappatura e analisi caratteristiche delle intersezioni semaforizzate della Città per ottimizzare il servizio in occasione di guasti. | 13.a | Entro il 31.12.2012 | MEGLIOLA |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO 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 | 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 7/14-13/20-19,30/8,30 | n°giorni senza interruzione del servizio/n°totale di giorni di servizio | | 100% | 95% | | GREGNANINI BRILLANTE |
| 2 | 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 | | 96,5% | 95% | | GREGNANINI BRILLANTE |
| 3 | 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 | | 95,9% | 95% | | GREGNANINI BRILLANTE |
| 4 | Controlli sicurezza stradale | Controlli sull'abuso di sostanze alcoliche o stupefacenti alla guida | | n°servizi svolti/n°servizi di riferimento | 50 servizi | 98% | 95% | | GREGNANINI ILLENCO |
| 5 | Sicurezza stradale | Controlli sull'eccesso di velocità alla guida | | n°servizi svolti/n°servizi di riferimento | 120 servizi | 100% | 95% | | GREGNANINI ILLENCO |
| 6 | Sicurezza stradale | Controlli su norme di comportamento particolarmente pericolose con videocamera | | n°servizi svolti/n°servizi di riferimento | 100 servizi | 100% | 95% | | GREGNANINI ILLENCO |
| 7 | 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 interventi su sinistro | | 96,8 | 95% | | GREGNANINI ILLENCO |
| 8 | Sicurezza stradale | Controlli sulla circolazione con particolare attenzione ad alcune priorità (sorpasso, ecologia, stranieri, fermi fiscali) | | n°servizi svolti/n°servizi di riferimento | 200 servizi | N.D. | 95% | | GREGNANINI ILLENCO |

| 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 | |
| 9 | Sicurezza stradale | Controlli sulla circolazione stradale nelle macrozone di competenza | | n°servizi svolti/n°servizi di riferimento | 1200 servizi | N.D. | 95% | | GREGNANINI ILLENGO |
| 10 | 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 | 100% | 95% | | GREGNANINI MERICO |
| 11 | Controllo nomadi | Controlli sulla presenza di nomadi itineranti | | n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 550 servizi | N.D. | 95% | | GREGNANINI MERICO |
| 12 | Controllo nomadi | Caricamento dati per registrazione attività Nucleo | Predisposizione e trasmissione report | Report elaborati e trasmessi/report di riferimento | 24 report l'anno | N.D. | 95% | | GREGNANINI MERICO |
| 13 | Contrasto alla microcriminalità | Controllo presenza posteggiatori abusivi presso Ospedale Giovanni Bosco | | n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 50 servizi | N.D. | 95% | | GREGNANINI MERICO |
| 14 | Contrasto alla microcriminalità | Controlli presenza questuanti nella zona centrale nei giorni festivi | | n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 90 servizi | N.D. | 95% | | GREGNANINI MERICO |
| 15 | 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 | 100% | 95% | | GREGNANINI MEGLIOLA |
| 16 | Gestione del personale | Organizzazione del personale utilizzato in servizio straordinario nei fine settimana o nei giorni festivi | Definizione contingente necessario | Servizi pianificati / servizi necessari | 52 fine settimana e 4 prefestivi | 100% | 95% | | GREGNANINI MEGLIOLA |
| 17 | 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 | 100% | 95% | | GREGNANINI SALVAGNO |

| 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 | |
| 18 | Decoro urbano | Recupero veicoli abbandonati | | n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 350 servizi | N.D. | 95% | | GREGNANINI SALVAGNO |
| 19 | Sicurezza stradale | Controlli in remoto sulle soste con apparecchiatura AD3 per facilitare la regolarità della mobilità dei mezzi pubblici e privati | | n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 300 servizi | 250 | 95% | | GREGNANINI SALVAGNO |

OBIETTIVI – SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 4 | 1 | Avvio della procedura mirata ad evitare costi di notifica di verbali per passaggi in ZTL, di autoveicoli i cui proprietari plurirecidenti si sono rivelati insolventi | 1.a | Gestione elenchi autori di ingresso illegittimo in ZTL | BERERA CASANOVA CREPUZ |
| | | | 1.b | Confronto con la banca dati dei veicoli in stato di fermo fiscale o sequestro amministrativo e successive indagini | |
| | | | 1.c | Invio dati a Ufficio Sequestri e Rimozioni per l'identificazione e l'assicurazione del credito vantato dall'Amministrazione | |
| 4 | 2 | Attività di controllo sull'inesigibilità dichiarata da Soris SpA su un campione di 600 scelte dal Comando in base al criterio delle azioni esecutive adottate (fermo amministrativo, pignoramento presso terzi, ipoteca...) | 2.a | 600 posizioni | BERERA FENOGLIO |
| 4 | 3 | Predisposizione di un applicativo informatico per la gestione dei dati relativi ai veicoli assegnati ai Reparti | 3.a | Entro il 31.12.2012 | BERERA DE BORTOLI |
| 4 | 4 | Rideterminazione del personale impegnato in attività interna degli uffici amministrativi del Comando | 4.a | Uffici amministrativi del Comando: presentazione al Direttore Generale della proposta contenente il massimo efficientamento possibile e attivazione delle azioni conseguenti all'approvazione | BERERA |
| - | 5 | Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 5.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | BERERA DE BORTOLI FENOGLIO CASANOVA CREPUZ |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 4 | 6 | Garantire la copertura dei turni nei giorni festivi e prefestivi anche con personale di altri reparti | 6.a | Riduzione del 15% delle attivazioni in straordinario di personale nei giorni festivi e prefestivi | DE BORTOLI |
| 4 | 7 | Accoglienza dei cittadini che più hanno difficoltà nel rapportarsi con le istituzioni (es. anziani): migliorare i metodi di raccolta delle informazioni | 7.a | 6 incontri per gruppi di lavoro | PASERO |
| 4 | 8 | Dematerializzazione: riduzione dei documenti cartacei attraverso la creazione di cartelle informatiche per i seguenti documenti: rapportini serali/notte pattuglie | 8.a | 3000 all'anno | PASERO |
| 4 | 9 | Revisione della procedura "Pagamenti ccp" | 9.a | Entro il 31.12.2012 | FENOGLIO |
| 4 | 10 | Controllo puntuale delle emissioni Soris, (sia dei solleciti, sia delle ingiunzioni) secondo il calendario condiviso e concordato con la società e verifica a campione, delle azioni esecutive intraprese per gli insoluti | 10.a | Controllo calendario emissioni | FENOGLIO |
| | | | 10.b | Verifica trimestrale di 50 posizioni, a campione, delle azioni esecutive intraprese per gli insoluti | |
| 4 | 11 | Gestione giacenze delle richieste di emissione dei decreti di confisca per i veicoli oggetto di sequestro amministrativo con affidamento alle Depositerie | 11.a | Gestire le pratiche sino a dicembre 2011 | CASANOVA CREPUZ |
| 4 | 12 | Rielaborazione procedure attuate da ufficio patente a punti | 12.a | Riorganizzazione attività ufficio | CASANOVA CREPUZ |
| | | | 12.b | Gestione 25.000 pratiche giacenti | |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO AMMINISTRAZIONE¹

| 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 | Esercitazione al tiro | Garantire l'avvio del personale armato alle esercitazioni di tiro annuali | | personale avviato alle esercitazioni/agenti armati | | 99% | 95% | | BERERA DE BORTOLI |
| 2 | 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% | 100% | | BERERA DE BORTOLI |
| 3 | Controllo recapito documenti tramite corriere alle sedi decentrate | Garantire il corretto recapito e prelievo degli atti | | Recapiti e prelievi effettuati/ numero base | 11 alla settimana | N.D. | 95% | | BERERA DE BORTOLI |
| 4 | Relazioni esterne | Gestione Modelli QUO | Caricamento e trasmissione a Uffici Tecnici delle segnalazioni pervenute dai Reparti | n°caricamenti e trasmissioni effettuati nei termini/n° caricamenti e trasmissioni | 5 giorni lavorativi | N.D. | 95% | | BERERA PASERO |
| 5 | Servizi notturni (progetto Notte) | Aggiornamento, monitoraggio e pianificazione, riepilogo servizi | | Report elaborati/12 | | N.D. | 95% | | BERERA PASERO |

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

| 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 | 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% | | BERERA |
| 7 | Fornitura vestiario | Risoluzione problematiche relative al vestiario | | n° problematiche segnalate dall'utenza risolte/n° problematiche segnalate | | N.D. | 95% | | BERERA |

OBIETTIVI – SERVIZIO SERVIZI TERRITORIALI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1 | Effettuare servizi di almeno 90 minuti, anche congiunti, per la verifica del: a) rispetto norme base C.d.S.: - velocità - rosso - cellulare b) possesso dei requisiti per la guida c) sicurezza: - sistemi di ritenuta - condizioni psico-fisiche - efficienza veicoli - revisione veicoli d) veicoli immatricolati all'estero e) fermi fiscali | 1.a | 4915 servizi | SGARBI ALA CIRIO LEONAEDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI 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 | 4955 pattuglie | SGARBI ALA CIRIO LEONAEDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI SANFILIPPO |
| 4 | 3 | Certificazione Qualità ISO 9001 1) avviare la certificazione in 4 Reparti su: - processo di accertamento delle attività commerciali in sede fissa; - processo di rilevamento dei sinistri stradali 2) estendere l'applicativo accertamenti anagrafici a tutte le Sezioni Territoriali Circoscrizionali che ancora non lo utilizzano | 3.a | Rispetto del piano delle attività | SGARBI ALA BERINI ZABEO SANFILIPPO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------|----------------------------|
| - | 4 | Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | SGARBI |
| 3 | 5 | Effettuazione controlli mirati su dehors stagionali e continuativi finalizzati a: 1) Possesso titolo autorizzativo; 2) Corrispondenza occupazione con titolo | 5.a | Elaborazione progetto | ALA |
| | | | 5.b | Dehor continuativi: almeno 250 | |
| | | | 5.c | Dehor stagionali: su richiesta Divisione Commercio | |
| 2 | 6 | Predisposizione e attuazione progetto “Il condominio” | 6.a | Stesura progetto | CIRIO |
| | | | 6.b | Verifica finale | |
| 1 | 7 | Predisposizione e attuazione progetto “Cantieri stradali/edili” | 7.a | Stesura progetto | LEONAEDUZZI RUSTICHELLI |
| | | | 7.b | 8 controlli mensili | |
| | | | 7.c | Verifica finale 31.12.2012 | |
| 2 | 8 | Verifica aggregazioni giovanili in giardino Don Gnocchi tramite collaborazione con “Libera” del Gruppo Abele | 8.a | Stesura progetto | LEVRINI |
| | | | 8.b | Attuazione 3 momenti informativi | |
| | | | 8.c | Attuazione 2 controlli a settimana | |
| 1 | 9 | Controlli finalizzati al rispetto delle norme sul trasporto merci | 9.a | Attuazione momenti formativi con cadenza mensile | BERINI |
| | | | 9.b | Attuazione 40 controlli | |
| 1 | 10 | Controlli finalizzati al rispetto della velocità di guida per la riduzione della sinistrosità | 10.a | Stesura progetto | RICCA |
| | | | 10.b | Predisposizione momenti formativi | |
| | | | 10.c | Minimo 4 servizi al mese | |
| 2 | 11 | Mappatura telecamere videosorveglianza presenti sul territorio | 11.a | Analisi giuridica | ZABEO |
| | | | 11.b | Stesura progetto | |
| | | | 11.c | Raccolta dati | |
| 2 | 12 | Attuazione progetto “Coabitazione solidale via Pio VII” | 12.a | Individuazione referenti enti coinvolti | SOLARI |
| | | | 12.b | Partecipazione a Tavoli Tecnici mensili | |
| | | | 12.c | Accoglimento e presentazione istanze | |
| | | | 12.d | Verifica finale 31.12.2012 | |
| 3 | 13 | Verifica correttezza amministrativa della pubblicità | 13.a | 6 controlli mensili | FERRARESI |
| | | | 13.b | Predisposizione report bimestrale | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------|--------------|
| 3 | 14 | Contrasto all'abusivismo sull'area mercatale | 14.a | Analisi fenomeno e elaborazione progetto di intervento | SANFILIPPO |
| | | | 14.b | Effettuazione n. 150 servizi | |
| 2 | 15 | Effettuazione servizi di prevenzione/repressione fenomeni di degrado e disordine urbano | 15.a | 30 servizi | BAGNOLI |
| 4 | 16 | Assicurare la presenza di operatori in servizio c/o la Procura della Repubblica c/o 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 | 16.a | 53 domeniche + 10 festività | BAGNOLI |
| 2 | 17 | Predisposizione atti finalizzati alle richieste di proposta di misure di prevenzione (personali e/o patrimoniali) – L. 31.5.1965, n. 575, con particolare attenzione ai “prestanome” di veicoli. | 17.a | 50 servizi | BAGNOLI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO SERVIZI TERRITORIALI²

| 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 | Polizia mortuaria | Garantire ad ASL competente la trasmissione delle denunce presentate in Sezione | Trasmissione entro 24 ore dalla ricezione | Denunce trasmesse entro 24 h / totale denunce ricevute | Denunce ricevute | | 95% | | SGARBI ALA CIRIO LEONAEDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI |

² Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

| 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 | Rilevazione manomissioni/ danneggiamenti suolo pubblico | Garantire la trasmissione delle problematiche relative alla manutenzione del suolo pubblico al Contact Center | Trasmissione segnalazioni degli agenti entro 3 gg dalla compilazione | n° trasmissioni effettuate nei 3 gg/n° trasmissioni effettuate | N° segnalazioni rilevate e trasmesse | N.D. | 95% | | SGARBI ALA CIRIO LEONAEDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI SANFILIPPO . |
| 3 | 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° totale interventi su sinistro | 95% | 98,4% | 95% | | ALA BERINI ZABEO SANFILIPPO |
| 4 | Controllo del territorio | Controllo località impatto sicurezza | | n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 1080 servizi | N.D | 95% | | SGARBI ALA CIRIO LEONAEDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI SANFILIPPO |
| 5 | Controllo del territorio | Controllo aree verdi e zone particolarmente frequentate con servizi di visibilità | | n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 1400 servizi | N.D. | 95% | | SGARBI ALA CIRIO LEONAEDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI |

| 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 | Contrasto alla microcriminalità | Controlli su veicoli linee GTT a tutela degli utenti anche con personale GTT | | n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 450 servizi | N.D. | 95% | | SGARBI ALA CIRIO LEONAEDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI SANFILIPPO |
| 7 | Contrasto alla microcriminalità | Controlli per il contrasto all'attività dei posteggiatori abusivi | | n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 270 servizi | N.D. | 95% | | ALA CIRIO- LEONARDUZZI RUSTICHELLI RICCA- FERRARESI |
| 8 | Tutela del consumatore | Controlli su attività di vendita e/o somministrazione, di esercizi di vicinato per accertare completezza e osservanza precedenti prescrizioni | | n°controlli effettuati / n°controlli di riferimento | 1530 controlli | N.D. | 95% | | SGARBI ALA CIRIO LEONAEDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI SANFILIPPO |
| 9 | 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 | 100% | 99% | | BAGNOLI |
| 10 | 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 | 100% | 99% | | BAGNOLI |

OBIETTIVI – SERVIZIO SICUREZZA URBANA

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 4 | 1 | Predisposizione e avvio progetto per garantire la copertura dei giorni festivi e prefestivi attraverso l'avvicendamento di personale di Reparti diversi dalla Centrale Operativa | 1.a | Progettazione | LOIACONO SOBRINO |
| | | | 1.b | Riduzione del 15% delle attivazioni in straordinario di personale nei giorni festivi e prefestivi | |
| | | | 1.c | Analisi conclusiva al 31.12.2012 | |
| 2 | 2 | Sicurezza Urbana: predisporre progetto e effettuare attività per il contrasto fenomeno estorsivo dei parcheggiatori abusivi | 2.a | Conclusione progettazione | LOIACONO SENIS |
| | | | 2.b | 130 servizi, anche con unità cinofile | |
| 2 | 3 | Sicurezza urbana e fasce deboli Contrasto ai fenomeni di: - violenza di genere, truffe ad anziani ed aggregazioni giovanili disturbanti - spaccio di sostanze stupefacenti in particolare nelle vicinanze di edifici scolastici o aree verdi | 3.a | 30 interventi per acquisizioni fonti di prova (analisi di: tabulati, cellulari, hard disk; perquisizioni; intercettazioni telefoniche; acquisizioni video) | LOIACONO TODESCO |
| | | | 3.b | Mappatura | |
| | | | 3.c | 40 servizi di prevenzione e contrasto | |
| - | 4 | Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | LOIACONO |
| 4 | 5 | Migliorare la qualità del servizio di accoglienza telefonica degli utenti | 5.a | 12 incontri per gruppi di lavoro | SOBRINO |
| 4 | 6 | Sinergie esterne-ottimizzare risorse mediante la miglior gestione delle procedure: incontri tra personale CO con 1. personale CO altri organi di polizia 2. personale e volontari Protezione Civile | 6.a | 1. 4 incontri 2. 4 incontri | SOBRINO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 2 | 7 | Dimensionamento del fenomeno: 1. parcheggiatori abusivi (mappatura, orari, ecc...) 2. locali notturni (acquisizione fonti di prova per disturbi, somministrazione alcool a minori, ...) | 7.a | 1. 10 interventi video-filmati; n. 1 book fotografico 2. 20 interventi anche con attività video-filmata | TODESCO |
| 4 | 8 | Sinergia esterna: definire modalità di utilizzo delle salette (intercettazione e audizioni protette), anche in collaborazione con altri organi di polizia/enti | 8.a | Redazione 2 procedure | TODESCO |
| 2, 3 | 9 | Progetto Notte: presidio e controllo, anche congiunto con altri reparti, sui locali notturni | 9.a | 50 pattuglie | LIETI |
| 2 | 10 | Effettuare controllo di stabili a particolare impatto legalità | 10.a | 8 immobili | LIETI |
| 3 | 11 | Progetto Brand Protection: contrasto alla contraffazione in occasione di eventi/manifestazioni | 11.a | 10 servizi | SENIS |
| 2, 4 | 12 | Gestione casi convivenza civile e bullismo: introduzione metodo di prossimità nella gestione delle problematiche afferenti le scuole, i condomini e gli stabili ATC, mediante la condivisione di patti di strategia condivisa con i soggetti interessati | 12.a | 100 patti proposti agli insegnanti di scuola, agli amministratori di condominio e agli amministratori degli stabili ATC/anno | PARIGINI |
| 2, 4 | 13 | Tutela fasce deboli: standardizzare procedure di collaborazione con altri organi di polizia e la Procura Minorenni nella trattazione di casi di violenza domestica e maltrattamento in famiglia (progetto "Polizia Giudiziaria in Rete – Care & investigation") | 13.a | Attuazione delle azioni previste come da progettazione | PARIGINI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO SICUREZZA URBANA³

| 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 | Falsi documentali | Apertura ufficio falsi documentali (per riscontro falsità rispetto a servizi di polizia stradale) | Apertura dalle 7 alle 20 | Giorni di apertura nella fascia oraria/giorni di riferimento | 150 gg | N.D. | 95% | | LOIACONO TODESCO |
| 2 | 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/anno | 100% | 95% | | LOIACONO LIETI |
| 3 | Controlli decoro urbano | Contrasto all'abusivismo commerciale, controllo della pulizia e fruizione spazi pubblici e aree verdi, ecc. | | n°pattuglie predisposte/ n°pattuglie di riferimento | 600 pattuglie/anno | N.D. | 95% | | LOIACONO LIETI |
| 4 | Contrasto alla microcriminalità | Servizio pronto intervento microcriminalità di strada (pattuglie a disposizione della Centrale Operativa Pegaso 2 e Pegaso 6) | | n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 600 servizi | 100% | 95% | | LOIACONO SENIS |
| 5 | Controllo del territorio | Controllo aree verdi e zone a rischio microcriminalità anche con l'ausilio di unità cinofile o congiuntamente ad altri Reparti | | n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 210 servizi | N.D. | 95% | | LOIACONO SENIS |
| 6 | Sicurezza urbana | Contrasto all'abusivismo commerciale anche con l'ausilio di unità cinofile o congiuntamente ad altri Reparti | | n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 140 servizi | N.D. | 95% | | LOIACONO SENIS |

³ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

| 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 | Contrasto alla microcriminalità | Controlli su veicoli linee GTT a tutela degli utenti anche con l'ausilio di unità cinofile o congiuntamente ad altri Reparti | | n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 100 servizi | N.D. | 95% | | LOIACONO SENIS |
| 8 | Tutela del consumatore | Supporto per sicurezza operativa durante controlli in locali notturni a rischio anche con l'ausilio di unità cinofile o congiuntamente ad altri Reparti | | n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 40 servizi | N.D. | 95% | | LOIACONO SENIS |
| 9 | Relazione con il cittadino | Attività educativa e di rappresentanza delle unità cinofile presso enti e scuole | | n° esibizioni/interventi effettuati / numero di riferimento | n. 20 | N.D. | 95% | | LOIACONO SENIS |
| 10 | Sicurezza urbana | Contrasto all'abusivismo commerciale in zona aulica unitamente a Nucleo Progetti Operativi | | n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento | 100 servizi | N.D. | 95% | | LOIACONO PARIGINI |

OBIETTIVI – SERVIZIO POLIZIA COMMERCIALE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------|-----------------|
| 3 | 1 | Progetto notte: effettuare controlli anche congiunti con altri Reparti del Corpo o altre Forze di Polizia nei locali di intrattenimento, esercizi pubblici e circoli privati particolarmente problematici per il disturbo alla quiete e per la legalità | 1.a | 50 pattuglie | BERT MANGHERINI |
| 4 | 2 | Relativamente alle pratiche di emergenza abitativa e bando effettuare accertamenti sul possesso dei requisiti tramite l'acquisizione e l'analisi dei modelli ISEE, secondo quanto previsto dalla nuova normativa regionale | 2.a | Controllo 100% modelli ISEE | BERTI DROVETTI |
| 2, 3 | 3 | Effettuare controlli in zona Aulica finalizzati al contrasto dell'abusivismo commerciale, dei questuanti e dei musici | 3.a | 50 servizi | BERTI LA FATA |
| - | 4 | Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | BERTI |
| 2 | 5 | Effettuare servizi di contrasto al disordine urbano su aree pubbliche in occasioni di manifestazioni musicali e sportive | 5.a | 30 servizi | LA FATA |
| 3 | 6 | Effettuare controlli congiuntamente ad altri Reparti, Enti o Forze di Polizia inerenti la vendita di marchi contraffatti e la genuinità dei prodotti alimentari (conservazione, tracciabilità, ecc.) | 6.a | 8 servizi | LA FATA |
| 4 | 7 | Riorganizzazione del Nucleo finalizzata all'apertura al pubblico il mercoledì per l'espletamento di pratiche o assistenza nelle stesse | 7.a | Elaborazione del progetto | DROVETTI |
| | | | 7.b | Realizzazione del progetto | |
| 4 | 8 | Sistemazione e riordino dell'archivio cartaceo delle pratiche di assistenza dalla costituzione del Nucleo | 8.a | Entro il 31.12.2012 | DROVETTI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------|---------------------|
| 4 | 9 | Redazione protocollo operativo sugli sgomberi | 9.a | Entro il 31.12.2012 | DROVETTI |
| 3 | 10 | Controlli dell'attività di acconciatori ed estetisti e dei centri massaggi alla luce delle modifiche al regolamento | 10.a | 15 controlli | MANGHERINI |
| 3 | 11 | Effettuare controlli su attività produttive a particolare rischio operativo che necessitano di competenze specifiche anche unitamente ad altre Forze di Polizia o altri Enti (ASL, Ispettorato del Lavoro, Spresal, ...) | 11.a | 20 controlli | MANGHERINI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO 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 | Controllo mercati | Effettuazione servizi di controllo presso il CAAT e il Mercato Ittico | | n°servizi effettuati/n° servizi di riferimento | 50 servizi | 100% | 95% | | BERTI LA FATA |
| 2 | Controllo aree pubbliche e mercatali | Effettuazione servizi per verifica requisiti di vendita e lotta all'abusivismo | | n°controlli effettuati/n° controlli di riferimento | 700 controlli | N.D. | 99% | | BERTI LA FATA |
| 3 | Nucleo Edilizia Abitativa e Assistenza | Gestione pratiche inviate dai servizi sociali | Espletamento delle pratiche di assistenza inviate dai servizi sociali | n°pratiche trattate/n° pratiche inviate | | 100% | 95% | | BERTI DROVETTI |
| 4 | Controlli di polizia amministrativa | Tutela del consumatore | Garantire controlli su attività produttive, economiche e di servizio, relativi alla corretta gestione dell'attività, al rispetto delle norme igienico-sanitarie, all'inquinamento acustico, allo smaltimento rifiuti | n°controlli svolti/n° controlli di riferimento | 200 controlli | 100% | 95% | | BERTI MANGHERINI |
| 5 | Controlli di polizia amministrativa | Gestione notifiche per esercizi commerciali e di somministrazione | Ricezione da Ufficio Notifiche, registrazione e smistamento ad altri Reparti | Pratiche trattate nei tempi/pratiche trattate | 4 gg lavorativi | N.D. | 95% | | BERTI MANGHERINI |
| 6 | Controlli di polizia amministrativa | Pattuglie a disposizione della Centrale operativa. | Garantire la presenza di una pattuglia a disposizione della Centrale Operativa. | n°pattuglie predisposte/n°pattuglie di riferimento | 640 pattuglie | N.D. | 95% | | BERTI MANGHERINI |
| 7 | Controlli di Polizia Amministrativa | Tutela del consumatore | Garantire controlli sul regolare svolgimento dell'attività delle guide turistiche | n°controlli effettuati / n° controlli di riferimento | 35 controlli | N.D. | 95% | | BERTI MANGHERINI |
| 8 | Controlli di Polizia Amministrativa | Tutela del consumatore | Garantire controlli sul regolare svolgimento delle attività recettive | n°controlli effettuati / n° controlli di riferimento | 25 controlli | N.D. | 95% | | BERTI MANGHERINI |



OBIETTIVI – SERVIZIO SERVIZI INTEGRATI



| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1 | 1 | Elaborazione di un Testo Unico sulle modifiche ed integrazioni al titolo IV (conducenti e patenti di guida) e norme del Codice della Strada ad esso collegate, dopo la pubblicazione del D.Lgs n. 59/2011 (recepimento 3ª Direttiva patenti | 1.a | Entro il 31.12.2012 | ACERBO CARRERA |
| 1 | 2 | Elaborazione dello studio e della relativa proposta di adeguamento della segnaletica nelle strade riservate, allo scopo di rendere più ampia, certa ed accessibile la conoscenza dei divieti, al fine di evitare soccombenze in giudizio | 2.a | Entro il 31.12.2012 | ACERBO MARCON |
| 4 | 3 | Tutela della salute: avvio di sperimentazione in collaborazione con Università di Torino ai fini di campionare l'aria respirata dai lavoratori in ambiente indoor e outdoor | 3.a | Elaborazione progetto | ACERBO LATORE |
| | | | 3.b | Individuazione 40 soggetti volontari | |
| | | | 3.c | Effettuazione attività di campionamento | |
| | | | 3.d | Acquisizione risultanze analisi | |
| 4 | 4 | Rideterminazione del personale impegnato in attività interna degli uffici amministrativi del Comando | 4.a | Uffici amministrativi del Comando: presentazione al Direttore Generale della proposta contenente il massimo efficientamento possibile e attivazione delle azioni conseguenti all'approvazione | ACERBO |
| - | 5 | Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 5.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | ACERBO |
| 4 | 6 | Predisposizione di un Regolamento in materia di videosorveglianza della Divisione Corpo di Polizia Municipale e della relativa delibera d'approvazione | 6.a | Entro il 31.12.2012 | MARCON |
| 4 | 7 | Predisposizione di un tariffario a forfait per fasce di valore, da condividere con l'Ufficio Contenzioso della Divisione Commercio, per la richiesta di liquidazione delle spese di giudizio nelle cause di opposizione alle sanzioni amministrative | 7.a | Collaborazione con Divisione Commercio per la predisposizione della relativa delibera di approvazione entro il 31.12.2012 | MARCON |
| 4 | 8 | Analisi dei ricorsi al Giudice di Pace persi a causa di notifiche effettuate oltre i termini per ragioni imputabili a ditta notificatrice | 8.a | Analisi sentenze | MARCON |
| | | | 8.b | Trasmissione elenchi a Ufficio Gestione Finanziaria per avvio procedimento dell'applicazione della penale | |



| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 2, 4 | 9 | Istituzione di un Ufficio Polizia Giudiziaria e Amministrativa di Nucleo per l'adeguato supporto operativo alle pattuglie che partecipano al progetto "Zona Aulica" su via Garibaldi nonché per le pattuglie "Decoro" che controllano le aree adiacenti il Palazzo Civico | 9.a | Entro il 31.12.2012 | ROBERTO |
| 4 | 10 | Garantire la copertura dei turni nei giorni festivi e prefestivi anche con personale di altri reparti | 10.a | Riduzione del 10% delle attivazioni in straordinario di personale del Nucleo nei giorni festivi e prefestivi | ROBERTO |
| 4 | 11 | Avviare la procedura per la corretta gestione e istruzione delle pratiche da notificare relative alle sanzioni non contestate inerenti le violazioni del codice della strada con sanzione accessoria del sequestro amministrativo o del fermo amministrativo del veicolo | 11.a | Report trimestrale delle criticità rilevate nella filiera della produzione dell'atto e valutazione delle azioni attivate e/o attivabili | ROBERTO |
| | | | 11.b | Notificazione in proprio di almeno il 50% dei predetti atti | |
| 4 | 12 | Avviare la procedura per notificazione a mezzo messi in Torino degli esiti di ricorsi presentati alla Prefettura di Torino su processi verbali emessi dalla Polizia Municipale | 12.b | 100% di atti notificati con personale del Corpo | ROBERTO |
| 4 | 13 | Sicurezza sedi e salute dei lavoratori: 1. garantire funzionalità a sistema antincendio e antintrusione (sistema MM800) 2. garantire mantenimento condizioni "organizzativo-gestionali" di sicurezza delle sedi e di salute dei lavoratori | 13.a | 5 incontri di aggiornamento sul sistema alla luce dei nuovi aggiornamenti tecnici | LATORE |
| | | | 13.b | 5 mesi della sicurezza | LATORE |
| 4 | 14 | Elaborazione di un Testo unico delle circolari del Corpo sulla revisione dei veicoli a motore e rimorchi, alla luce delle recenti modifiche introdotte dalla legge n. 120/2010 | 14.a | Entro il 31.12.2012 | CARRERA |
| 4 | 15 | Elaborazione di un Testo Unico delle disposizioni del Corpo sulla gestione degli Arrestati e Fermati | 15.a | Entro il 31.12.2012 | CARRERA |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO 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 | Tutela legale | Redazione memorie di costituzione nei procedimenti avanti il Giudice di Pace | Redazione memorie 10 giorni prima dell'udienza | Memorie redatte/cause pendenti | Cause avanti il Giudice di Pace | N.D. | 70% | | ACERBO MARCON |
| 3 | Vigilanza edifici comunali | Controlli accessi e vigilanza Palazzo Civico | | n°giorni di servizio/n° totale di giorni apertura Palazzo Civico | | 100% | 100% | | ACERBO ROBERTO |
| 4 | Vigilanza edifici comunali | Sorveglianza sedute Consiglio Comunale | | Presenza durante sedute del Consiglio/sedute del Consiglio | | N.D. | 98% | | ACERBO ROBERTO |
| 5 | Vigilanza territorio | Controlli per il rispetto del codice della strada e del decoro urbano | | n°servizi effettuati / servizi di riferimento | 220 servizi | N.D. | 95% | | ACERBO ROBERTO |
| 6 | Sicurezza e prevenzione | Programmazione delle visite dei lavoratori con i Medici Competenti | | n°lavoratori avviati a visita/n°lavoratori previsti | n. 740 avvii a visita | 100% | 95% | | ACERBO LATORE |
| 7 | Sicurezza e prevenzione | Incontri di aggiornamento / programmazione con Medici Competenti e RLS | | Incontri effettuati/incontri previsti | 4 incontri | N.D. | 95% | | ACERBO LATORE |
| 8 | 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 | | 90% | 90% | | ACERBO CARRERA |



| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO SERVIZI TERRITORIALI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : SINISTRI STRADALI</div> <div>ACCERTAMENTI ATTIVITA' PRODUTTIVE IN SEDE FISSA, ACCERTAMENTI ANAGRAFICI</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D11H 01 | | |
| | | | | | | REV. | 3 DEL 31/10/2011 | | |
| | | | | | | VERIFICA | D'Alessandro | | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | Sgarbi | | |
| 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 | | |
| Gestione dei sinistri stradali | Copertura del servizio | | Attività di rilevamento sinistri garantita negli orari dei turni di servizio programmati con O.d.S. 7/14-13/20 -17,30/00.30- 19,30/8,00 | | | Numero di giorni senza interruzioni del servizio su totale numero di giorni di servizio | 99% | POSett D11 H 02 | |
| | Modalità di rilevamento Sinistri Stradali da parte degli operatori in servizio esterno | | Rispetto della procedura operativa di settore POSett D11 H 02 Rilievo Sinistri Stradali da parte degli operatori (corretta e completa compilazione della modulistica) | | | Numero di sinistri stradali rilevati nella Sezione Territoriale nel rispetto della procedura sul totale dei sinistri rilevati | 99% | POSett D11 H 02 | |
| | | | Numero minimo di 3 autoveicoli sempre efficienti per i servizi di pronto intervento | | | N° di giorni con numero autoveicoli secondo standard su N°giorni annui di servizio | 99% | PGSett D11H 01 | |
| | Tempi di intervento della pattuglia | | | Tempo massimo di arrivo sul posto 40 minuti dalla chiamata della Centrale Operativa alla pattuglia | | | Numero di interventi per rilievo sinistro effettuati nei tempi stabiliti su numero Totale di interventi per rilievo sinistri inviati dalla Centrale Operativa | 95% | POSett D11H 02 |
| | Tempi di registrazione del sinistro | | | Entro 20 giorni dalla richiesta dell' Ufficio Rilascio Atti per terminare il caricamento del sinistro sul programma TRAFIC | | | Numero di sinistri stradali caricati nei termini su totale numero sinistri disponibili richiesti alla Sezione | 95% | PGSett D11H 01 |
| Accertamenti sulle Attività produttive in sede fissa Provenienti da Divisione Commercio | Tempi di risposta alla richiesta | | Risposta alla richiesta entro 35 giorni | | | % delle pratiche concluse nei tempi std | 93% | POSett D11H 03 | |
| | | | Risposta alla richiesta entro 10 gg in caso di segnalata URGENZA | | | % delle pratiche concluse nei tempi std | 93% | POSett D11H 03 | |
| | | | Risposta alla richiesta entro 40 gg per sale giochi | | | % delle pratiche concluse nei tempi std | 93% | POSett D11H 03 | |
| | | | Risposta alla richiesta entro 60 gg per dehors continuativi e controllo turni ferie | | | % delle pratiche concluse nei tempi std | 93% | POSett D11H 03 | |
| Accertamenti su attività produttive in sede fissa richiesti da Circoscrizione | Tempi di risposta alla richiesta | | Risposta alla richiesta entro 30 gg | | | % delle pratiche concluse nei tempi std | 93% | POSett D11H 03 | |
| | | | Risposta alla richiesta entro 60 gg per dehors stagionali | | | % delle pratiche concluse nei tempi std | 93% | POSett D11H 03 | |
| Notifiche verso esercizi in sede fissa | Tempi di risposta alla richiesta | | Risposta alla richiesta entro 15 gg | | | % delle pratiche concluse nei tempi std | 93% | POSett D11H 03 | |
| Accertamenti anagrafici | Tempi di esecuzione dell'accertamento | | Esecuzione dell'accertamento entro 40 gg dalla richiesta del cittadino | | | % delle pratiche concluse nei tempi std | 90% | POSett D11H 04 | |

| | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO SICUREZZA URBANA</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: Relazioni Esterne</div> | | | | | | | DOCUMENTO | SQS D11 01 | |
| | | | | | | | REV. | 4 DEL 31/12/2011 | |
| | | | | | | | VERIFICA | D'Alessandro | |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | Loiacono | |
| 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 | | |
| Sportello del Cittadino | Disponibilità dei canali di accesso al 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 | | Numero di giorni senza ritardo di apertura su totale numero di giorni di servizio | 99% | PGDiv D11 02 | |
| | | | Tempo di attesa massimo 30 minuti | Attesa superiore a 45 min | | % utenti che aspetta entro lo standard | 99% | PGDiv D11 02 | |
| | | | Casella vocale sempre attiva con richiamata entro 24h eccetto festivi e prefestivi | | | N. totale di richiamate effettuate nello std su n. di messaggi lasciati | 99% | PGDiv D11 02 | |
| Contact Center | Disponibilità dei canali di accesso al servizio | | Rispetto orari di apertura dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 15:00 | 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% | PGDiv D11 02 | |
| | | | Casella vocale sempre attiva con richiamata entro 24h eccetto festivi e prefestivi | | | N. totale di richiamate effettuate nello std su N. di messaggi lasciati | 99% | PGDiv D11 02 | |
| | Comunicazione al cittadino | | Primo contatto con il cittadino entro 5 giorni dalla ricezione della pratica | Primo contatto superiore a 10 giorni | | N. di cittadini contattati nel tempo std su n. totale dei casi | 99% | PGDiv D11 02 | |
| | | | Tutti i cittadini vengono ricontattati alla chiusura del caso salvo rinuncia da parte del cittadino | | | N. di cittadini ricontattati a chiusura su n. totale dei casi | 99% | PGDiv D11 02 | |


| | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO SICUREZZA URBANA</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: Relazioni Esterne</div> <div>CITTA' DI TORINO</div> | | | | | | | DOCUMENTO | SQS D11 01 | |
| | | | | | | | REV. | 4 DEL 31/12/2011 | |
| | | | | | | | VERIFICA | D'Alessandro | |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | Loiacono | |
| 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 | | |
| Assistenza all'utente di persona | Disponibilità di strutture per l'accoglienza del cittadino | | La pulizia dei locali avviene quotidianamente | | | N. di giorni in cui vengono fatte le pulizie std su numero di giorni | 99% | PGDiv D11 02 | |
| | | | Ogni colloquio viene realizzato in modo indipendente dagli altri | | | N. di utenti ricevuti in modo indipendente su numero utenti totali | 99% | PGDiv D11 02 | |
| Comunicazione proveniente dai cittadini | Reclami, suggerimenti | | La Polizia Municipale risponde entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato reclami / suggerimenti agli sportelli, via fax o email | | | % risposte entro tempi standard | 97% | PGDiv D11 02 | |



| | |
|--------------|-------------------------|
| DOCUMENTO | SQS D11F 01 |
| REV. | 5 DEL 31/10/2011 |
| VERIFICA | D'Alessandro |
| APPROVAZIONE | Loiacono |



| 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 | |
| Sala telefoni | Tipologia richieste di intervento | | Gestione richieste di intervento tramite assegnazione codice priorità | | | Totale codici assegnati su totale richieste di intervento | 99% | PGSett D11E 01 |
| | Tempo di attesa per la risposta dell'operatore dopo la risposta automatica | | Tempo di attesa massimo 1 minuto e mezzo | | | Numero di utenti che aspetta entro lo standard su numero totale di utenti | 75% | PGSett D11E 01 |
| Sala radio | Tempi di invio pattuglia su intervento per codici di priorità alti su sinistri stradali | | Tempi massimi tra ricezione richiesta e invio pattuglia per codice 3 sinistri stradali: max 30 minuti | | | Numero totale pattuglie inviate su sinistro stradale codice 3 entro tempi standard su numero totale di pattuglie inviate | 85% | PGSett D11E 01 |
| | | | Tempi massimi tra ricezione richiesta e invio pattuglia per codice 4 sinistri stradali: max 30 minuti | | | Numero totale pattuglie inviate su sinistro stradale codice 4 entro tempi standard su numero totale di pattuglie inviate | 85% | PGSett D11E 01 |
| | Gestione degli interventi | | Tutti gli interventi richiesti vengono gestiti | | | Numero interventi gestiti (non chiusi da sistema) su numero interventi richiesti | 95% | PGSett D11E 01 |
| Disponibilità | Copertura del servizio | | Copertura del servizio 24 ore su 24, 365 giorni | | | Numero dei giorni coperti su totale numero dei giorni | 99% | PGSett D11E 01 |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div><div><div><div>DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO SICUREZZA URBANA</div><div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : NUCLEO DI PROSSIMITA'</div></div></div></div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D11F 02 | | |
| | | | | | | REV. | 2 DEL 31.12.2011 | | |
| | | | | | | VERIFICA | D'Alessandro | | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | LOIACONO | | |
| 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 | | |
| Gestione dei casi | Tipologia dei casi inoltrati dai cittadini | | Metodologia di lavoro | | | N. di casi trattati su N. totale casi ricevuti di competenza del Nucleo di Prossimità | 99% | PGSett D11F 01 | |
| | Presa in carico del caso | | Primo contatto con il cittadino entro 5 giorni dalla ricezione della pratica | | | N. di cittadini ricontattati nel tempo std su N. totale dei casi ricevuti | 99% | PGSett D11F 01 | |
| | Metodologia di lavoro | | I casi sono trattati secondo i seguenti criteri: rispetto della normativa, rispetto della procedura, soddisfazione cliente | | | N. casi trattati secondo standard su N. totale dei casi chiusi | 99% | PGSett D11F 01 | |

| | |
|--------------|------------------|
| DOCUMENTO | SQS D11 A 01 |
| REV. | 4 DEL 01/01/2012 |
| REDAZIONE | MATTEI |
| VERIFICA | D'ALESSANDRO |
| APPROVAZIONE | BERERA |

| 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 | |
| SPORTELLI CASSA, VERBALI, RILASCIO ATTI | 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 | | | % di giorni di apertura standard (eccetto sciopero, assemblee, chiusure programmate) | 99% | PGSett D11A01 |
| SPORTELLI CASSA | Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato | | Tempo di attesa massimo 30 minuti | | | % di utenti che aspetta entro lo standard | 90% | PGSett D11A01 |
| SPORTELLI VERBALI, RILASCIO ATTI | Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato | | Tempo di attesa massimo 100 minuti. | | | % di utenti che aspetta entro lo standard | 90% | PGSett D11A01 |
| RICORSI AL PREFETTO | Garanzia di trasmissione del Ricorso al Prefetto nei termini previsti dalla normativa vigente. | Art 203 C.d.s | Trasmissione del Ricorso al Prefetto entro 60 giorni dal deposito (sportelli) o dal ricevimento (registrazione in ufficio ricorsi ricevuti via posta) del medesimo. | | | Ricorsi trasmessi entro 60 giorni dal deposito o dal ricevimento su totale Ricorsi trasmessi | 80% | POSett D11A 02 |
| | Garanzia di rispetto della tempistica di notifica al cittadino dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto. | Art 204 C.d.s | Notifica al cittadino dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto entro 150 giorni dalla data emissione della stessa. | | | N. Notifiche effettuate al cittadino entro 150 giorni dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto su totale notifiche effettuate | 99% | |
| SGRAVI | 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, ingiunzioni SORIS. | | | N.di risposte su richiesta sgravi su solleciti, ingiunzioni SORIS, fornite al cittadino entro 40 giorni su n. totale di risposte su richiesta sgravi su solleciti, ingiunzioni SORIS fornite al cittadino | 99% | POSett D11A 03 |

|  CITTA' DI TORINO DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO AMMINISTRAZIONE SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | DOCUMENTO | SQS D11 A 01 | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| | | | | | | REV. | 4 DEL 01/01/2012 | |
| | | | | | | REDAZIONE | MATTEI | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | BERERA | |
| 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 | |
| RILASCIO ATTI | E' garantito il rispetto del rilascio degli atti nei termini di legge | Lex 241/1990 | Atti disponibili per il rilascio entro 30 giorni dal perfezionamento | | | N. degli atti disponibili per il rilascio entro 30 giorni dal perfezionamento su n. totale degli atti richiesti nel medesimo periodo di riferimento | 95% | POSett D11A 05 |
| RATEIZZAZIONI | Garanzia di rispetto dei tempi di risposta al cittadino in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione. | Art. 202 bis C. d. s (diniego entro 90 giorni) | E' sempre assicurata una risposta al cittadino entro 45 giorni dalla presentazione dell'istanza di rateizzazione in caso di diniego. | | | 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% | POSett D11A 04 |
| | 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 | | | 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% | |
| ASSISTENZA ALL'UTENTE DI PERSONA | 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: 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 | | DATI FORNITI DAL CALL CENTER EL COMUNE DI TORINO | N. di giorni di apertura su N. di giorni senza rispetto dell'orario | | |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| <div><div><div>CITTA' DI TORINO</div></div><div>DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO AMMINISTRAZIONE</div><div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO</div></div> | | | | | | | DOCUMENTO | SQS D11 A 01 | |
| | | | | | | | REV. | 4 DEL 01/01/2012 | |
| | | | | | | | REDAZIONE | MATTEI | |
| | | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | BERERA | |
| 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 | |
| ASSISTENZA ATTRAVERSO IL CANALE INFORMATICO | Garanzia di contatto attraverso il canale informatico con il cittadino che ha utilizzato gli indirizzi e- mail per la richiesta di informazioni. | | | primo contatto con il cittadino entro 30 giorni dalla richiesta | | | N. di cittadini contattati nel tempo standard su n. totale di mail ricevute | 99% | |

DIREZIONE CENTRALE 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

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 2 | 1 | Piano Comunale di Protezione Civile - Aggiornamento 2012 | 1.a | Presentazione in Giunta degli aggiornamenti del piano e del relativo manuale operativo | ZACCARIA |
| 1 | 2 | Costituzione di un sito ripetitore del sistema radio Tetra in Caselle Torinese ritenuto strategico sotto il profilo della copertura radio | 2.a | Progettazione, richiesta delle autorizzazioni e affidamento dei lavori di installazione delle apparecchiature in sito | ZACCARIA |
| - | 3 | Svolgere le seguenti attività: - Redazione "mappa dei servizi" e relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 3.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | ZACCARIA |
| 2 | 4 | Aggiornamento quadriennale del Piano di Protezione Civile della Città | 4.a | Entro il 31.12.2012 | CICOTERO |
| 2 | 5 | Piano di Protezione Civile della Città: individuazione delle aree di esondazione fluviale dei fiumi cittadini per il loro inserimento nelle procedure automatizzate di questa Direzione, volte all'allertamento in caso di rischio idraulico. | 5.a | Individuazione degli insediamenti abitativi e di strutture utilizzate per lo sport, lo spettacolo ed il tempo libero | CICOTERO |
| | | | 5.b | Individuazione dei responsabili dei suddetti insediamenti | |
| | | | 5.c | Informativa ai predetti del possibile pericolo | |
| | | | 5.d | Predisposizione delle procedure di allertamento del pericolo | |
| - | 6 | Redazione "mappa dei servizi" e relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 6.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | CICOTERO |

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 | Manutenzioni postazioni COC | Garantire il funzionamento del COC | | n°giorno di funzionamento /365 | | 100% | 99% | | 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 | | 100% | 99% | | CICOTERO |
| 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 | | 100% | 99% | | CICOTERO |

**VICE DIREZIONE GENERALE
FINANZA E TRIBUTI**

VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI

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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/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 2011 | PIZZALA |
| 3 | 3 | Avvio degli studi strategici finalizzati ad introdurre le modifiche: - regolamentari - di processo - organizzative necessarie ai fini dell'adeguamento del nuovo sistema contabile di cui al decreto legislativo n°118 del 23 giugno 2011 e D.P.C.M. del 28 dicembre 2011 | 3.a | Costituzione del gruppo di lavoro | PIZZALA |
| | | | 3.b | Redazione del piano delle attività | |
| | | | 3.c | Rispetto del cronoprogramma individuato nel piano delle attività | |

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 | 4.6 | 4.6 | | PIZZALA SAVIO ROSSO TORNONI PASTRONE SOPEGNO BODRITO BALZANO SCIORTINO BUSATO CIAMBA |

VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI

Politica: GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della Vice Direzione Generale.

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 3 | 1 | Avvio degli studi strategici finalizzati ad introdurre le modifiche: - regolamentari - di processo - organizzative necessarie ai fini dell'adeguamento del nuovo sistema contabile di cui al decreto legislativo n° 118 del 23 giugno 2011 e D.P.C.M. del 28 dicembre 2011 | 1.a | Costituzione del gruppo di lavoro | ROSSO SAVIO TORNONI PASTRONE |
| | | | 1.b | Redazione del piano delle attività | |
| | | | 1.c | Rispetto del cronoprogramma individuato nel piano delle attività | |
| 2 | 2 | Determinazione degli obiettivi programmatici del Patto di Stabilità per gli anni 2012 - 2013 - 2014 | 2.a | Entro il 31.12.2012 | 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 31.12.2012 | ROSSO SCIORTINO |
| 2 | 4 | Monitoraggio costante dei flussi di cassa e della competenza per il rispetto degli obiettivi del Patto di Stabilità 2012 | 4.a | Rispetto del Patto di stabilità | ROSSO SCIORTINO |
| 1,3 | 5 | Ottimizzazione della procedura della riscossione delle entrate | 5.a | Entro il 31.12.2012 | 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 31.12.2012 | TORNONI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 2 | 7 | Realizzare l'analisi per Standard & Poor's e per Fitch tesa alla conservazione dei ratings | 7.a | Entro il 31.12.2012 | BUSATO |
| 1,2 | 8 | Monitoraggio dei prodotti derivati per eventuali estinzioni | 8.a | Entro il 31.12.2012 | BUSATO |
| 1,2 | 9 | Gestione delle economie di mutuo e devoluzioni Cassa Depositi e Prestiti | 9.a | Entro il 31.12.2012 | CIAMBA |
| 1,2 | 10 | Conservazione, classificazione e gestione documentale dei contratti di mutuo stipulati dalla Città | 10.a | Entro il 31.12.2012 | CIAMBA |
| 1,2 | 11 | Revisione e verifica dei Servizi pubblici rilevanti IRAP al fine di un minor costo di imposta | 11.a | Entro il 31.12.2012 | BODRITO |
| 3,4 | 12 | Applicare le nuove norme fiscali e aggiornare il software applicativo | 12.a | Entro il 31.12.2012 | BODRITO |
| 3,4 | 13 | Velocizzare la procedura informatica mandati/reversali | 13.a | Entro il 31.12.2012 | PASTRONE BOSIO GENTILESCA LIPPIELLO SOPEGNO |
| 3,4 | 14 | Aggiornamento rubrica on-line avente per oggetto "domande frequenti" (F.A.Q. - Frequently Asked Questions) e "Guida Pratica" | 14.a | Almeno 15 temi trattati entro il 31.12.2012 | COMANDUCCI LA GAMBA MARCUIZZI |
| 3,5 | 15 | Redigere il Bilancio di Genere – anno 2011 | 15.a | Entro il 31.12.2012 | SAVIO TOSCANO MARTELLO |
| 1 | 16 | Garantire la salvaguardia degli equilibri di bilancio | 16.a | Mantenimento del pareggio di bilancio per tutto l'esercizio | SAVIO |
| 3 | 17 | Effettuare corsi di formazione ai consegnatari di beni mobili | 17.a | Almeno 10 giornate di formazione | LA CORTE |
| 3 | 18 | Anagrafe degli agenti contabili: aggiornamento delle nomine, controllo e parificazione dei conti | 18.a | Trasmissione del documento al dirigente di riferimento entro il 31.12.2012 | COLETTA |

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 | 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 Servizi ai quali sono stati affidati i fondi | Controllo del denaro in cassa, delle pezze giustificative, del registro di cassa | N° verifiche effettuate | | 84 | 84 | | TORNONI COLETTA |
| 5 | | Verifiche presso i Servizi con registro inventario beni mobili | Controllo sulla veridicità dei dati presenti nel registro inventariale | N° verifiche effettuate | | 74 | 74 | | TORNONI LA CORTE |
| 6 | 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 SOPEGNO |

VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Riduzione, in ottica della semplificazione, degli adempimenti fiscali a carico dei contribuenti e del relativo sistema di riscossione
- 2) Attivare il processo di adeguamento complessivo della normativa regolamentare, nella proposta di diffusione della cultura della qualità dell'ambiente
- 3) Svolgere un'efficace azione di gestione delle funzioni autorizzative e di controllo sul territorio, con particolare attenzione alle procedure sanzionatorie
- 4) Promuovere il coordinamento dei diversi soggetti che agiscono sullo spazio pubblico
- 5) 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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1 | 1 | Rispetto previsioni di bilancio delle entrate correnti e da recupero evasione | 1.a | Raffronto previsioni di bilancio 2012 – conto consuntivo 2012 | LUBBIA |
| 1 | 2 | Organizzazione della Direzione Servizi Tributari Catasto e Suolo Pubblico: revisione in rapporto ai nuovi tributi IMU e TARES | 2.a | Presentazione del documento all'Assessore di riferimento entro il 10.12.2012 | LUBBIA |

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 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 | | 4,52% | 5% | | LUBBIA GAIDANO |
| 2 | | Invio all'utente di avvisi di accertamento ICI | | Numero avvisi di accertamento ICI annullati per errore / numero totale di avvisi di accertamento ICI emessi | | 4,6% | 5% | | LUBBIA TOGLIATTO |
| 3 | 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 | | 3,54 x 10.000 | 3 x 10.000 abitanti | | LUBBIA |

VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

Politica: GESTIONE DEI 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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1 | 1 | Rispetto previsioni di bilancio delle entrate correnti e da recupero evasione anno 2012 | 1.a | Raffronto previsioni di bilancio 2012 - conto consuntivo 2012 | TOGLIATTO GAIDANO LORENZELLI VITROTTI CADDIA |
| 1 | 2 | Esecuzione di controlli COSAP sul territorio | 2.a | 800 posizioni controllate entro il 31.12.2012 | CASTAGNELLA |
| 1 | 3 | Esecuzione di controlli TARSU sul territorio | 3.a | 700 posizioni controllate entro il 31.12.2012 | CASTAGNELLA |
| 3 | 4 | Ufficio Contenzioso ed Ufficio Studi: ricerca all'interno dell'Ente di personale laureato in giurisprudenza in collaborazione con il Servizio Centrale Organizzazione | 4.a | Predisposizione del bando di mobilità interna con relativi criteri selettivi entro fine ciclo PEG | LORENZELLI ORLANDO |
| 1,3 | 5 | Presentazione del Regolamento TARES, implementazione organizzativa e gestionale per l'anno 2013 | 5.a | Presentazione in Giunta del Regolamento entro dicembre 2012 | GAIDANO |
| 2 | 6 | Predisposizione del programma delle attività di indirizzo operativo sulle tematiche della riscossione delle diverse entrate della Città | 6.a | Approvazione formale, da parte del Direttore, del programma di lavoro ed avvio degli interventi entro fine ciclo PEG | GAIDANO |
| 3 | 7 | Analisi ed impostazione della nuova reportistica relativa alla riscossione dei diversi servizi della Direzione | 7.a | Presentazione della nuova reportistica alla Direzione entro il 31.12.2012 | TRONO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 8 | Predisposizione della disciplina regolamentare TARES e definizione dei requisiti per il nuovo applicativo di gestione | 8.a | Approvazione formale da parte del dirigente di riferimento del documento di analisi relativo alle utenze domestiche | TASSO |
| | | | 8.b | Approvazione formale da parte del dirigente di riferimento del documento di analisi relativo alle utenze non domestiche | MANFREDI |
| | | | 8.c | Approvazione formale da parte del dirigente di riferimento del documento di analisi relativo alle attività di accertamento e di recupero evasione | SINESI |
| 1 | 9 | Revisione della classificazione viaria e delle tipologie dei dehors ai fini dell'applicazione del canone di occupazione suolo pubblico | 9.a | Deliberazione della Giunta Comunale di proposta al Consiglio | VITROTTI |
| 3 | 10 | Attività di bonifica dati per l'emissione degli avvisi di pagamento | 10.a | Riduzione del 30% delle richieste di trattamento dati al CSI | FALCONE |
| 3 | 11 | Predisposizione nella pagina "Tasse e tributi" del sito Internet della Città di una sezione dedicata alla pubblicità per conto terzi (cartellonistica) | 11.a | Pubblicazione entro il 31.12.2012 | SCONFIENZA |
| 1,3 | 12 | Individuazione su Google Maps del 50% degli indirizzi presenti sull'elenco dei Poster metri 6*3 | 12.a | Pubblicazione sul sito della Città entro il 31.12.2012 | PANETTA |
| 1,3 | 13 | Implementazione del sistema di georeferenziazione degli impianti | 13.a | Georeferenziazione impianti di tipologia poster entro il 31.12.2012 | PARTIPILO |
| 1,3 | 14 | Redazione dello studio di fattibilità propedeutico al trasferimento a SORIS della competenza alla riscossione e recupero dei canoni occupazione suolo pubblico con dehors continuativi | 14.a | Approvazione formale da parte del Direttore dello studio di fattibilità relativo alla riscossione mediante ruolo SORIS dei canoni di occupazione entro fine ciclo PEG | BERTA |
| 1,3 | 15 | Redazione dello studio di fattibilità propedeutico al trasferimento a SORIS della competenza alla riscossione dei pagamenti del canone di occupazione suolo pubblico per ponteggi e steccati | 15.a | Approvazione formale da parte del Direttore dello studio di fattibilità relativo alla riscossione mediante ruolo SORIS degli importi rateizzati entro fine ciclo PEG | BRESSA |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1 | 16 | Monitoraggio dei pagamenti dell'imposta di soggiorno anche con riguardo alla messa a regime delle modalità di recupero | 16.a | Approvazione formale da parte del Direttore dei report sui rapporti con la SORIS e le Associazioni di categoria con cadenza trimestrale a partire dal 31.07.2012 | LORENZELLI CASTELLA |
| 1,3 | 17 | Analisi degli strumenti e dell'organizzazione informatica della Direzione Servizi Tributari, Catasto e Suolo Pubblico | 17.a | Redazione di un sintetico manuale analitico di supporto alla comunicazione direzionale ed extra direzionale | AMPARORE BERNOTTI |
| 3 | 18 | Riorganizzazione dell'archivio, del magazzino e dello spazio parcheggi | 18.a | Approvazione formale da parte del dirigente di riferimento di un documento tecnico con il dettaglio degli spazi disponibili e sulla gestione ottimale degli spazi comuni | PAUCIULLO |
| 1 | 19 | Trasformazione del database "Dichiarazioni ICI" in banca dati "Pagamenti IMU" | 19.a | Entro il 31.12.2012 | TOGLIATTO |
| 1,3 | 20 | Realizzazione di incontri formativi sulla disciplina normativa della nuova imposta (IMU) per il personale interno, delle Circoscrizioni e dei CAF e predisposizione del materiale didattico | 20.a | Almeno 4 incontri di formazione entro il 31.12.2012 | RONCONE |
| 2,3 | 21 | Elaborazione di un sistema di rilevazione dei ricorsi in Commissione Tributaria presentati nel 2012 avverso provvedimenti ICI e IMU (con i relativi esiti) | 21.a | Entro il 31.12.2012 | RONCONE |
| 1,3 | 22 | Predisposizione del materiale informativo sull'IMU rivolto alla cittadinanza (manifesti e pieghevoli) e del "Libretto IMU" con le linee guida per il Call Center di 1° livello ed il personale di front-line (interno e delle Circoscrizioni) | 22.a | Entro il 31.12.2012 | GIORDANO |
| 3 | 23 | Realizzazione di un sistema di monitoraggio sull'assistenza fornita all'utenza allo sportello, on line, telefonica e attraverso il canale postale | 23.a | Entro il 31.12.2012 | GIORDANO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1,3 | 24 | Creazione del sito internet dedicato all'IMU e successivi aggiornamenti | 24.a | Entro il 31.12.2012 | PATELLA |
| 1 | 25 | Predisposizione dei test del nuovo applicativo gestionale in adeguamento all'introduzione dell'IMU e formazione del personale addetto | 25.a | Entro il 31.12.2012 | PATELLA |
| 3 | 26 | Progetto Certificazione Qualità ISO 9001: realizzazione della Customer Satisfaction sul servizio TARSU | 26.a | Entro fine ciclo PEG | GAIDANO |
| 3 | 27 | Progetto Certificazione Qualità ISO 9001: aggiornamento delle Carte di Qualità dei Servizi: CIMP e TARSU | 27.a | Entro fine ciclo PEG | GAIDANO VITROTTI |
| 3 | 28 | Attivazione e gestione del sistema delle segnalazioni e dei reclami relativi ai servizi certificati | 28.a | Entro fine ciclo PEG | TOGLIATTO GAIDANO VITROTTI |
| 3 | 29 | Analisi dei carichi di lavoro dei Servizi Tributarî, del Catasto e del Suolo Pubblico | 29.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | LUBBIA TOGLIATTO GAIDANO VITROTTI CADDIA LORENZELLI |
| - | 30 | Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 30.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | TOGLIATTO GAIDANO VITROTTI LORENZELLI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

| 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 | | 100% | ≥ 95% | | VITROTTI BERTA |
| 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 | | 3,38% | 1% dei Codici Fiscali | | GAIDANO TRONO |
| 3 | Gestione contabilità interdivisionale | Liquidazione rimborsi ICI | Emissione della determinazione dirigenziale di liquidazione con invio alla Direzione Bilancio | N. determinazioni emesse entro 7 gg. dalla data di richiesta del Servizio IMU-ICI/ totale determinazioni emesse | > 90% delle determinazioni emesse entro 7 gg. dalla data di richiesta del Servizio IMU-ICI | 100% | 100% | | LORENZELLI 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% | | LORENZELLI 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 Servizio/ totale pratiche lavorate dai CAF | | 100% | 100% | | LORENZELLI |

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

| 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 | Protocollo Generale Direzione Tributi/ Posta Elettronica Certificata | Smistamento e trasmissione delle comunicazioni ricevute attraverso la Posta Elettronica Certificata della Direzione Tributi ai Servizi competenti | Garantire la trasmissione delle comunicazioni ai Servizi competenti entro 1 giorno lavorativo | N. delle comunicazioni trasmesse entro i tempi / N. delle comunicazioni ricevute (*) | | N.D. | | >=95% | LORENZELLI PAUCIULLO |
| 7 | Protocollo Generale Direzione Tributi/ Protocollo in entrata | Protocollo delle comunicazioni in arrivo alla Direzione Tributi, smistamento e trasmissione ai Servizi competenti | Garantire il protocollo in entrata e la trasmissione delle comunicazioni ai Servizi competenti entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione delle comunicazioni | N. delle comunicazioni protocollate e trasmesse entro i tempi / N. delle comunicazioni ricevute (**) | | N.D. | | >=95% | LORENZELLI PAUCIULLO |
| 8 | Protocollo Generale Direzione Tributi/ Protocollo in uscita | Protocollo ed invio delle comunicazioni in partenza dalla Direzione Tributi | Garantire il protocollo in uscita e l'invio delle comunicazioni entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta di invio delle comunicazioni | N. delle comunicazioni protocollate ed inviate entro i tempi / N. delle comunicazioni da inviare | | N.D. | | >=95% | LORENZELLI PAUCIULLO |
| 9 | Contenzioso e supporto giuridico tributario | Difesa, rappresentanza in giudizio e supporto tecnico-normativo e giurisprudenziale ai Servizi della Direzione | Costituzione in giudizio e incontri con i Dirigenti | Numero giornate di formazione e di preparazione all'udienza di trattazione del ricorso | | 56 | n. 40 | | ORLANDO |
| 10 | 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 | | 20.511 | 18.000 | | SINESI |

| 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 | Controllo abusivi CIMP e COSAP / Verifiche utenze TARSU | Lavorazione isolati | Numero Verballi Codice Stradale, Regolamenti Comunali e segnalazioni vuoti TARSU occupati | N. verbali e/o segnalazioni emesse | | 1.608 | 1.500 | | CASTAGNELLA |
| 12 | 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. 600.234 Manifesti n. 298.121 Locandine | n. 500.000 Manifesti n. 200.000 Locandine | | PANETTA PARTIPILO |
| 13 | Controllo affissioni | Controllo abusivismo su affissioni | La squadra di controllo effettua verifiche sul territorio al fine di sanzionare fenomeni di abusivismo | N. verbali di contestazione affissioni abusive emessi | | 701 | 700 | | PARTIPILO |
| 14 | Controllo affissioni | Controllo abusivismo su allestimento cantieri | La squadra di controllo effettua verifiche sul territorio al fine di sanzionare fenomeni di abusivismo | N. verbali di contestazione allestimento cantieri emessi | | 179 | 170 | | PARTIPILO |
| 15 | 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) | 98% | 95% | | VITROTTI BRESCIA |
| 16 | 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% | | VITROTTI BRESCIA |

| 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 | |
| 17 | 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) | 99% | 95% | | VITROTTI BRESSA |
| 18 | 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% | | VITROTTI BRESSA |
| 19 | 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% | | VITROTTI BERTA |
| 20 | 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% | | VITROTTI BERTA |
| 21 | 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) | 100% | ≥ 95% | | VITROTTI BERTA |
| 22 | 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 | 98% | ≥ 98% | | VITROTTI BERTA |

VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 2 | 1 | Carta del Suolo Pubblico – Predisposizione dello studio di fattibilità con l'analisi degli oggetti e dei dati da inserire | 1.a | Approvazione formale da parte del Direttore dei report di avanzamento con cadenza trimestrale a partire dal 30.9.2012 | CADDIA PIRRELLO |
| 4 | 2 | Analisi e controllo del classamento di unità immobiliari ai sensi della Legge 662/96 art. 3 comma 58 | 2.a | Almeno 300 unità immobiliari analizzate | BECCASIO |
| 5 | 3 | Partecipazione all'accertamento da recupero evasione attraverso l'emissione dei provvedimenti di competenza (comma 336, art. 1, L. 311/04) | 3.a | Almeno 600 notifiche (provvedimenti notificati) di aggiornamento della rendita catastale | MILLESIMO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------|--------------|
| - | 4 | <p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | CADDIA |

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 | 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 | | 95,26% | ≥ 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 | | 100% | ≥ 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 | | 100% | ≥ 95% | | 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 | | 100% | ≥ 95% | | CADDIA BECCASIO |
| 5 | Elaborazioni informatiche per la numerazione immobili sul territorio | Consegna isolati elaborati al Servizio NUI | Isolati consegnati al Servizio NUI in via informatica | N. isolati elaborati | | 163 | 160 | | LORENZELLI AMPARORE BERNOTTI |
| 6 | | Tasso di soddisfazione dell'"utente NUI" | Segnalazioni, da parte del Servizio NUI, di anomalia su isolati consegnati nell'anno | N. di segnalazioni per isolato | | 0,98 | 5 | | LORENZELLI AMPARORE BERNOTTI |
| 7 | | Abbinamento identificativi catastali | Abbinamento identificativi catastali e numerazione unità immobiliari | N. di NUI con identificativo catastali abbinati comunicati al Servizio NUI | | 40.578 | 40.000 | | LORENZELLI AMPARORE BERNOTTI |
| 8 | Servizi e prodotti cartografici | Fornitura di prodotti cartografici elaborati dal Servizio | Gestione delle richieste da parte di utenti interni ed esterni di prodotti cartografici secondo tempistiche congrue: 10 gg tra la data di ricevimento formale della richiesta e invio dell'elaborato cartografico | N. richieste gestite nei tempi / N. totale richieste | | N.D. | 90% | | PIRRELLO |

VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

Politica: GESTIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI ARREDO 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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1,3 | 1 | Revisione del Piano degli impianti pubblicitari | 1.a | Presentazione della proposta di revisione alla Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | CAVALLARO ZAPPIA |
| 2 | 2 | Revisione della classificazione viaria e delle tipologie dei dehors ai fini dell'applicazione del canone di occupazione suolo pubblico | 2.a | Deliberazione della Giunta Comunale di proposta al Consiglio entro fine ciclo PEG | CAVALLARO |
| 1 | 3 | Revisione degli impianti di distribuzione carburanti in applicazione dell' art 14 comma 4 del Regolamento COSAP | 3.a | Schedatura completa di tutti i distributori di carburante su area pubblica | COMO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------|--------------|
| - | 4 | <p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori: calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | CAVALLARO |

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 | 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) | 98% | 97% | | CAVALLARO ZAPPIA |
| 2 | 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 | 90% | 90% | | CAVALLARO COMO |
| 3 | 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) | 98% | 98% | | CAVALLARO |
| 4 | 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% | 95% | | CAVALLARO |
| 5 | 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% | | CAVALLARO |
| 6 | 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% | 95% | | CAVALLARO |

VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

Politica: 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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Proposta di modifica della normativa urbanistica regionale ai fini dell'introduzione del contributo di solidarietà per finanziare interventi di rigenerazione urbana | 1.a | Invio della proposta di modifica, alla Regione Piemonte, entro fine ciclo PEG | CAVALLARO |
| 2 | 2 | Predisposizione, in collaborazione con i Servizi competenti, del dossier di candidatura relativo al "Piano Sviluppo Città", finalizzato alla realizzazione di un "Contratto di valorizzazione urbana" nel quartiere Falchera | 2.a | Presentazione del dossier alla Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | FERRERO |
| 2 | 3 | Elaborazione di schede riassuntive di monitoraggio dei progetti dell'asse 1 del PISU URBAN al fine di comunicare ai cittadini lo stato di avanzamento dei lavori | 3.a | Pubblicazione on-line sul sito Urban 3 delle schede riassuntive | DI NUNZIO |
| 2 | 4 | Gestione del coordinamento e monitoraggio delle attività socioculturali nell'ambito dei Bandi "Cosa succede in Barriera" e "Promozione e avvicinamento alle lingue" | 4.a | Approvazione formale da parte del dirigente di report trimestrali con il dettaglio dei contributi erogati per la realizzazione dei progetti | CASTROVILLI |



| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------|--------------|
| - | 5 | Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori: calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 5.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | CAVALLARO |



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 | 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% | Ghedini: 1.417 Parenzo: 1.638 Dina: 2.412 | <5% | | FERRERO |
| 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 |



| 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 | 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. | Rispetto del valore di riferimento | Circa 3.000 persone | 3.400 | Circa 3.000 persone | | CASTROVILLI |
| 4 | Programma Urban Barriera di Milano | Accompagnamento ai cantieri. Attivazione delle migliori condizioni affinché 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% | 100% | 100% | | DI NUNZIO |



| <div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO TARSU - NUI CONTROLLO INESIGIBILITA' E RISCOSSIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : TARSU</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS_D10A_01 | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| | | | | | | REV. | 3 DEL 29/12/2011 | | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | F. SOLOFRIZZO | | |
| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | | | | |
| Prestazione | Caratteristica del servizio | Regolamen- tazione di rif. |  | livello qualità programmato unità misura | situazione NC critica | Respons. se diversa dal settore | PERFORMANCE QUALITA' | Procedura applicabile / note | |
| | | | | | | | Indicatore | | valore soglia base anno |
| Emissione avvisi di pagamento | Osservanza normativa applicabile relativa a criteri di calcolo, tariffe, esenzioni, riduzioni, agevolazioni | Regolamento TARSU (n. 210) D.Lgs. N. 507/93 | | Correttezza formale e sostanziale dell'avviso di pagamento | Non prevista | | Avvisi di pagamento corretti (senza errori materiali) / totale degli avvisi emessi | > 98% | POSet D10 A 02 |
| | Tempistiche di emissione degli avvisi di pagamento | Capitolato SORIS | | La postalizzazione degli avvisi avviene almeno 20gg prima della scadenza della prima rata | Superamento della finestra temporale di oltre 10 giorni | SORIS | Avvisi emessi e postalizzati nella finestra temporale prevista / totale avvisi | 100% | POSet D10 A 01 |
| | La grafica e la stampa degli avvisi è leggibile e completa | Capitolato SORIS | | Assenza di errori di stampa negli avvisi | Presenza di errori di stampa negli avvisi | SORIS | Avvisi stampati correttamente / totale avvisi | 100% | POSet D10 A 01 |
| Lavorazione istanze del contribuente per sgravi e rimborsi | Conclusione delle istanze del contribuente che possono generare sgravi o rimborsi (agevolazioni, riduzioni, esclusioni, cessazioni, ecc.) nei tempi previsti dalla normativa vigente | Regolamento TARSU (n. 210) D.Lgs. N. 507/93 L. 296/2006 (Finanziaria 2007) | | Il Settore conclude la lavorazione delle istanze entro 110 giorni dalla presentazione | Istanze concluse oltre 140 giorni | | Istanze evase nei tempi / totale istanze | maggiore del 90% | POSet D10A 02 |
| | | | | Se l'istanza genera uno sgravio, il <i>concessionario per la riscossione</i> recapita il nuovo avviso di pagamento entro 70 giorni dalla prenotazione del disarmico | Presenza di ritardi superiori a 15 gg | SORIS | Nuovi avvisi recapitati nei tempi / totale sgravi | maggiore del 90% | POSet D10A 02 |
| | | | | Se l'istanza genera un rimborso, il <i>concessionario per la riscossione</i> provvede all'erogazione entro 70 giorni dalla prenotazione del disarmico | Presenza di ritardi superiori a 15 gg | SORIS | Rimborsi erogati nei tempi / totale rimborsi | maggiore del 90% | POSet D10A 02 |
| Controllo su istanza avvisi di accertamento | Lavorazione delle istanze di autotutela su avvisi di accertamento | Regolamento TARSU (n. 210) D.Lgs. N. 507/93 | | Istanze di autotutela concluse entro 30 giorni dalla presentazione | Istanze di autotutela concluse oltre i 45 gg in assenza cause ostative | | Istanze evase nei tempi / totale istanze | maggiore del 90% | POSet D10A 05 |

| <div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO TARSU - NUI CONTROLLO INESIGIBILITA' E RISCOSSIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : TARSU</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS_D10A_01 | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| | | | | | | REV. | 3 DEL 29/12/2011 | | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | F. SOLOFRIZZO | | |
| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | | | | |
| Prestazione | Caratteristica del servizio | Regolamen- tazione di rif. |  | livello qualità programmato unità misura | situazione NC critica | Respons. se diversa dal settore | PERFORMANCE QUALITA' | Procedura applicabile / note | |
| | | | | | | | Indicatore | | valore soglia base anno |
| Assistenza generica allo sportello | Offerta di un servizio completo ed esaustivo nei tempi d'attesa previsti | | | Orario di apertura degli sportelli al pubblico: lun-ven 8,30-12,30 | Sospensione del servizio senza preavviso | | Giorni con rispetto orario / giorni di apertura | 100% | PGSet D10A 01 |
| | | | | 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 | | Utenti che attende entro i tempi standard / totale utenti | maggiore del 90% | |
| Assistenza per avvisi di accertamento | Offerta di un servizio completo ed esaustivo nei tempi d'attesa previsti | | | Ci sono 3 sportelli dedicati agli appuntamenti | | | Giorni in cui è garantito il n.ro di sportelli dedicati / giorni di apertura | 100% | |
| | | | | Il contribuente è ricevuto all'orario di prenotazione dell'appuntamento (tolleranza 10 min) | | | Utenti che attendono entro tempi standard / utenti ricevuti | maggiore del 90% | |
| Assistenza telefonica | Il contribuente che si rivolge al call center ottiene una risposta tempestiva | | | Il call center di 1°liv. rispetta l'orario di apertura: dal lunedì al venerdì: 8,00 – 18,00 sabato: 8,30 – 12,30 | | Call center | n. giorni con orario garantito / n. giorni apertura | 100% | |
| | | | | Non ci sono mai meno di 3 operatori al call center di 1°liv. | | Call center | n. giorni con presenza minima rispettata / n. giorni apertura | 100% | |
| | | | | Il call center 2°liv è aperto per almeno 36 ore settimanali | | | n. giorni in cui l'orario di servizio è rispettato / totale delle giornate lavorative | 100% | |
| | | | | Non ci sono meno di 2 operatori al call center di 2°liv | | | n. giorni con presenza minima rispettata / n. giorni apertura | maggiore del 90% | |
| Comunicazione via web | Disponibilità di informazioni complete e costantemente aggiornate sulle pagine web del Settore | | | Gli aggiornamenti sono eseguiti entro 7 giorni dalla richiesta | Ritardo nell'aggiornamento del sito web | Redazione web | n. aggiornamenti eseguiti entro i termini / n. aggiornamenti richiesti | maggiore del 95% | |
| Segnalazioni proveniente dal contribuente | 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 | | n. reclami evasi entro i termini / n. reclami ricevuti | 100% | |

| <div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO PUBBLICITA' E OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: C.I.M.P.</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D10A 02 | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | | | | | REV. | Rev 2 del 19 NOVEMBRE 2011 | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | D. M. VITROTTI | |
| 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 | |
| CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO (TEC) | | | | | | | | |
| ACCETTAZIONE DOMANDE | Rilascio della ricevuta o della autorizzazione provvisoria (proc. semplificata) | Reg. n. 335 | Rilascio contestuale alla domanda in presenza del parere preliminare di altri settori (ove prescritto) | | | n. utenti che ottengono riscontro / n. utenti che presentano istanza | 100% | PO SET D 10 B01 |
| RILASCIO AUTORIZZAZIONI PUBBLICITA' PERMANENTE E TEMPORANEA | Le autorizzazioni rilasciate / revocate in conformità alla normativa di settore | Reg. n. 335 Reg. n. 248 D. Lgs. 507/93 D.P.R. 495/92 D. Lgs. 42/04 | Le norme di riferimento sono applicate e garantite in tutti gli atti amministrativi | Presenza di autorizzazioni rilasciate in violazione della normativa. Presenza di pareri negativi o condizionati non in linea con le disposizioni regolamentari | | n. autorizzazioni revocate a seguito di esposti / n. ricorsi sul totale di quelle rilasciate | < del 1% | PO SET D 10 B01 |
| | Tempistiche per la concessione delle autorizzazioni permanenti relative alle insegne | Reg. n. 335 Carta di qualità dei servizi | Rilascio autorizzazione con procedura semplificata entro 100 gg. | Rilascio autorizzazione oltre 100 gg. | | n. autorizzazioni rilasciate entro i 100 gg. / n. autorizzazioni rilasciate | > del 95% | PO SET D 10 B01 |
| | | | Rilascio autorizzazione con procedura ordinaria entro 90 gg. | 5% delle autorizzazioni rilasciate oltre i 90 gg. | | n. autorizzazioni rilasciate entro i 90 gg. / n. autorizzazioni rilasciate | > del 95% | |
| | Tempistiche per la concessione delle autorizzazioni temporanee | Reg. n. 335 Carta di qualità dei servizi | Rilascio contestuale alla domanda se non richiesto parere di altri Settori e comunque non oltre i 30 gg. dalla presentazione dell richiesta | Rilascio dell'autorizzazione oltre l'inizio dell'iniziativa pubblicitaria | | n. utenti che ottengono autorizzazione o diniego entro i termini / n. richiedenti autorizzazione | 100% | PO SET D 10 B02 |
| EMISSIONE AVVISI DI PAGAMENTO | Caricamento dei dati relativi agli impianti autorizzati e delle eventuali esenzioni/riduzioni su applicativo informatico | Reg. n. 335 Reg. n. 267 D. Lgs. 507/93 D. Lgs. 446/97 | Assenza di errori materiali nell'applicazione di tariffe, esenzioni riduzioni (assenza di sgravi per errori materiali) | | | n. sgravi concessi per errori materiali nell'applicazione di esenzioni, riduzioni / n. totale avvisi emessi | < del 4% | PO SET D 10 B03 |
| | Caricamento dei dati del contribuente e criteri di applicazione del canone in fase di emissione degli avvisi di pagamento | | Correttezza della banca dati cimp da cui hanno origine le liste di carico | | CSI | n. anomalie bonificate / totale delle anomalie rilevate | > del 99% | PO SET D 10 B03 |
| | Postalizzazione degli avvisi di pagamento | Capitolato SORIS | La postalizzazione degli avvisi avviene nella finestra temporale di 20 gg. prima della scadenza di pagamento | Superamento della finestra temporale di oltre 10 gg. | SORIS | n. avvisi postalizzati nella finestra temporale prevista / totale avvisi emessi | 100% | PO SET D 10 B03 |
| MODALITA' DI PAGAMENTO | Orario di sportello del concessionario per la riscossione | Capitolato SORIS | Orario sportelli del concessionario: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30 | | SORIS | n. giorni di rispetto dell'orario / n. giorni di apertura | 100% | Contratto di Servizio SORIS |
| | Numero di sportelli aperti al pubblico da adeguare al flusso di utenza, nel rispetto di tempi massimi di attesa predefiniti | Capitolato SORIS | Sono disponibili almeno due sportelli fino ad un massimo commisurato ad un tempo di attesa non superiore a 30 min. | | SORIS | n. giorni in cui lo standard è rispettato / n. giorni di apertura | 100% | Contratto di Servizio SORIS |
| CONTROLLO ABUSIVISMO | Attività di accertamento demandata al Nucleo Operativo del CPM | Reg. n. 335 Codice della Strada Reg. n. 248 L. 689/81 | Il nucleo operativo procede all'accertamento entro 60 gg dalla richiesta | Accertamenti effettuati oltre i 90 giorni | | n. accertamenti effettuati nei tempi / accertamenti totali | > del 90% | PO SET D 10 B04 |
| | Redazione provvedimenti sanzionatori | Reg. n. 335 Codice della Strada Reg. n. 248 L. 689/81 | L'ufficio emette provvedimenti nel rispetto della normativa vigente | | | n. ricorsi persi + annullamenti in autotutela per cause imputabili agli uffici / totale dei provvedimenti emessi | < del 5% | PO SET D 10 B04 |

| <div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO PUBBLICITA' E OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: C.I.M.P.</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D10A 02 | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------|
| | | | | | | REV. | Rev 2 del 19 NOVEMBRE 2011 | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | D. M. VITROTTI | |
| 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 | |
| INFORMAZIONE ED ASSISTENZA PERSONALE (INFO) | | | | | | | | |
| ASSISTENZA ALL'UTENTE DI PERSONA | Tempi di attesa per la presentazione delle istanze e la verifica dei requisiti di ricevibilità | | il tempo di attesa agli sportelli non supera: - 60 minuti per le domande di pubblicità permanente - 30 minuti di per variazioni, cessazioni, volture semplificate - 30 minuti per le domande di pubblicità temporanea | | | n. utenti che attende entro i tempi standard / n. totale utenti | > del 90% | PO SET D 10 B01 |
| | Rispetto degli orari di apertura al pubblico | | Orario degli sportelli: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30 | | | n. giorni in cui l'orario di servizio è rispettato / totale delle giornate lavorative | 100% in situazione di organico completo | PG SET D 10 B01 |
| ASSISTENZA TELEFONICA ALL'UTENTE | Il contribuente può rivolgersi al call center per avere informazioni ed assistenza sui servizi e sugli atti CIMP (call center di primo livello) | | Il numero di operatori presenti in servizio (mai inferiore a tre) garantisce un tempo di attesa inferiore 120 secondi per ottenere risposta | | Settore Infrastrutture e servizi telematici | n. giorni con presenza minima rispettata / n. giorni apertura | 100% | PG SET D 10 B01 |
| | | | Il call center si primo livello è aperto per almeno 45 ore settimanali con disponibilità del servizio articolata su 6 giorni | | | n. giorni con tempi medi di attesa inferiori a 120 secondi / n. giorni apertura | 50% | PG SET D 10 B01 |
| | | | | | | n. giorni con orario garantito / n. giorni apertura | 100% | PG SET D 10 B01 |
| | Il cittadino può contattare telefonicamente gli uffici del Settore. (call center di secondo livello) | | Il servizio di call center di secondo livello è attivo per 36 ore settimanali | | | n. giorni in cui il servizio è attivo / n. giornate lavorative | 100% | PG SET D 10 B01 |
| ASSISTENZA ALL' UTENTE SERVIZIO RISPOSTA VIA MAIL | Tempi di risposta alla casella di posta elettronica a cui richiedere assistenza ed ottenere informazioni | | Risposta alle richieste di informazione entro 30 gg. | | | n. richieste di informazione evase entro i 30 gg. / totale delle richieste | 100% | PG SET D 10 B01 |
| COMUNICAZIONE E TRASPARENZA (COM) | | | | | | | | |
| COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DEL SETTORE | Presenza di un sito web su cui reperire orari, informazioni relative al servizio, alle prestazioni erogate, con disponibilità della modulistica di riferimento | | La Redazione Web effettua l'aggiornamenti del sito entro 7 gg. dalla richiesta | | Redazione web | n. aggiornamenti eseguiti entro i termini / n. aggiornamenti richiesti | > del 90% | PG SET D 10 B01 |
| COMUNICAZIONE PROVENIENTE DAL CONTRIBUENTE | Tempistiche di risposta a segnalazioni, reclami o ricorsi per segnalare anomalie e tutelare interessi | Reg. 335 Carta di qualità dei servizi | | L'amministrazione risponde entro 30 gg a tutte le segnalazioni scritte inoltrate dal contribuente agli sportelli, via posta fax e mail | | n. reclami evasi entro i termini / n. reclami ricevuti | 100% | PG SET D 10 B01 |

| <div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO IMU - ICI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO :</div> <div>ICI - GESTIONE ACCERTAMENTI</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D10C01 | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------|
| | | | | | | REV. | 3 DEL 17/11/2011 | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | D. TOGLIATTO | |
| 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 | |
| Dichiarazioni ICI/ Comunicazioni di destinazione d'uso | Tempistiche di caricamento in banca dati delle dichiarazioni cartacee | Convenzione con i CAAF | Caricamento delle dichiarazioni inoltrate dal Settore entro il 30/01 di ogni anno | Mancato caricamento delle dichiarazioni assegnate dal Settore | CAAF | n. dichiarazioni caricate entro i termini / n. dichiarazioni assegnate dal Settore | > del 80% | POSett D10C 01 |
| Accettazione istanze di autotutela | Tempistiche per la lavorazione di istanze/interpello riguardanti l'ICI ordinaria | L. 241/90 s.m.i. L. 212/00 s.m.i. Reg. Procedimenti Amministrativi | Il contribuente ottiene risposta: - all'istanza entro 30 giorni dalla presentazione; - all'interpello entro 120 gioni dalla presentazione | | | n. Istanze(o interpellii) lavorate entro i termini / n. istanze (o interpellii) ricevute | > del 90% | |
| Rimborsi ICI | Tempistiche per la lavorazione delle istanze di rimborso | D. Lgs. 504/92 s.m.i. L. 296/06, art. 1, c. 164 | Il Settore ICI conclude la lavorazione delle istanze di rimborso entro 143 giorni dalla data di presentazione | Ritardi superiori a 30 giorni | | n. istanze lavorate entro i termini / n. istanze presentate | > del 90% | POSett D10C 02 |
| | | | Il Settore Gestione Finanziaria emette la determina di liquidazione entro 7 giorni dalla data della richiesta da parte del Settore | Ritardi superiori a 7 giorni | Settore Gestione Finanziaria Divisione Tributi | n. determine emesse entro i termini / n. richieste pervenute | > 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 | Ritardi superiori a 15 giorni | Settore Procedure Liquidazione Fornitori V.D.G. Risorse Finanziarie | n. rimborsi erogati entro i termini / n. rimborsi richiesti | > del 90% | POSett V06A01 |
| Emissione bollettini pre- calcolato | Tempistiche di emissione dei bollettini di pagamento di ICI ordinaria | D. Lgs. 504/92 s.m.i. | La postalizzazione dei bollettini avviene almeno entro il giorno 20 del mese precedente a quello fissato per la scadenza della prima rata | | SORIS | n. bollettini postalizzati nella finestra temporale prevista / n. bollettini emessi | 100% | POSett D10C 03 e Contratto di Servizio SORIS |
| Modalità di pagamento | Orario di sportello del concessionario per la riscossione | Capitolato SORIS | Orario sportelli del concessionario: dal lunedì al venerdi dalle 8,30 alle 13,30 | Mancato rispetto dell'orario o sospensione del servizio senza adeguata informazione all'utenza | SORIS | n. giorni di rispetto dell'orario / n. giorni di apertura | 100% | Contratto di Servizio SORIS |
| | Numero di sportelli aperti al pubblico da adeguare al flusso di utenza, nel rispetto di tempi massimi di attesa predefiniti | Capitolato SORIS | Sono disponibili almeno due sportelli fino ad un massimo commisurato ad un tempo di attesa non superiore a 30 min. | Tempi di attesa superiori a quelli previsti | SORIS | n. giorni in cui lo standard è rispettato / n. giorni di apertura | 100% | Contratto di Servizio SORIS |

| <div> CITTA' DI TORINO</div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO IMU - ICI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO :</div> <div>ICI - GESTIONE ACCERTAMENTI</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D10C01 | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------|
| | | | | | | REV. | 3 DEL 17/11/2011 | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | D. TOGLIATTO | |
| 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 | |
| Assistenza all'utente tramite sportello | Disponibilità di sportelli aperti al pubblico per ottenere informazioni, consulenza, assistenza e per la presentazione di istanze e dichiarazioni | | Rispetto orari di apertura (lun/ven 8,30 - 12,30) | | | n. giorni di rispetto dell'orario / n. giorni di apertura | 100% | PGSett D10C 01 |
| | | | Il tempo d'attesa agli sportelli non supera i 20 min. di norma ed i 40 minuti nei periodi di punta | | | n. giorni in cui lo standard è rispettato / n. giorni di apertura | > del 90% | |
| Assistenza telefonica all'utente | Il contribuente può rivolgersi al call center per avere informazioni ed assistenza sui servizi e sugli atti ICI (call center di primo livello) | | Il numero di operatori presenti in servizio (mai inferiore a tre) garantisce un tempo di attesa inferiore 120 secondi per ottenere risposta | | Settore Infrastrutture e servizi telematici | n. giorni con presenza minima rispettata / giorni apertura | 100% | PG SET D 10 C01 |
| | | | Il call center si primo livello è aperto per almeno 45 ore settimanali con disponibilità del servizio articolata su 6 giorni | | | n. giorni con tempi medi di attesa inferiori a 120 secondi / giorni apertura | > del 50% | PG SET D 10 C01 |
| | | | | | | | n. giorni rispetto delle giornate con servizio garantito | 100% |
| | | Disponibilità di un call center di 2° livello per informazioni specifiche | | Il call center di 2° livello è aperto per 36 ore settimanali | | | n. giorni apertura call center / n. giorni lavorativi | 100% |
| Assistenza all'utente tramite web | Temistiche di risposta alla casella di posta elettronica assistenza ICI | | La risposta all'e-mail dei contribuenti avviene entro 30 giorni | La risposta viene fornita oltre i termini | | n. risposte entro i termini / n. richieste pervenute | > del 90% | PGSett D10C 01 |
| Comunicazione attraverso sito web | Sito web dedicato ove sono disponibili tutte le informazioni relative al servizio (norme di riferimento, orari, procedimenti, modulistica) | | La Redazione Web effettua l'aggiornamenti del sito entro 7 gg. dalla richiesta | | Redazione web | n. aggiornamenti eseguiti entro i termini / n. aggiornamenti richiesti | > del 95% | PGSett D10C 01 + PGDir D05 02 |
| Comunicazione proveniente dal contribuente | Tempistiche di risposta a segnalazioni, reclami o ricorsi per segnalare anomalie e tutelare interessi | | Risposta entro 30gg a tutte le segnalazioni ed i reclami scritti inoltrati dai contribuenti attraverso sportelli, posta, fax ed e-mail | | | n. reclami evasi entro i termini / n. reclami ricevuti | 100% | PGSett D10C 01 |

VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI

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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1 | 1 | Ricognizione straordinaria, ai fini della verifica della loro perdurante necessità, dei rapporti di concessione passiva di immobili o sedimi appartenenti all'Agenzia del Demanio | 1.a | Approvazione formale da parte del Direttore CODIR di una relazione contenente le proposte di dismissione | CALVANO |
| 1 | 2 | Esame delle problematiche assicurative dei terzi conduttori sugli immobili comunali e definizione delle clausole standard da inserire nei contratti di locazione e concessione | 2.a | Redazione delle linee guida e diffusione ai servizi interessati ai fini del recepimento | CALVANO CLARIZIA |
| 2 | 3 | Rilascio immobile di Piazza Emanuele Filiberto | 3.a | Entro il 31.12.2012 | 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 MAIURI GRASSO ROZZO CALCAGNO |
| 2 | Gestione spese per utenze | Gestione utenze (acqua) | Riduzione dei costi dell'acqua al netto di nuove forniture e incrementi tariffari | Impegnato 2012 / Impegnato 2011 | | N. D. | -1,5% | | CALVANO GALLO GRASSO MAIURI |
| 3 | Recupero spese per utenze | Accertamento delle spese per utenze sostenute per conto di terzi | Gestione accertamento spese per utenze anticipate dalla Città | Accertato 2012 / Accertato 2011 | | N. D. | 90% | | CALVANO GALLO GRASSO MAIURI |

VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI

DIREZIONE FACILITY MANAGEMENT

Politica: GESTIONE DELLE SEDI COMUNALI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1 | 1 | Procedura di evidenza pubblica per la fornitura di metano da riscaldamento | 1.a | Determina di approvazione del bando e trasmissione al Servizio Appalti entro il 30.09.2012. | GRASSO GALLO MAIURI |
| 1 | 2 | Verifica e razionalizzazione di tutte le utenze SMAT appartenenti ai seguenti gruppi: <ul style="list-style-type: none">- orinatori- idranti- autorimesse | 2.a | Completamento dell'analisi entro il 31.12.2012 | GRASSO GALLO MAIURI |
| 1 | 3 | Effettuazione sopralluoghi per verifica conformità contratti allacciamento fornitura energia elettrica | 3.a | n°30 sopralluoghi entro il 31.12.2012 | ROZZO CALCAGNO |
| 1 | 4 | Aggiornamento e monitoraggio della polizza R.C. per il periodo 1.1.2011 - 30.12.2012 | 4.a | Approvazione formale del documento da parte del Direttore entro il 31.12.2012 | CLARIZIA |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------|----------------|
| - | 5 | Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori: calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 5.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | CALVANO GRASSO |

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 | Recupero spese per utenze verso terzi | Recupero utenze da terzi | Gestione recupero spese di funzionamento anticipate dalla Città | n° pratiche di rimborso gestite nell'anno / n° totale pratiche | | N. D. | 95% | | GALLO GRASSO |
| 2 | Gestione logistica | Immobili di proprietà ad uso ufficio occupati da Servizi della Città | Verifica indice m2/ dipendente su spazi occupati dai diversi Servizi | n° Servizi su cui è stato calcolato il parametro "m2/dipendente" | | N.D. | 10 | | PEDROTTI |
| 3 | Gestione fitti e concessioni passive | Immobili in locazione passiva ad uso ufficio occupati da Settori della Città | Verifica indice m2/ dipendente su immobili occupati | n° contratti di locazione passiva su cui è stato calcolato il parametro "m2/dipendente" | | N.D. | 5 | | PEDROTTI |
| 4 | Gestione spese di vigilanza | Appalto servizi di vigilanza | Corretta esecuzione dei controlli dei servizi di vigilanza appaltati finalizzati al rispetto delle specifiche previste nei capitolati | n° controlli effettuati | | N.D. | 6 | | CLARIZIA |
| 5 | Gestione assicurazione responsabilità civile verso terzi | Istanze risarcimento danni da parte di cittadini | Gestione delle istanze secondo tempistiche congrue: 30 gg tra la data di ricevimento istanza e invio pratica all'assicurazione per l'apertura del sinistro | n° istanze gestite nei tempi / n° totale istanze | | N.D. | 98% | | CLARIZIA |

**DIREZIONE CENTRALE
AMBIENTE, SVILUPPO,
TERRITORIO E LAVORO**

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere e governare la trasformazione delle nuove Centralità urbane
- 2) 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 Nuova – Lingotto, Asse di Corso Marche)
- 3) Coordinare il Progetto Torino Smart City

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1,2 | 1 | Oneri di urbanizzazione: conseguimento degli obiettivi di bilancio 2012 | 1.a | Entro il 31.12.2012 | VIRANO |
| 1,2 | 2 | Piano delle valorizzazioni immobiliari: conseguimento degli obiettivi di bilancio nel rispetto dei piani di dettaglio approvati dalla Cabina di regia finanziaria | 2.a | Entro il 31.12.2012 | VIRANO |
| 1,2 | 3 | Piano delle dismissioni immobiliari: conseguimento degli obiettivi di bilancio nel rispetto dei piani di dettaglio approvati dalla Cabina di regia finanziaria | 3.a | Entro il 31.12.2012 | VIRANO |
| 1,2 | 4 | Variante 200 – Linea 2 metro: aggiudicazione Masterplan e avvio delle attività progettuali | 4.a | Entro il 31.12.2012 | VIRANO |
| 3 | 5 | Partecipazione, in accordo con tutti i Servizi competenti ed in raccordo con la Fondazione Smart City, ai bandi europei e nazionali relativi ai domini dello smart building, energia, mobilità, ICT | 5.a | Presentazione della candidatura della Città ad almeno 8 bandi europei entro il 2012 | VIRANO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

| N° | 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 | 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 | 135 gg | 90 % | 90 % | | VIRANO |
| 2 | GESTIONE VARIANTI | Approvazione delle varianti al PRG individuate mediante Piano Annuale | | Rispetto del cronoprogramma delle varianti | Variante prioritarie individuate di concerto con il DG | 100 % | 100 % | | VIRANO |

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE URBANISTICA

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

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1,2,3 | 1 | Variante 200 – Linea 2 Metro: aggiudicazione del Masterplan e avvio delle attività progettuali | 1.a | Entro il 31.12.2012 | GILARDI |
| 1,2,3 | 2 | Variante 200 – Linea 2 Metro: approvazione del progetto preliminare controdedotto aggiornato con le indicazioni del Masterplan | 2.a | Approvazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | GILARDI LEONARDI MAZZA |
| 1,2,3 | 3 | Predisposizione del provvedimento finalizzato alla trasformazione urbanistica delle aree su corso Romania in coerenza con i PRIN "Michelin e Cebrosa" | 3.a | Presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | GILARDI GROGNARDI BOLOGNA |
| 1,2,3 | 4 | Approvazione del documento programmatico per l'adeguamento al Rischio di Incidente Rilevante (RIR) del Piano regolatore generale (PRG) | 4.a | Presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | GILARDI LEONARDI |
| 1,2,3 | 5 | Approvazione del Piano Particolareggiato "Lingotto" in variante al PRG | 5.a | Presentazione in Giunta Comunale entro il 31.09.2012 | GILARDI MAZZA |
| 1,2,3 | 6 | Redazione delle "Linee Guida Contributo Aggiuntivo" | 6.a | Deliberazione da parte delle Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | GILARDI VERARDO |

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 varianti | Approvazione delle varianti al PRG individuate mediante Piano Annuale | Rispetto del Cronoprogramma delle varianti | Varianti prioritarie individuate di concerto con il CdG | | 100% | 100% | | GILARDI |
| 2 | Pubblicazione on-line documentazione | Perfezionamento e implementazione della documentazione disponibile on-line | Aggiornamento elenco variazione al PRG adottate/ approvate con allegati | N° di pubblicazioni entro 20 gg dalla pubblicazione della delibera / N° provvedimenti urbanistici | | 75% | ≥ 80% | | GUGLIOTTA |
| 3 | Rilascio pareri | Rilascio parere urbanistico | | N° di pareri rilasciati entro i termini di legge previsti / N° pareri rilasciati | | N.D. | ≥ 80% | | BOLOGNA |
| 4 | | | | N° di pareri rilasciati entro i termini di legge previsti / N° pareri rilasciati | | N.D. | ≥ 80% | | MAZZA |
| 5 | Provvedimenti Urbanistici | Adozione/approvazione provvedimenti urbanistici | | N° di Provvedimenti Urbanistici Giunta Comunale / N° di Provvedimenti Urbanistici dell'allegato A.1 | | N.D. | ≥ 80% | | BOLOGNA |
| 6 | | | | N° di Provvedimenti Urbanistici Giunta Comunale / N° di Provvedimenti Urbanistici dell'allegato A.2 | | N.D. | ≥ 80% | | MAZZA |
| 7 | Gestione Finanziaria P.Ri.U. | Richiesta da parte del RUP dell'intervento di liquidazione fattura (protocollo di arrivo) | | N° di fatture liquidate entro 30 gg / N° di fatture pervenute (finanziate con risorse ministeriali). | | 92% | ≥ 92% | | VERARDO |

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE URBANISTICA

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

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1,2,3 | 1 | Approvazione del documento programmatico per l'adeguamento al Rischio di Incidente Rilevante (RIR) del Piano regolatore generale | 1.a | Presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | LEONARDI |
| 1,2,3 | 2 | Indizione della Conferenza di Servizi per l'Accordo di Programma relativo al Protocollo d'intesa "Variante Caserme" | 2.a | Redazione del documento tecnico perfezionato entro il 31.12.2012 | NESTA |
| 1,2,3 | 3 | Aggiornamento dello studio di insieme per l'Area Continassa | 3.a | Presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | BERSIA |
| 1,2,3 | 4 | Approvazione del Piano Particolareggiato di Recupero "Regaldi" | 4.a | Presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | MOSSINO |
| 1,2,3 | 5 | Approvazione del provvedimento dello strumento esecutivo PEC per l'area del MOI. | 5.a | Presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | GROGNARDI |
| 1,2,3 | 6 | Adozione, della variante "Centro Ristorazione Multiethnica" nell'ambito della trasformazione dell'Area Nord della Città | 6.a | Presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | ANNICCHIARICO |
| 1,2,3 | 7 | Approvazione del disciplinare per bando di gara relativo al recupero e alla gestione del complesso della "Cascina Fossata" | 7.a | Presentazione in Giunta Comunale entro il 31.10.2012 | CAVALIERI |
| 1,2,3 | 8 | Accordo di Programma, ai sensi dell'Art. 81 ai sensi DPR 616/07 s.m.i. per fabbricati delle Ferrovie dello Stato | 8.a | Presentazione in Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | DORIA |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1,2,3 | 9 | Aggiornamento delle Norme Urbanistiche Edilizie di Attuazione (NUEA) del PRG Vol. I e Vol. II al 30.06.2012 | 9.a | Pubblicazione delle NUEA sul Geoportale entro il 31.12.2012 | GUGLIOTTA |
| 1,2,3 | 10 | Rendiconto degli 11 P.Ri.U. al collegio di vigilanza e pagamento ordinativi | 10.a | Presentazione del rendiconto entro il 31.12.2012 | VERARDO |
| 1,2,3 | 11 | Variante 200 – Linea 2 metro: aggiudicazione del Masterplan e avvio delle attività progettuali | 11.a | Entro il 31.12.2012 | PETRUZZI |
| 1,2,3 | 12 | Rispetto delle previsioni di entrata derivanti da varianti e Strumenti Urbanistici Esecutivi (S.U.E.) | 12.a | Stanziamiento 2012 vs Accertato 2012 | PETRUZZI |
| 1,2,3 | 13 | Rispetto delle previsioni di spesa par la parte gestionale (acquisti, forniture, affidamenti, incarichi) | 13.a | Stanziamiento 2012 vs Impegnato 2012 | CLERICI |
| - | 14 | Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 14.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | GROGNARDI LEONARDI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

| N° | 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 | Istanze urbanistiche | Avvio del procedimento di istanze (richiesta esterna da professionisti) | | N° di istanze urbanistiche avviate entro 30 gg / N° di richieste pervenute | | 100% | ≥ 80% | | LEONARDI NESTA BERSIA MOSSINO |
| 2 | | | | | | 100% | ≥ 80% | | GROGNARDI ANNICCHIARICO CAVALIERI DORIA |
| 3 | Rilascio pareri | Rilascio parere urbanistico | | N° di pareri rilasciati entro i termini di legge previsti / N° pareri rilasciati | | N.D. | ≥ 80% | | LEONARDI BERSIA NESTA MOSSINO |
| 4 | | | | | | N.D. | ≥ 80% | | GROGNARDI ANNICCHIARICO CAVALIERI DORIA |
| 5 | Provvedimenti Urbanistici | Adozione/ approvazione provvedimenti urbanistici | | N° di Provvedimenti Urbanistici in Giunta Comunale / N° di Provvedimenti Urbanistici dell'allegato B.1 | | N.D. | ≥ 80% | | LEONARDI NESTA |
| 6 | | | | N° di Provvedimenti Urbanistici in Giunta Comunale / N° di Provvedimenti Urbanistici dell'allegato B.2 | | N.D. | ≥ 80% | | LEONARDI BERSIA |
| 7 | | | | N° di Provvedimenti Urbanistici in Giunta Comunale / N° di Provvedimenti Urbanistici dell'allegato B.3 | | N.D. | ≥ 80% | | LEONARDI MOSSINO |

| N° | TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA della prestazione | INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO | VALORE DI RIFERIMENTO | ANNO Prec. | VALORE ATTESO | | RESPONSABILE |
|----|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|---------------|---------|-------------------------|
| | | | | | | | Manten. | Miglior | |
| 8 | Provvedimenti Urbanistici | Adozione/ approvazione provvedimenti urbanistici | | N° di Provvedimenti Urbanistici in Giunta Comunale / N° di Provvedimenti Urbanistici dell'allegato C.1 | | N.D. | ≥ 80% | | GROGNARDI ANNICCHIARICO |
| 9 | | | | N° di Provvedimenti Urbanistici in Giunta Comunale / N° di Provvedimenti Urbanistici dell'allegato C.2 | | N.D. | ≥ 80% | | GROGNARDI CAVALIERI |
| 10 | | | | N° di Provvedimenti Urbanistici in Giunta Comunale / N° di Provvedimenti Urbanistici dell'allegato C.3 | | N.D. | ≥ 80% | | GROGNARDI DORIA |
| 11 | 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. | | 100 % | | ≥ 95 % | PETRUZZI |
| 12 | 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 Giunta Comunale (G.C.) e del Consiglio Comunale (C.C.) per competenza | N° note di trasmissione conclusione istruttoria da parte dei settori tecnici / n° procedimenti sottoposti alla Giunta Comunale (G.C.) e al Consiglio Comunale (C.C.) | | 93 % | | ≥ 95 % | PETRUZZI |
| 13 | Gestione finanziaria | Rispetto impegni previsti in Bilancio | Predisposizione delle deliberazioni e delle determinazioni di impegno finanziario. | Importo Impegnato/Stanziato | | 100 % | | ≥ 95 % | CLERICI |

ALLEGATI

Allegato A.1 - arch. Bologna

1. Variante n. 228 Barca Bertolla – Approvazione
2. PRIN, in variante, Botticelli - Approvazione
3. Variante n. 247 - Approvazione

Allegato A.2 - arch. Mazza

1. Indizione Conferenza di Servizi per Accordo di programma “Biotecnologie”
2. Indizione Collegio di Vigilanza e conseguente decreto RP relativo all' Accordo di Programma Spina 2 Framtek;
3. Redazione Protocollo d'Intesa Città Ferrovie (Passante Ferroviario)

Allegato B.1 - arch. Nesta

1. Variante n. 276 - Patrimonio – Adozione
2. Variante n. 246 – Lavazza, c.so Novara - Approvazione
3. Variante n. 194 – Via Basse di Dora – Approvazione

Allegato B.2 - arch. Bersia

1. Variante n. 199– Ex Bowling - Adozione
2. Variazione correzione errore materiale corso Giulio Cesare 268 - Approvazione
3. Variante n. 255 – Integrazione normativa art. 21 - Adozione

Allegato B.3 - arch. Mossino

1. Modifica Accordo di Programma PRIN “Ambito 8.22 Pronda-Marche” – Approvazione
1. PEC “Ambito 16.33 Guala” – Approvazione
2. Variante parziale n. 258 “Ambito 8.25 Bard” Approvazione

Allegato C.1 – geom. Annicchiarico

1. Variante n. 293 – Strada del Meisino – Adozione
2. Variante n. 265 – Via Olivero - Adozione
3. Variante n. 273 – Strada del Drosso - Adozione

Allegato C.2 – arch. Cavalieri

1. PEC “Ambito 8.22 Frejus” – Approvazione
2. Permesso di Costruire Convenzionato area M1 Via Sarpi - Approvazione
3. Provvedimento Parco Sportivo Stura - Adozione

Allegato C.3 – arch. Doria

1. Variante Pescarito - Adozione
2. PEC Spina 1 - Approvazione
3. Provvedimento Parco Michelotti

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA

LINEE STRATEGICHE:

- 1) 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
- 2) Sviluppare le attività di e-government verso cittadini, professionisti e aziende
- 3) Adeguare la regolamentazione dell'attività edilizia ed i servizi offerti alle esigenze di sviluppo della Città

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1 | 1 | Predisposizione della delibera di Giunta Comunale finalizzata al rinnovo della commissione edilizia | 1.a | Trasmissione del documento all'Assessore di riferimento entro il 30.09.2012 | CORTESE DEMETRI PISCIOTTA |
| 2 | 2 | Estendere l'utilizzo del MUDE (Modello Unico Digitale per l'Edilizia) ai certificati di agibilità: definizione della procedura per la presentazione della pratica, istruttoria e rilascio dei certificati | 2.a | Disposizione di servizio entro il 31.12.2012 | CORTESE |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

| N° | 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 | 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 | 98% | 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 | 90% | 90% | | CORTESE DEMETRI |
| 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 | 97% | 90% | | CORTESE DEMETRI |
| 4 | Rilascio Agibilità | Rilascio Agibilità | Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 10 gg dalla firma del RdP della proposta di provvedimento | % di provvedimenti firmate dal dirigente entro i termini | 10gg | 85% | 85% | | CORTESE |
| 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 | | 91,3% | 90% | | CORTESE MANDRILE |

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA

Politica: AUTORIZZAZIONE E CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ EDILIZIA

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 1 | Predisposizione di specifiche grafiche per la presentazione delle SCIA tramite procedura MUDE (Modello Unico Digitale per l'Edilizia) | 1.a | Relazione e standard grafici entro il 31.12.2012 | BOLOGNESI |
| 2 | 2 | Estendere l'utilizzo del MUDE ai certificati di agibilità: definizione della procedura per la presentazione della pratica, istruttoria e rilascio dei certificati | 2.a | Definizione della procedura entro il 31.12.2012 | MANDRILE BARBERIS SCAVO SGHERZA |
| | | | 2.b | Disposizione di servizio entro il 31.12.2012 | MANDRILE BARBERIS SCAVO SGHERZA |
| 1 | 3 | Verifica a campione delle pratiche di Comunicazioni Inizio Lavori (CIL) con evidenziazione delle casistiche degli errori, finalizzato alla comunicazione agli ordini professionali | 3.a | Trasmissione del report finale agli ordini professionali entro il 31.12.2012 | LABED EDERA |
| 2 | 4 | Autorizzazione paesaggistica telematica: definizione della procedura (interna e con enti esterni) di autorizzazione paesaggistica telematica per pratiche MUDE | 4.a | Definizione della procedura entro il 31.12.2012 | CORTESE MANDRILE DEMETRI BONASSIN PISCIOTTA SGHERZA CAPALDI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 3 | 5 | Applicazione operativa delle norme edilizie introdotte dal D.L. 70/2011 convertito in Legge n°106/2011 | 5.a | Predisposizione della disposizione di servizio organizzativa e applicativa entro il 31.12.2012 | CORTESE FANTINO |
| 3 | 6 | Definizione e redazione del progetto di sostituzione delle attrezzature di archiviazione dell'Archivio Edilizio | 6.a | Trasmissione del progetto alla Direzione entro il 30.09.2012 | MANDRILE COLETTTO |
| 3 | 7 | Sostituzione delle attrezzature di archiviazione dell'Archivio Edilizio | 7.a | Rispetto del cronoprogramma dei lavori | CORTESE MANDRILE COLETTTO |
| 2 | 8 | Estensione del sistema EdificaTo per la prenotazione e l'inoltro telematico delle pratiche dell'archivio edilizio agli utenti comunali | 8.a | Sistema a regime per gli utenti comunali entro il 30.09.2012 | COLETTTO |
| 3 | 9 | Riorganizzazione dei servizi di ricezione pratiche in funzione delle nuove procedure telematiche | 9.a | Disposizione di servizio di riassegnazione delle mansioni al personale entro il 30.09.2012 | MANDRILE SGHERZA |
| 1 | 10 | Esecuzione dei controlli e delle validazioni delle lavorazioni di scansione delle pratiche edilizie | 10.a | Validazione dei lotti 2012 assegnati entro 30 giorni, secondo il programma definito con disposizione di servizio | VERGNANO |
| 1 | 11 | Monitoraggio della procedura on-line relativa alla riscossione coattiva sanzioni – contributo di costruzione | 11.a | Approvazione formale del report di controllo da parte del dirigente di riferimento entro fine ciclo PEG | RISSO |
| 1 | 12 | Individuazione delle pratiche di sanatoria (ex art. 36 D.P.R. 380/2001) collegate alle pratiche abusive esistenti e predisposizione di un programma per lo smaltimento dell'arretrato | 12.a | Approvazione formale del programma di smaltimento dell'arretrato da parte del dirigente di riferimento entro fine ciclo PEG | GIAMBRA LA TORELLA |
| 1 | 13 | Redazione delle seguenti Guide alla presentazione dei Servizi per l'Edilizia: 1) DIA e SCIA; 2) Permesso di Costruire e SCIA in variante al Permesso di Costruire 3) CIL telematica, SCIA, denuncia costruzioni in zona sismica | 13.a | Entro fine ciclo PEG | TIENGO CORTESE DEMETRI MANDRILE |
| - | 14 | Catalogo prodotti – indicatori: calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione | 14.a | Entro fine ciclo PEG | CORTESE MANDRILE DEMETRI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹


| N° | 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 | Vigilanza C.I.L. | Controllo comunicazioni | Controllo comunicazioni inizio lavori per attività edilizia libera | n. di comunicazione controllate/ n. di comunicazioni pervenute | 5% delle C.I.L. presentate | 100% | 98% | | 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) | 100% | 100% | | BONASSIN CAPALDI |
| | | | | | | 60% | | 80% | PISCIOTTA CAPALDI |
| 3 | Gestione esposti abusive | 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% | | EDERA LABED RISSO |
| 4 | Rilascio Agibilità | Rilascio certificato agibilità | Istruttoria tecnica della pratica | % di richiesta documenti integrativi entro i termini previsti | 15 gg | 89% | 90% | | SCAVO |
| 5 | | | | % di proposte di provvedimento entro i termini | 20 gg | 77% | 80% | | SCAVO |
| 6 | | | | % di documenti integrativi accettati entro i termini previsti | 30 giorni (+ 30 gg di proroga) | 89% | 90% | | SCAVO |
| 7 | | | Rilascio provvedimento | % di provvedimenti firmate dal Dirigente entro i termini | 10 gg | 85% | 85% | | BARBERIS SCAVO |

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

| N° | TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA della prestazione | 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 | | 95% | 95% | | SCAVO |
| 9 | | 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 | | 95% | 95% | | BARBERIS |
| 10 | Consultazione 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 | | 92% | 92% | | MANDRILE COLETTTO |
| 11 | Archivio vincoli | Disponibilità vincoli monumentali | Disponibilità vincoli monumentali nel SIT | % decreti di vincolo disponibili nel SIT entro 15 gg dalla ricezione | | 97% | 95% | | VERGNANO |
| 12 | Consultazione pratiche edilizie | Guida ai servizi dell'archivio | <ul style="list-style-type: none"> - 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% | 95% | | COLETTTO |

| N° | TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA della prestazione | 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% | | COLETTTO 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 %</p> <p>2. 100 %</p> | 90% | 90% | COLETTTO VERGNANO |

| N° | TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA della prestazione | 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 | Razionalizzazione 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 | 94% | 70% | | COLETTTO |
| 17 | Certificati Urbanistici ed Edilizi | Dematerializzazione allegati | Progressiva sostituzione degli allegati cartacei con allegati digitali | % sulla quantità totale | Volume certificazioni con allegati digitali | 70% | 70% | | MANDRILE COLETTTO VERGNANO |
| 18 | Servizi coinvolti nel progetto Qualità | Certificazione di Qualità | Garantire il rispetto delle scadenze relative alle attività di monitoraggio e assistenza rispetto agli impegni connessi al mantenimento della Certificazione di Qualità | scadenze – impegni rispettati / scadenze – impegni da rispettare | | N.D. | 95% | | TIENGO |



CITTA DI TORINO

DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA - SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE E ATTIVITA' EDILIZIA SEGNALATA
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE

DOCUMENTO

REV.

VERIFICA

APPROVAZIONE


SQS D01E 01

1 DEL 05/09/2011

D'ALESSANDRO

DEMETRI

| | | | | | | 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 applicabil |
| 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 02 |
| | | 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 60 giorni dalla presentazione (dpr 380/2001) | mancato rispetto dei termini per la richiesta documenti integrativi | % di richiesta documenti integrativi entro i termini previsti | 95% | PO Sett D01E 02 |
| | | | | 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 | 90% | PO Sett D01E 02 |
| | | | | 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 | 90% | PO Sett D01E 02 |
| | | | | In caso di voltura, la richiesta di documentazione integrativa viene inviata entro 30 gg. dal ricevimento dell'istanza | mancato rispetto dei termini | % di richieste inviate entro i termini previsti | 90% | PO Sett D01E 02 |
| | | | | I pareri richiesti al Settore Associazioni - Contratti Attivi - Amministrazione su immobili comunali concessi ad associa-zioni e su proprietà comunali in locazione vengono rilasciati entro 20 gg dalla richiesta | mancato rispetto dei termini | % di pareri pervenuti entro i termini previsti | 95% | PO Sett D01E 02 |



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA - SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE E ATTIVITA' EDILIZIA SEGNALATA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE

DOCUMENTO

REV.

VERIFICA

APPROVAZIONE


SQS D01E 01

1 DEL 05/09/2011

D'ALESSANDRO

DEMETRI

| | | | | | | 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 applicabil |
| CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO | Rilascio del permesso di costruire | istruttoria tecnica del Permesso di Costruire | | I pareri in linea patrimoniale su congruità dell'opera richiesti al Settore Valorizzazione Patrimonio Immobiliare vengono rilasciati entro 20 gg dalla richiesta | mancato rispetto dei termini | % di pareri pervenuti entro i termini previsti | 95% | PO Sett D01E 02 |
| | | | svolgere al più presto la verifica di conformità del progetto alla normativa vigente | I pareri richiesti al Settore Valutazioni per valutazione valori di monetizzazione aree per servizi vengono rilasciati entro 20 gg dalla richiesta | mancato rispetto dei termini | % di pareri pervenuti entro i termini previsti | 95% | PO Sett D01E 02 |
| | | | | I pareri richiesti al Settore Ambiente e Territorio in materia acustica e di gestione terre e rocce da scavo vengono rilasciati entro 30 gg dalla richiesta | mancato rispetto dei termini | % di pareri pervenuti entro i termini previsti | 95% | PO Sett D01E 02 |
| | | assicurare un trattamento omogeneo a tutti gli utenti rispetto alle tempistiche per presentare documenti mancanti | Le richieste di documentazione integrativa non presentate entro 90 giorni (+ 60 giorni di proroga) + 30 gg di tolleranza, sono archiviate con esito negativo | Non previsto | % di richieste non integrate archiviate entro i termini previsti (sul totale delle pratiche non integrate) | 90% | PO Sett D01E 02 | |
| | | comunicazione relativa allo stato della pratica | rilasciare al più presto il Permesso di Costruire dopo la firma della Proposta tecnica di provvedimento e dopo il pagamento degli oneri | Il rilascio del Provvedimento di Voltura avverrà entro 30 gg dal ricevimento dell'istanza (al netto dei tempi si sospensione) | mancato rispetto dei termini | % di provvedimenti rilasciati entro i termini | 95% | PO Sett D01E 02 |
| | | | | Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 30 gg dalla firma del RdP della proposta di provvedimento | mancato rispetto dei termini | % di provvedimenti firmate dal Dirigente entro i termini | 95% | PO Sett D01E 02 |




DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA - SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE E ATTIVITA' EDILIZIA SEGNALATA
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE


DOCUMENTO
REV.
VERIFICA
APPROVAZIONE

SQS D01E 01
1 DEL 05/09/2011
D'ALESSANDRO
DEMETRI


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 applicabile |
| CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO | Rilascio del permesso di costruire | 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 | 95% | PO Sett D01E 02 |
| | | | | In caso di rinnovo, la comunicazione di non conformità viene inviata entro 120 gg dal ricevimento dell'istanza | mancato rispetto dei termini | % di comunicazioni inviate entro i termini previsti | 95% | PO Sett D01E 02 |
| | | | 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 02 |
| | | tempi di sospensione del procedimento | assicurare un trattamento omogeneo a tutti gli utenti rispetto alle tempistiche per presentare modifiche di lieve entità | Le richieste di modifica di lieve entità non presentate entro 30 giorni (+ 30 giorni di proroga) + 30 di tolleranza, sono archiviate con esito negativo | Non previsto | % di pratiche archiviate entro i termini previsti | 90% | PO Sett D01E 02 |
| 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 02 |
| | 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 8:30 alle 12,00 | mancato rispetto di apertura al pubblico | % di giorni di apertura dello sportello | 95% | PO Sett D01E 02 |


| <div></div> <div>DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA - Servizio Sportello per l'Edilizia e l'Urbanistica</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO GESTIONE SPORTELLLO EDILIZIA E URBANISTICA</div> | | | | | | 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 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% |

| | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--------------|------------------|
|  CITTA' DI TORINO | DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA - UFFICIO ATTIVITA' EDILIZIE ASSEVERATE SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DENUNCE INIZIO ATTIVITA' | | | | | | DOCUMENTO | SQS D01R_01 |
| | | | | | | | 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 |

| | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--------------|-------------------------|
|  CITTA' DI TORINO | DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA - UFFICIO ATTIVITA' EDILIZIE ASSEVERATE SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DENUNCE INIZIO ATTIVITA' | | | | | | DOCUMENTO | SQS D01R_01 |
| | | | | | | | 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 | 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 | 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 |
| INFORMAZIONE 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 |
| | 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 |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------|------------------|
|  CITTA' DI TORINO | DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA - SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE E ATTIVITA' EDILIZIA SEGNALATA | | DOCUMENTO | SQS D01E_02 |
| | SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DIA IN VARIANTE A PdC | | REV. | 0 del 03/05/2011 |
| | | | 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 |
| INFORMAZIONE 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 |
| | 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 |

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Predisposizione di una piattaforma Intracom per il coordinamento e la ricognizione di programmi e progetti attinenti alla tematica Smart City attuati dai diversi Servizi dell'amministrazione | 1.a | Realizzazione della piattaforma entro il 31 12 2012 | PRESUTTI |
| 1 | 2 | Partecipazione, in accordo con tutti i Servizi competenti ed in raccordo con la Fondazione Smart City, ai bandi europei e nazionali relativi ai domini dello smart building, energia, mobilità, ICT | 2.a | Presentazione della candidatura della Città ad almeno 8 bandi europei entro il 2012 | PRESUTTI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

| N° | 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 | 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 / 24.200 | 36,42 | | 30% | PRESUTTI SPESSA |
| 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 |
| 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 | 110 | 100 | | PRESUTTI ROSSO |

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY

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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1,2 | 1 | Individuare nuovi criteri di accesso in base ai quali redigere il bando di partecipazione ai Cantieri di Lavoro 2013, in considerazione del nuovo ISEE, con l'obiettivo di aumentare il <i>turn over</i> e favorire l'accesso alle fasce più deboli | 1.a | Predisposizione di uno studio di fattibilità dei criteri di accesso e del nuovo schema di bando entro il 31.10.2012 | BARBERO |
| | | | 1.b | Trasmissione del Bando all'Assessore di riferimento | |
| 2 | 2 | Predisposizione di un'apposita procedura di gara per l'affidamento dei servizi di supporto volti a rafforzare l'occupabilità della popolazione più svantaggiata | 2.a | Avvio della gara entro la fine ciclo PEG | CARPENTIERI |
| 1 | 3 | Rafforzare <i>governance</i> e titolarità del POR ORIENTAMENTO: stabilire il coordinamento con le Circoscrizioni; programmare e comunicare l'offerta ai destinatari; istituire e coordinare tavoli territoriali. | 3.a | Approvazione formale, da parte del dirigente, dei report di valutazione dei risultati relativi al servizio entro fine ciclo PEG | D'ALESSANDRO |
| 4 | 4 | Redazione di uno studio di fattibilità relativo al passaggio al sistema informativo SILP finalizzato ad attuare l'accordo con la Provincia di Torino | 4.a | Approvazione formale, da parte del dirigente, dello studio di fattibilità entro il 31.12.2012 | MURABITO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2 | 5 | Redazione di un documento che descriva le modalità di riduzione dei costi di stampa e distribuzione di Informalavoro del 20% | 5.a | Approvazione formale del documento da parte del dirigente | RIZZO |
| 2,3 | 6 | Aggiornare il Regolamento del Consiglio Comunale n. 307 relativo alle procedure contrattuali per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e disabili in conseguenza delle nuove norme sugli appalti e di nuove istanze | 6.a | Trasmissione all'Assessore di riferimento del documento di revisione entro il 31.12.2012 | SPESSA |
| 4 | 7 | Realizzazione di attività formative finalizzate all'aggiornamento del personale della Direzione, relativamente agli ambiti amministrativi attribuiti agli uffici | 7.a | Almeno un incontro formativo entro il 31.12.2012 | GIANASSO |
| 4 | 8 | Realizzazione di incontri di formazione interna finalizzati alla conoscenza della situazione socio-economica e lavorativa della Città | 8.a | Almeno un incontro di formazione entro il 31.12.2012 | ADORNO |
| 3 | 9 | Progetto Certificazione Qualità ISO 9001: realizzazione della Customer Satisfaction sul servizio "Anticipo della Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria" | 9.a | Entro il 31.12.2012 | SPESSA MURABITO GIANASSO |
| 3 | 10 | Attivazione e gestione del sistema delle segnalazioni e dei reclami via web (GST) relativi ai servizi certificati | 10.a | Entro fine ciclo PEG | SPESSA BARBERO RIZZO |
| - | 11 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione | 11.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | BARBERO D'ALESSANDRO MURABITO CARPENTIERI RIZZO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------|---------------------|
| - | 12 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 12.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | SPESSA |
| - | 13 | Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 13.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | RIZZO MURABITO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE 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 | Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Orientamento Professionale | POR ORIENTAMENTO: effettuazione dei controlli di cui all'art. 13 del Capitolato di Gara | Rispetto dei controlli in termini di oggetto, strumenti, modalità, frequenza, luogo di effettuazione | Almeno il 90% dei controlli di cui alla tabella allegata all'art. 13 | 90% | N.D. | 90% | | SPESSA D'ALESSANDRO |
| 2 | | COMPITIINSIEME: effettuazione dei controlli di cui all'art. 12 del Capitolato di Gara | | Almeno il 90% dei controlli di cui alla tabella allegata all'art. 12 | | | | | |
| 3 | | EXTRATITOLI: effettuazione dei controlli di cui all'art. 13 del Capitolato di Gara | | Almeno il 90% dei controlli di cui alla tabella allegata all'art. 11 | | | | | |
| 4 | Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / 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% | 100% | 100% | | SPESSA MURABITO |
| 5 | | Anticipo CIGS | | Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio SQS D16A 01 | | | | | |
| 6 | | Coordinamento e monitoraggio attività svolte dal Centro Lavoro Torino | Incontri periodici per monitoraggio attività del servizio | Almeno quattro incontri all'anno con affidatari e/o referenti della gestione del servizio | 100% | N.D. | 100% | | |

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

| N° | TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA della prestazione | INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO | VALORE DI RIFERIMENTO | ANNO Prec. | VALORE ATTESO | | RESPONSABILE |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|---------------|---------|--------------------|
| | | | | | | | Manten. | Miglior | |
| 7 | Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Sistema Informativo e Politiche per l'Occupazione | Coordinamento e monitoraggio attività svolte dai Servizi Decentrati per il Lavoro presso le Circoscrizioni 3 e 5 | Incontri periodici per monitoraggio attività del servizio | Almeno quattro incontri all'anno con affidatari e/o referenti della gestione del servizio | 100% | N.D. | 100% | | SPESSA MURABITO |
| 8 | Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / 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 | N° appalti controllati / N° Appalti complessivi | 100% | 100% | | 90% | SPESSA CARPENTIERI |
| 9 | Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Cantieri di Lavoro | | | Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio SQS D16C 01 | | | | | SPESSA BARBERO |
| 10 | Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Comunicazione | Giornale Informalavoro e Informalavoro on line | | Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio SQS D16G 01 | | | | | SPESSA RIZZO |
| 11 | | Orario di apertura dell'Ufficio Pubbliche Relazioni: LUN-VEN 9-12:30 | Valutazione del servizio erogato | N° di giorni di apertura settimanale/N° di giorni lavorativi totali | 95% | N.D. | 95% | | |

| N° | TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA della prestazione | INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO | VALORE DI RIFERIMENTO | ANNO Prec. | VALORE ATTESO | | RESPONSABILE |
|----|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|---------------|---------|-----------------|
| | | | | | | | Manten. | Miglior | |
| 12 | Direzione / 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% | | SPESSA GIANASSO |
| 13 | 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 | 100% | 100% | | PRESUTTI ADORNO |

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY

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
- 6) Coordinare il Progetto Torino Smart City

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1,5 | 1 | Avvio del progetto "Energy Center" nell'area ex-Westinghouse | 1.a | Approvazione della Delibera e della Determina Regionale di ammissione al finanziamento entro 30.06.2012 | ROSSO |
| | | | 1.b | Formalizzazione finanziamento da parte del Politecnico di Torino e della Compagnia di San Paolo entro 31.07.2012 | |
| | | | 1.c | Stipula della convenzione con il Politecnico di Torino per la fase di progettazione e costruzione dell'opera entro il 31.12.2012 | |
| 5 | 2 | Redazione delle linee guida, in relazione ai controlli dell'Autorità di audit, così come previsto dal Regolamento CE n°1828/06, per i Servizi della Città di Torino destinatari di risorse POR FESR | 2.a | Trasmissione delle linee guida ai servizi destinatari delle risorse entro il 31.12.2012 | PEDRETTI |
| 3 | 3 | Revisione della progettazione del progetto FABER, in connessione con le politiche di promozione del sistema locale attivate sui diversi territori della città (progetto FAciliTO) | 3.a | Realizzazione della nuova edizione di FABER entro il 31.12.2012 | BERGAMASCO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 2 | 4 | Programmazione e attivazione di un'azione rivolta alla creazione e sviluppo di impresa per le fasce di età giovanile, in relazione ai temi di innovazione sociale | 4.a | Organizzazione di un workshop propedeutico alla formulazione del progetto URbact – My Generation at work entro il 30.10.2012 | BARBIERO FABBRI |
| | | | 4.b | Approvazione da parte delle Giunta Comunale della delibera di avvio del progetto entro il 31.12.2012 | |
| 4 | 5 | Realizzazione di un report di valutazione dei risultati e dell'impatto del progetto "Reciproca Solidarietà e lavoro accessorio" 2010-2012 | 5.a | Approvazione formale da parte del dirigente del report di valutazione entro il 31.12.2012 | FABBRI |
| 5 | 6 | Realizzazione di un momento formativo sugli Investimenti Territoriali Integrati, nuovi strumenti di politica urbana nel ciclo di programmazione europeo 2014-2020 | 6.a | Entro il 31.12.2012 | BARBIERO |
| 4 | 7 | Realizzazione del bilancio sociale della Cascina Roccafranca relativo agli anni 2007-2011 | 7.a | Presentazione e pubblicazione del bilancio entro il 31.12.2012 | BERGAMIN |
| 4 | 8 | Redazione del programma strategico pluriennale 2012-2015 della Cascina Roccafranca | 8.a | Entro il 31.12.2012 | BERGAMIN |
| 2,3,4 | 9 | Realizzazione degli studi di fattibilità per l'installazione di impianti fotovoltaici sui tetti delle scuole segnalate dal Servizio Edilizia Scolastica | 9.a | Trasmissione degli studi di fattibilità al Servizio Edilizia scolastica e alla Direzione Patrimonio entro il 31.12.2012 | PORTOLESE |
| 2,3,4 | 10 | <i>Programma Attuativo Regionale del Fondo Aree Sotto Utilizzate 2007-2013 (PAR FAS)</i> <i>Programma Territoriale Integrato 120604 - Asse 1 "Risanamento energetico degli edifici pubblici".</i> Predisposizione del piano d'azione di Energy Management degli uffici comunali finalizzato all'organizzazione di un Sistema di Gestione dell'Energia | 10.a | Approvazione formale da parte della Direzione del piano d'azione entro il 31.12.2012 | PORTOLESE |
| 2,3,4 | 11 | Completamento della fase propedeutica (Istituzione Tavolo di Assistenza Tecnica e definizione dei protocolli d'intesa) prevista dal cronoprogramma contenuto nel Piano d'azione di Energy Management | 11.a | Entro fine ciclo PEG | PORTOLESE |
| 3 | 12 | Attivazione di controlli mirati a campione da effettuarsi sulle contabilità lavori ordinari e straordinari su impianti termici ed elettrici eseguiti da IRIDE Servizi S.P.A. | 12.a | Attivazione di almeno 30 controlli di merito entro il 31.12.2012 | ROZZO RUSSO |



| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| - | 13 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione | 13.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | PEDRETTI BERGAMASCO BARBIERO FABBRI |
| - | 14 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 14.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | ROSSO PORTOLESE ROZZO |
| - | 15 | Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 15.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | ROSSO PORTOLESE ROZZO |


SPECIFICHE DI PERFORMANCE

| N° | 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 | Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / 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 | Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / Programmazione e gestione risorse europee e nazionali | 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 |
| 3 | Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / Programmazione e gestione risorse europee e nazionali | 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 | 100% | 100% | | ROSSO PEDRETTI |
| 4 | Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / Politiche europee e innovazione | 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 | 60 giorni | 100% | | 95% | ROSSO BARBIERO |

| N° | TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA della prestazione | INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO | VALORE DI RIFERIMENTO | ANNO Prec. | VALORE ATTESO | | RESPONSABILE |
|----|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|---------------|---------|-------------------|
| | | | | | | | Manten. | Miglior | |
| 5 | 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) | 100% | 100% | | PRESUTTI BERGAMIN |
| 6 | | Aggiornamento delle iniziative della Cascina Roccafranca tramite invio newsletter telematica agli iscritti (circa 3500) | Invio programma settimanale entro il venerdì della settimana antecedente le attività | N° newsletter inviate nei tempi/n° newsletter totali | 100% rispetto dei termini | 100% | 100% | | PRESUTTI BERGAMIN |
| 7 | Servizio Sostenibilità Ambientale / Sportello Energia | Servizio di informazione alla cittadinanza presso lo Sportello di Via Milano | Garantire la presenza degli operatori: Martedì 10,00/15,30 | N° giornate nelle quali la presenza di 2 operatori è rispettata / N° totale delle giornate in cui è prevista la presenza | 90% rispetto dei termini | N.D. | ≥ 95% | | PORTOLESE |
| 8 | Servizio Sostenibilità Ambientale / Politiche Energetiche | Istruzione pratiche ammissione incentivi Bando Fotovoltaico | Tempo di emissione pratica ammissione: 7 giorni lavorativi da data istanza | N° di pratiche emesse entro i termini / N° pratiche totali | 90% rispetto dei termini | N.D. | ≥ 95% | | PORTOLESE |
| 9 | | | Tempo di emissione pratica erogazione: 10 giorni lavorativi da data istanza | N° di pratiche emesse entro i termini / N° pratiche totali | 90% rispetto dei termini | N.D. | ≥ 95% | | PORTOLESE |

| N° | TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA della prestazione | INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO | VALORE DI RIFERIMENTO | ANNO Prec. | VALORE ATTESO | | RESPONSABILE |
|----|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|---------|-----------------|
| | | | | | | | Manten. | Miglior | |
| 10 | Servizio Sostenibilità Energetica | Attività di interfaccia e verifica, sotto l'aspetto tecnico/contabile, nell'ambito del contratto di servizi tra la Città e Iride Servizi | 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 | 20 giorni al netto delle sospensioni motivate dei termini | 100% | 90% | | ROZZO RUSSO |
| 11 | | | 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 | 20 giorni dalla richiesta pervenuta al netto delle sospensioni motivate dei termini | 96% | 90% | | ROZZO RUSSO |
| 12 | Direzione / Sviluppo Locale e Imprese | 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 | 100% | 100% | | PRESUTTI FABBRI |

| <div></div> <div>DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY - SERVIZIO POLITICHE PER IL LAVORO E L'ORIENTAMENTO PROFESSIONALE</div> <div>CITTA' DI TORINO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO ANTICIPO CIGS</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D16 A 01 | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| | | | | | | REV. | 3 del 28/11/2011 | |
| | | | | | | VERIFICA | 28/11/2011 | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | SPESSA | |
| 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 | |
| Convenzionamento di un comune | Tempistiche di risposta | | Risposta ai comuni di accettazione della Convenzione entro 10gg dal ricevimento della deliberazione di convenzionamento da parte del Comune interessato. | Tempi di risposta superiori ai 10 gg | | N° risposte entro standard / N° richieste di convenzionamento ricevute | 95% | POSetD16A02 |
| Liquidazione della prima erogazione | Tempistiche di erogazione | | Tempi di pubblicazione della determina di prima liquidazione entro 18 gg dalla presentazione della pratica(se è presente la lettera del curatore) | Tempi di conclusione dell'iter di prima erogazione superiore 38 gg | | Numero prime erogazioni entro i tempi standard / Numero totale prime erogazioni | 95% | POSetD16A01 |
| | | | Tempi di prima ordinazione e disposizione di pagamento entro 10 gg dalla trasmissione della liquidazione da parte dell'ufficio Anticipo Cigs (a cura della Ragioneria) | Tempi di conclusione dell'iter di prima erogazione superiore 25 gg | VDG Risorse Finanziarie | Numero erogazioni effettuate nei tempi previsti / Numero erogazioni totali | 95% | PGSettV06A01 |



DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY - SERVIZIO POLITICHE PER IL LAVORO E L'ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO ANTICIPO CIGS

DOCUMENTO

SQS D16 A 01

REV.

3 del 28/11/2011



VERIFICA



28/11/2011



APPROVAZIONE



SPESSA



| 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 | |
| Liquidazioni successive erogazioni | Tempistiche di erogazione | | Determina di liquidazione delle erogazioni entro il 7 di ogni mese | Liquidazione delle erogazione con 5 gg di ritardo | | Numero determine liquidate entro il 7 del mese / numero determine di liquidazione totali | 95% | POSetD1601 |
| | | | Tempi di successiva ordinazione e disposizione di pagamento entro 10 gg dalla trasmissione della liquidazione da parte dell'ufficio Cigs (a cura della VDG Risorse Finanziarie) | | VDG Risorse Finanziarie | Numero erogazioni effettuate nei tempi previsti / Numero erogazioni totali | 95% | PGSettV06A01 |
| Sportelli per l'utenza | Disponibilità degli sportelli | | Gli sportelli seguono l'orario: LUN - VEN dalle 9,30-12,30 - MERC anche dalle 14,00 alle 16,00 | Mancata apertura degli sportelli a seguito di assenza del personale | | giorni con apertura regolare / giorni lavorativi totali | 95% | POSetD16A01 |
| N. telefonico consulenza allo sportello | Disponibilità degli operatori per l'informazione e l'assistenza | | Presenza durante l'orario di sportello: LUN - VEN dalle 9,30-12,30 - MERC anche dalle 14,00 alle 16,00 | | | giorni di servizio regolare / giorni lavorativi totali | 95% | POSetD16A01 |
| Sito web del Comune di Torino | Disponibilità delle informazioni sul servizio anticipo cigs | | Le informazioni sono collocate sul sito web (sia interno che esterno) entro 5 gg dal verificarsi dell'evento. | | Redazione web Comune | Numero uscite regolari sul sito / Numero totale di richieste di collocazione notizie sul sito | 95% | PGDivD1602 |

| | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY - SERVIZIO POLITICHE PER IL LAVORO E L'ORIENTAMENTO PROFESSIONALE</div> <div>CITTA' DI TORINO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO CANTIERI DI LAVORO</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D16C 01 | |
| | | | | | | REV. 2 | 28/11/2011 | |
| | | | | | | VERIFICA | 28/11/2011 | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | SPESSA | |
| 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 | |
| GESTIONE BANDI | Tempistiche di pubblicazione bando | | Pubblicazione del Bando entro 20 gg. Dalla delibera della Giunta Municipale | Ritardo superiore a 10 gg. | | NON PREVISTO | | POSettD16C01 |
| | Modalità di accoglienza domande | | ALMENO TRE postazioni per erogazione di informazioni e accettazione delle domande durante il periodo definito del bando | MENO DI TRE postazioni attive nel periodo del Bando | | Numero di giornate per postazioni attivate nel periodo del bando / Numero delle giornate totali previste dal bando | 95% | POSettD16C01 |
| | 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) | | 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 standard. | | NON PREVISTO | | POSettD16C01 |

| | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY - SERVIZIO POLITICHE PER IL LAVORO E L'ORIENTAMENTO PROFESSIONALE</div> <div>CITTA' DI TORINO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO CANTIERI DI LAVORO</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D16C 01 | |
| | | | | | | REV. 2 | 28/11/2011 | |
| | | | | | | VERIFICA | 28/11/2011 | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | SPESSA | |
| 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 | |
| GESTIONE BANDI | Tempi di esposizione graduatoria raccolta e istruzione delle osservazioni pervenute | | Il riesame delle osservazioni su graduatoria e la pubblicazione della graduatoria definitiva viene eseguito entro 30 gg | Ritardo di 10 gg su standard. | | NON PREVISTO | | POSettD16C01 |
| GESTIONE CANTIERI DI LAVORO | Liquidazione spettanze mensili | | Messa a disposizione degli accreditati entro il 18 del mese successivo | Ritardo accreditati superiori a 5 gg | | numero spettanze accreditate puntuali rispetto ai tempi standard / numero totale spettane | 95% | POSettD16C02 |
| | Gestione delle varienze (interruzioni, trasferimenti, modifiche, ecc.) | | Evasione entro 30gg | ritardo superiore a 5 gg | | numero di richieste evase puntuali rispetto ai tempi standard / numero di richieste totali | 90% | POSettD16C02 |

| | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY - SERVIZIO POLITICHE PER IL LAVORO E L'ORIENTAMENTO PROFESSIONALE</div> <div>CITTA' DI TORINO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO CANTIERI DI LAVORO</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D16C 01 | |
| | | | | | | REV. 2 | 28/11/2011 | |
| | | | | | | VERIFICA | 28/11/2011 | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | SPESSA | |
| 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 | |
| GESTIONE CANTIERI DI LAVORO | Accompagnamento alla pensione dei cantieristi che ne hanno diritto | | Viene adottata la determina contenente l'elenco delle persone aventi diritto e l'impegno dei fondi entro la fine del Cantiere di lavoro | NON PREVISTA | | NON PREVISTO | | POSettD16C02 |
| N Telefonico consulenza allo sportello | Disponibilità degli operatori per l'informazione e l'assistenza | | Apertura di almeno uno sportello di informazione e assistenza nei giorni previsti dal bando con orario 9 - 12.30 | NON PREVISTA | | NON PREVISTO | | POSettD16C01 |
| Sito Web del comune di Torino | Disponibilità delle informazioni sul servizio Cantieri di Lavoro | | Informazioni disponibili entro 7 gg dalla approvazione dell'atto deliberativo (delibera di G.C.) | ritardo pubblicazione superiore a 5 gg | | NON PREVISTO | | POSettD16C01 |

| | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------|
| <div><div><div>DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY - SERVIZIO POLITICHE PER IL LAVORO E L'ORIENTAMENTO PROFESSIONALE</div><div>CITTA' DI TORINO</div></div></div> | | | | | | DOCUMENTO | | SQS D16G 01 |
| | | | | | | REV. 1 | DEL 28/11/2011 | |
| | | | | | | VERIFICA | 28/11/2011 | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | PRESUTTI | |
| | | | | | | | | |
| 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 | |
| REDAZIONE | Modalità di Redazione | | Gli articoli vengono redatti secondo le indicazioni previste da "come si scrive per il Sole 24 Ore" | | | Numero delle edizioni che rispettano lo standard / edizioni totali | 95% | POSetD16G01 |
| | Grafica della Pubblicazione | | La pubblicazione viene prodotta nel rispetto dello standard grafico predisposto | | | Numero delle edizioni che rispettano lo standard / edizioni totali | 95% | POSetD16G01 |
| | tempi di pubblicazione | | Il periodico viene pubblicato e distribuito il Mercoledì ogni 2 settimane | | Fornitore Esterno | numeri pubblicati entro la data prevista / numeri totali | 95% | POSetD16G01 |
| | | | Il periodico telematico viene aggiornato e messo on-line ogni settimana | | Redazione Web Comune | numeri pubblicati entro la data prevista / numeri totali | 95% | POSetD16G01 |
| | Continuità del Servizio | | | Il giornale viene pubblicato per 11 mesi | | | uscite che rispettano lo standard / uscite annue | 98% |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|------------------------------|
| <div><div><div>DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY - SERVIZIO POLITICHE PER IL LAVORO E L'ORIENTAMENTO PROFESSIONALE</div><div>CITTA' DI TORINO</div></div></div> | | | | | | | DOCUMENTO | | SQS D16G 01 |
| SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PUBBLICAZIONE INFORMALAVORO E INFORMALAVORO ON LINE | | | | | | | REV. 1 | DEL 28/11/2011 | |
| | | | | | | | VERIFICA | 28/11/2011 | |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | PRESUTTI | |
| | | | | | | | | | |
| 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 | | |
| DISTRIBUZIONE | Distribuzione sul territorio della Città e della Provincia | | Le copie vengono tutte consegnate | | Fornitore Esterno | Numero di copie distribuite / numero di copie stampate | 95% | POSetD16G01 | |
| | | | Le copie vengono recapitate o spedite dal distributore entro 1 giorno dalla consegna da parte della Tipografia | | Fornitore Esterno | Numero di copie consegnate entro 1 giorno / numero di copie consegnate dalla tipografia | 95% | POSetD16G01 | |
| | Gestione indirizzario | | L'aggiornamento dell'indirizzario viene trasmesso alla tipografia per ogni numero in uscita | | | nuovi indirizzi consegnati in tempo al distributore / nuovi indirizzi ricevuti | 95% | POSetD16G01 | |

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE 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) 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
- 3) Promuovere e realizzare azioni volte a tutelare e migliorare il benessere animale
- 4) Promuovere azioni di sensibilizzazione ed educazione ambientale

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N° LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 2 | 1 | Realizzazione della gara per l'affidamento dei servizi relativi alla filiera ambientale e conseguimento degli obiettivi di bilancio (accertamento e incasso) in accordo con i cronoprogrammi approvati dalla Cabina di Regia Finanziaria | 1.a | Completamento delle operazioni entro il 31.12.2012 | BAYMA |
| 2 | 2 | Predisposizione del sistema dei controlli su AMIAT per i servizi: <ul style="list-style-type: none"> - raccolta rifiuti - igiene ambientale | 2.a | Trasmissione all'Assessore di riferimento del nuovo piano dei controlli | BAYMA |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

| N° | 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 rifiuti | Gestione raccolta differenziata | Garantire il raggiungimento della % di RD | Numero tonnellate rifiuti differenziati/Numero totale tonnellate rifiuti | | 42,9% | Valore da piano di lavoro 2012 ¹ | | BAYMA |

¹ In corso di approvazione

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE AMBIENTE

Politica: AMBIENTE

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

| N° LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Patto dei Sindaci: redazione del primo "Rapporto di attuazione", finalizzato a rendicontare lo stato di avanzamento del Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile | 1.a | Approvazione formale del documento da parte del Direttore entro il 31.12.2012 | TECCHIATI |
| 3 | 2 | Affidamento del servizio di gestione dei canili municipali mediante gara ad evidenza pubblica sopra soglia comunitaria per il triennio 2013-2015 | 2.a | Predisposizione dei documenti per l'espletamento della gara | BOSCO |
| | | | 2.b | Aggiudicazione entro il 31.12.2012 | TECCHIATI |
| 4 | 3 | Redazione del Piano Ciclistico della Città (BiciPlan) | 3.a | Trasmissione del Piano, discusso con le Associazioni Ciclo Ambientaliste, all'Assessore di riferimento entro il 31.12.2012 | CONIGLIARO |
| 4 | 4 | Progettazione dell'indagine di Customer satisfaction per il servizio Bike Sharing | 4.a | Approvazione formale del questionario da parte del dirigente di riferimento entro il 31.12.2012 | ARDITO |
| 1 | 5 | Redazione del manuale per la gestione dei rifiuti da costruzione e demolizione e predisposizione della deliberazione quadro del relativo progetto di gestione ambientale | 5.a | Entro il 31.12.2012 | CIVERA |
| - | 6 | Predisposizione e introduzione a regime dello strumento informatico volto a garantire l'accesso diretto e continuo dei responsabili unici del procedimento a tutti i procedimenti amministrativo/contabili in essere | 6.a | Database disponibile in rete entro il 31.12.2012 | ZULIANI |

| N° LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------|-------------------------|
| - | 7 | <p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori: calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 7.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | CONIGLIARO TECCHIATI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

| N° | 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 | 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% | | TECCHIATI |
| 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% | | TECCHIATI |
| 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% | | TECCHIATI |
| 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% | | TECCHIATI |

| N° | TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA della prestazione | INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO | VALORE DI RIFERIMENTO | ANNO Prec. | VALORE ATTESO | | RESPONSABILE |
|----|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|---------------|---------|--------------|
| | | | | | | | Manten. | Miglior | |
| 9 | Lotta biologica zanzare | Richieste di intervento tecnico da parte di cittadini tramite telefonate ed e-mail | Gestione inoltrata 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% | | TECCHIATI |
| 10 | 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 | 96% | > 95% | | TECCHIATI |
| 11 | 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 | 88% | > 95% | | TECCHIATI |
| 12 | Gestione finanziaria | Incentivare l'utilizzo di modalità di spedizione diverse dal servizio postale (fax/e-mail/recapito diretto ad Enti partners) | | (Spese di affrancatura 2011/ Spese di affrancatura 2012) * 100 | | 100% | 100% | | ZULIANI |
| 13 | Gestione rapporti con utenti per igiene ambientale | Gestione segnalazione supposti disservizi AMIAT (fonte URP/URC, Cittadini, Circoscrizioni, Enti vari) | Invio della segnalazione dal servizio ad AMIAT | n. di segnalazioni inviate entro i termini / totale delle segnalazioni | Invio entro 10 gg | 96% | > 95% | | CIVERA |

| 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 | |
| 14 | Gestione rapporti con utenti per igiene ambientale | 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 | 98% | | ≥ 95 % | CIVERA |
| 15 | | 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 | 100% | | ≥ 95 % | CIVERA |
| 16 | Comunicazione | Gestione e aggiornamento sito WEB della Direzione Ambiente | Realizzazione e variazioni di pagine/sezioni interne al sito Pubblicazione News su Home Page Informambiente | Numero variazioni/pubblicazioni nei termini indicato quale valore di riferimento | Entro 5 gg lavorativi | N.D. | > 90% | | CONIGLIARO |
| 17 | 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 |
| 18 | | 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 | 97% | ≥ 97% | | ARDITO |
| 19 | Bike Sharing | Disponibilità biciclette sul terreno | Garantire la presenza sul terreno di un numero congruo di biciclette | Valore medio mensile della disponibilità di biciclette | 95% del parametro previsto dal contratto (10 biciclette ogni 16 colonnine) | 100% | > 95% | | ARDITO |
| 20 | | Numero abbonamenti attivati (annuali e di breve durata) | Mantenere e incrementare il numero degli abbonamenti | numero abbonamenti attivati al 31.12.2012 | abbonamenti al 31.12.2011 (11.479) | 100% (target 4.500) | > 95% | | ARDITO |

VICE DIREZIONE GENERALE INGEGNERIA

VICE DIREZIONE GENERALE INGEGNERIA

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

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Attuazione e controllo delle procedure dei settori tecnici e del piano degli investimenti 2012 in coerenza con le strategie gestionali definite in corso d'anno dal Comitato di coordinamento finanziario | 1.a | Entro il 31.12.2012 | QUIRICO |
| 1 | 2 | Attività di assistenza alla società AFC sulle problematiche gestionali delle opere pubbliche cimiteriali | 2.a | Corretta esecuzione dell'attività di competenza entro il 31.12.2012 | QUIRICO |
| 1 | 3 | Conseguire la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di manutenzione verde pubblico e suolo pubblico | 3.a | Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | QUIRICO |
| 1 | 4 | Attività di coordinamento e valutazione degli aspetti infrastrutturali e di mobilità in tema di "Variante 200" con particolare riferimento alla previsione del Masterplan dell'area | 4.a | Rispetto del cronoprogramma individuato nel Masterplan | QUIRICO |
| 1 | 5 | Analisi carichi di lavoro dei Direzione Servizi Tecnici per l'Edilizia Pubblica | 5.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | QUIRICO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

| N° | 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 | Osservanza dei tempi delle fasi attuative delle opere pubbliche del Piano Investimenti per l'anno 2012 | Rispetto delle tempistiche previste per l'anno 2012 | Numero di opere progettate o realizzate nel rispetto dei tempi previsti / Numero totale di opere inserite nel Piano investimenti per l'anno 2012 (come da ultima variazione di bilancio) | | 100% | 98% | | QUIRICO |
| 2 | | Indice di realizzazione delle opere inserite nel Piano Investimenti 2012 | Realizzazione delle opere previste per l'anno 2012 | Importo delle opere finanziate / Importo totale opere inserite nel Piano Investimenti per l'anno 2012 | | 72% | 70% | | QUIRICO |

VICE DIREZIONE GENERALE INGEGNERIA

Politica: PIANIFICAZIONE E CONTROLLO 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) 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
- 5) Individuare azioni, modalità e sistemi di monitoraggio, anche in collaborazione con enti esterni, delle aree collinari ad alto rischio idrogeologico
- 6) Coordinare l'attività dei membri, nominati dalla Città, della Commissione Provinciale di Vigilanza presso la Prefettura
- 7) Promuovere e sviluppare azioni ed interventi, anche procedurali e normativi, volti a migliorare e tutelare la qualità dell'aria, dell'acqua e del suolo
- 8) 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

OBIETTIVI – Servizio PROGRAMMAZIONE LLPP

| N° LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 6 | 1 | Redazione e aggiornamento del programma delle attività per l'anno 2012 relativa alla Commissione Provinciale di Vigilanza – Coordinamento dei componenti nominati dalla Città | 1.a | Entro il 31.12.2012 | SPEZZATTI |
| 2 | 2 | Predisposizione elaborati riepilogativi mensili e finali relativamente all'andamento dei cantieri OO.PP. | 2.a | Entro il 31.12.2012 | SPEZZATTI |
| 2 | 3 | Monitoraggio, verifiche e risoluzione pratiche relative ai contributi assegnati agli edifici di culto in base alla L.R. 15/89 inerente l'anno 2009 | 3.a | Redazione documentazione attuativa entro il 31.12.2012 | SPEZZATTI |
| 2 | 4 | Realizzare gli interventi necessari per allineare l'applicativo "Programma Triennale" al nuovo D.M. dell'11/11/2011. | 4.a | Attuazione entro il 31.12.2012 | PASCHINO |
| 4 | 5 | Aggiornamento delle Valutazioni del Rischio per 12 Datori di Lavoro a seguito del nuovo organigramma della sicurezza | 5.a | Entro il 31.12.2012 | PAOLONE |
| - | 6 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 6.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | SPEZZATTI PASCHINO PAOLONE |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Servizio PROGRAMMAZIONE LLPP

| 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 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 | 100% | 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 2012 | 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 | 7 | >5 | | PASCHINO |
| 5 | Rilascio pareri interni per sicurezza sul lavoro | Aggiornamento degli addetti antincendio e gestione delle emergenze | Effettuazione corsi di formazione per aggiornamento periodico degli addetti antincendio e gestione delle emergenze come richiesto dal D.Lgs. 81/2008 | N. corsi di formazione effettuati | | N.D. | | 8 | PAOLONE |

OBIETTIVI – Servizio ADEMPIMENTI TECNICO AMBIENTALI

| N° LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 7 | 1 | Adeguamento linee guida terre e rocce da scavi a seguito delle recenti modifiche normative | 1.a | Predisposizione linee guida e relativa delibera della Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | SAPORITI |
| 7 | 2 | Realizzazione opere come da Tabella LL.PP. Predisposizione e approvazione delle fasi progettuali come da tabella allegata Lavori pubblici | 2.a | Vedi tabella allegata | SAPORITI FIERRI |
| - | 3 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 3.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | SAPORITI FIERRI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Servizio ADEMPIMENTI TECNICO AMBIENTALI

| 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 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'inquinamento 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 | 93,2% | > 95% | | SAPORITI |

| 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 | 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 al mese | 20 | 15 | | SAPORITI |
| 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 | 96,2% | > 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 | 97% | > 95% | | SAPORITI |

| 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 | 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 | 97% | > 95% | | SAPORITI |
| 7 | Servizio V.I.A./V.A.S. | Attivare e gestire i procedimenti di verifica e valutazione di propria competenza | Rispetto del termine di 30 giorni per assumere provvedimento dalla conferenza e/o pareri | n°pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche | 30 giorni | N.D. | > 90% | | SAPORITI |
| 8 | Servizio Bonifiche | Istruttoria, convocazione conferenze dei servizi, approvazione delle diverse fasi, (Caratterizzazione, Analisi di Rischio e Progetto di Bonifica) | Rispetto del termine di 30 giorni per assumere provvedimento dalla conferenza e/o pareri | n°pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche | 30 giorni | N.D. | > 90% | | SAPORITI FIERRI |

| 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. | |
| 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 | 97,1% | > 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 | 100% | > 95% | | SAPORITI |

OBIETTIVI – Servizio SISTEMA SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

| N° LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 4 | 1 | Predisposizione ed avvio del progetto formativo in materia di igiene e sicurezza sul lavoro ex D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., in conformità ai disposti contenuti nell'Accordo del 21.12.2011 della Conferenza Permanente per i rapporti tra lo Stato e le Regioni previsto dall'art. 37 del citato D.Lgs.. | 1.a | Redazione del piano formativo ed avvio dei corsi entro il 31.12.2012 | DIGRAZIA ZARRELLI |
| 4 | 2 | Definizione del piano operativo complessivo relativo al riesame dei procedimenti di Ispezione Edilizia | 2.a | Conclusione di almeno 10 procedimenti entro il 31.12.2012 | BONANTE |
| 4 | 3 | Attività di verifica delle utenze private del gas ai sensi della Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 40/04 e s.m.i., comportanti l'erogazione dei relativi contributi alla Città ai sensi dell'art. 14 commi 1-2-3 della citata Deliberazione. | 3.a | Verifica di almeno 100 impianti gas entro il 31.12.2012 | D'ARPA |
| 4 | 4 | Aggiornamento ed adeguamento dei documenti di valutazione del rischio e dei piani di gestione delle emergenze della V.D.G. Ingegneria. | 4.a | Entro il 31.12.2012 | LOMBARDI |
| 5 | 5 | Rinegoziazione della Convenzione con ARPA Piemonte compresa l'individuazione e la verifica dei nuovi siti collinari ad alto rischio frane. | 5.a | Entro il 31.12.2012 | DIGRAZIA BERTOLERO |
| - | 6 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 6.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | DIGRAZIA ZARRELLI BONANTE D'ARPA LOMBARDI BERTOLERO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Servizio SISTEMA SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

| 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 | 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. | 93,6% | 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 | 100% | 95% | | 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 | 90% | 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 | 90% | 90% | | DIGRAZIA D'ARPA |

OBIETTIVI – Servizio ISPETTORATO TECNICO

| N° LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1 | 1 | Aggiornamento e implementazione degli atti amministrativi e contabili attinenti ai LL.PP. a seguito delle modifiche normative al Codice ed al Regolamento dei Contratti Pubblici | 1.a | Implementazione ed aggiornamento della modulistica LL.PP. e relativo inserimento su sito web entro il 31.12.2012 | BOSIO |
| | | | 1.b | Aggiornamento della modulistica relativa agli incarichi professionali attinenti ai servizi di ingegneria ed architettura entro il 31.12.2012 | DEMARIA |
| 1 | 2 | Attività di verifica, mediante le visite ispettive e contabili, sulla gestione tecnica, amministrativa e contabile delle OO.PP. | 2.a | Attivazione di n. 7 visite ispettive e n. 300 nullaosta ai fini liquidazione SAL entro il 31.12.2012 | GRECO BONO SAVIO |
| - | 3 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 3.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | BOSIO DEMARIA GRECO BONO SAVIO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio ISPETTORATO TECNICO

| 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 | 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, del parere su casi ordinari | 100% | 95% | | 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 | 100% | 95% | | |

| 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 | Attività di verifica e consulenza su aspetti legali e contabili in materia di Opere Pubbliche | 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 di rilascio del parere e/o verifica della congruità su parcella per incarichi singoli | 100% | 95% | | 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 | N.D. | 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 | 100% | 95% | | 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 | 83% | 90% | | BONO GRECO |

OBIETTIVI - Servizio GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 8 | 1 | Analisi tecnico-economica dell'autoparco municipale e redazione del piano economico delle cessioni – acquisizioni al fine di ridurre progressivamente il parco veicolare. | 1.a | Report di analisi e Piano economico delle cessioni – acquisizioni entro il 15.10.2012 | LAONIGRO MARICA VERNETTI PANICO |
| | | | | Pubblicazione bando di alienazione | |
| 8 | 2 | Individuazione di possibili aree di riduzione spesa per la gestione dei servizi di trasporto | 2.a | Invio report al Direttore di Divisione entro il 31.12.2012 | STELLA |
| - | 3 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 3.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | LAONIGRO MARICA VERNETTI PANICO STELLA |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

| 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 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% | 95% | | 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 nuove autorizzazioni rilasciate, entro i termini/n. totale delle autorizzazioni rilasciate | Gg. 15 per il rilascio delle nuove autorizzazioni alla guida di veicoli municipali | 100% | 95% | | MARICA |
| 3 | | | | 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 dei rinnovi di autorizzazione alla guida di veicoli municipali | 100% | 95% | | |
| 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 | 94% | 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 | 99% | 95% | | VERNETTI |

TABELLA LAVORI PUBBLICI

SERVIZIO ADEMPIMENTI TECNICO AMBIENTALI

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|------------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 1 | Interventi di messa in sicurezza Basse di Stura - Altopiano Deltasider | SAPORITI FIERRI | - | - | - | - | 2 |

VICEDIREZIONE GENERALE INGEGNERIA

DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L'EDILIZIA PUBBLICA

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 e coordinare, anche di concerto con la Prefettura, attività tecniche mirate alla risoluzione di problematiche derivanti dalla gestione dei campi nomadi, nell'ambito delle politiche ministeriali sugli interventi per il potenziamento della sicurezza urbana.

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / 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. Attivazione del cantiere entro il 31.12.2012 | BRERO BARBIRATO DAMIANI STURA QUINTO |
| | | | 1.b | Sistemazione area mercatale di Piazza Foroni. Aggiudicazione dei lavori entro il 31.12.2012 | |
| | | | 1.c | Energy Center. Approvazione progetto definitivo entro il 31.12.2012 | |
| | | | 1.d | Interventi mirati all'efficientamento energetico di alcuni edifici scolastici comunali | |
| 2 | 2 | Gestione delle procedure per le attività tecniche di supporto alla Prefettura | 2.a | Esecuzione degli interventi mirati entro il 31.12.2012 | BRERO DAMIANI |
| 1 | 3 | Analisi carichi di lavoro dei Direzione Servizi Tecnici per l'Edilizia Pubblica | 3.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | BRERO STURA BARBIRATO SCAVINO REVELCHIONE QUINTO DAMIANI |

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 2012 | Rispetto delle tempistiche previste per l'anno 2012 | N. di opere progettate o realizzate nel rispetto dei tempi previsti/N. tot opere inserite nel Piano Investimenti per l'anno 2012 | | 90% | 90% | | BRERO |
| 2 | | Indice di realizzazione delle opere inserite nel Piano Investimenti per l'anno 2012 | Realizzazione delle opere previste per l'anno 2012 | Importo delle opere finanziate/Importo totale opere inserite nel Piano Investimenti per l'anno 2012 | | 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 | | 246.418 | 246.418 | | BRERO |

VICEDIREZIONE GENERALE INGEGNERIA **DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L'EDILIZIA PUBBLICA**

Politica: PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA LL.PP.

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della Direzione.

OBIETTIVI - Servizio EDILIZIA PER LA CULTURA

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / 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 31.12.2012 | Vedasi tabella LL.PP |
| - | 2 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 2.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA PER LA CULTURA

| 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 | 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 / 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 | 85% | | 90% | STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO |
| | | | | N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti | Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi | 96,97% | 90% | | |

| 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 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% / totale dei lavori conclusi | Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30% | 50% | | 90% | STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO |
| 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/ 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% | 95% | | |
| 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 / 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 | | 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 / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario | 100% | 95% | | |
| | N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute | | | Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso complesso | 100% | 95% | | | |

OBIETTIVI - Servizio INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / 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 31.12.2012 – Vedasi tabella LL.PP. | Vedasi tabella LL.PP |
| - | 2 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 2.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | BARBIRATO CONTARDI CAMPANALE CARUSO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO

| 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 | 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/ 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% | 95% | | BARBIRATO CONTARDI CAMPANALE CARUSO |
| | | | | N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti | Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi | 85% | | 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% / totale dei lavori conclusi | Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30% | 100% | 95% | | |

| 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 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 / 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% | 95% | | BARBIRATO CONTARDI CAMPANALE 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 / 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 / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinari | 93,41% | 90% | | |
| | | | | N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi | N.D. | 90% | | |

OBIETTIVI - Servizio EDILIZIA PER IL SOCIALE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / 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 31.12.2012 – Vedasi tabella LL.PP. | Vedasi tabella LL.PP |
| 2 | 2 | Gestione delle procedure per le attività tecniche di supporto alla Prefettura | 2.a | Esecuzione degli interventi mirati entro il 31.12.2012 | DAMIANI |
| - | 3 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 3.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | DAMIANI DI VITA BELLINI MUNARI LA GAMBA MONTAFIA SURACE |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA PER IL SOCIALE

| 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 | 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/ 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 DI VITA BELLINI MUNARI LA GAMBA MONTAFIA SURACE |
| 2 | | | | N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti | Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi | 87% | 90% | | |
| 3 | | 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% / totale dei lavori conclusi | Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30% | 75% | 90% | | |

| 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 | | 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 / 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% | 95% | | DAMIANI DI VITA BELLINI MUNARI LA GAMBA MONTAFIA SURACE |
| 5 | 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 / 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 BELLINI MUNARI LA GAMBA MONTAFIA SURACE |
| 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 / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinario | 92% | 90% | | |
| 7 | | | | N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi | 90% | 90% | | |

OBIETTIVI - Servizio EDILIZIA SCOLASTICA

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / 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 31.12.2012 – Vedasi tabella LL.PP. | QUINTO, AIMONE, BENVENUTI, CARIA, CORNETTO, FRANCIONE, MAULA, PENNAZIO, SIMONE, VACIRCA, ZAGO, ALLOA, CARERI, PEIRONE |
| - | 2 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 2.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA ZAGO, ALLOA CARERI, PEIRONE |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA SCOLASTICA

| 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 | 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 / totale dei SAL emessi | Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL | 91,5% | 90% | | QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA, ZAGO, ALLOA, CARERI, PEIRONE |
| 2 | | | | N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti | Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi | 81% | 80% | | |

| 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 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% / totale dei lavori conclusi | Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30% | 87% | 80% | | QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA ZAGO, ALLOA CARERI, PEIRONE |
| 4 | | 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 / totale dei CRE emessi | Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori | 61% | | 90% | QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA ZAGO, ALLOA CARERI, PEIRONE |
| 5 | | 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 / 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 | N.D.% | 90% | | QUINTO |

| 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 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 / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinari | 90% | 90% | | QUINTO BENVENUTI CORNETTO FRANZIONE PENNAZIO, SIMONE ZAGO |
| 7 | | | | N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 30 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi | 90% | >=90% | | QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANZIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA ZAGO |

OBIETTIVI - Servizio EDILIZIA SPORTIVA

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / 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 31.12.2012 | Vedasi tabella LL.PP |
| 1 | 2 | Redazione progetto tecnico per l'installazione di un impianto fotovoltaico, al fine del risparmio energetico, presso l'impianto sportivo "stadio del ghiaccio Tazzoli". | 2.a | Approvazione progetto in linea tecnica ed in accordo con Iride Servizi, da parte della Giunta Comunale entro il 30.10.2012 | REVELCHIONE |
| - | 3 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 3.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | REVELCHIONE SANTACROCE GRIMALDI MANTICA MARABOTTO ORLANDO SAVARESE |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA SPORTIVA

| 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 | 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 / 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% | 95% | | REVELCHIONE SANTACROCE GRIMALDI MANTICA MARABOTTO ORLANDO SAVARESE |
| 2 | | | | N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti | Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi | 100% | 95% | | |
| 3 | | 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% / totale dei lavori conclusi | Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30% | 100% | 95% | | |

| 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 | 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 / 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% | 95% | | REVELCHIONE SANTACROCE GRIMALDI MANTICA MARABOTTO ORLANDO SAVARESE |
| 5 | | 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 / 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 | 100% | 95% | | REVELCHIONE SANTACROCE GRIMALDI MANTICA MARABOTTO ORLANDO SAVARESE |
| 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 / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinari | 100% | 95% | | |
| 7 | | | | N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi | 100% | 95% | | |

OBIETTIVI - Servizio EDILIZIA ABITATIVA PUBBLICA

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / 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 31.12.2012 | Vedasi tabella LL.PP |
| - | 2 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 2.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | SCAVINO ACCONCIA RINALDO VENTO BOSSO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA ABITATIVA PUBBLICA

| 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 | 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 / 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% | 95% | | SCAVINO ACCONCIA RINALDO VENTO BOSSO |
| 2 | | | | N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti | Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi | 100% | 95% | | |
| 3 | | 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% / totale dei lavori conclusi | Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30% | 100% | 95% | | |

| 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 | 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 / 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% | 95% | | SCAVINO ACCONCIA RINALDO VENTO BOSSO |
| 5 | | 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 / 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% | | |
| 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 / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinari | 95% | 90% | | |
| 7 | | | | N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi | N.D.% | 90% | | |

TABELLA LAVORI PUBBLICI

SERVIZIO EDILIZIA PER LA CULTURA

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|---------|---------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 3533 | Restauro e recupero funzionale Mastio della Cittadella – 1° lotto, per manifestazioni relative al 150° anniversario Unità d'Italia | LAVEZZO | 4.200.000 | 5 | 8 (35%) | 8 (62%) | 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 | 5 | 8 (35%) | 8 (60%) | 9 |
| 3546 | M.S. e messa a norma ex Scuola Ambrosini ad uso biblioteca (P.I.S.L. Area Falchera) | STURA | 2.000.000 | 7 (12%) | 8 (60%) | 9 | 10 |
| 3670 | Ristrutturazione e adeguamento funzionale edificio di Via del Carmine 14, ad uso archivi ed attività culturali | FAMÀ | 7.000.000 | 3 | 4 | 6 | 8 (30%) |
| 3878 | Santena - Complesso monumentale Cavour - Opere di adeguamento funzionale e di restauro | STURA CHIAMBERLANDO RAGO | 5.000.000 | / | 2 | 5 | 7 |
| 3534 | Manutenzione Straordinaria e messa a norma Biblioteca civica e Archivio storico | MASTRIPPOLITO CHIAMBERLANDO RAGO | 900.000 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 3471 | M.S. monumenti e fontane monumentali | MASTRIPPOLITO | 200.000 | / | / | 2 | 3 |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 3826 | Restauro e recupero funzionale Mastio della Cittadella – Completamento interventi di adeguamento funzionale con destinazione museale | GRILLONE LAVEZZO | 6.500.000 | / | / | 1 | 4 |
| 3947 (*) | Nuova costruzione Zona Spina 2 – Realizzazione Energy Center nell'area ex Westinghouse | STURA FAMÀ GRILLONE | 19.000.000 | / | / | 2 | 3 |

(*) Progetto in condivisione con Servizio Edilizia per il Sociale.

SERVIZIO INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|----------|-----------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 2496 | Sistemazione area mercatale Piazza Nizza | CONTARDI CAMPANALE | 1.500.000,00 | | 4 | 6 | 9 |
| 3426 | M.S. mercati coperti – Anno 2009 | CONTARDI | 700.000,00 | 3 | 8 – (2%) | 8 – (78%) | 10 |
| 3427 | M.S. mercati rionali – Anno 2009 | BARBIRATO CARUSO | 700.000,00 | 3 | 7 | 8 – (34%) | 10 |
| 3557 | M.S. mercati rionali – Anno 2010 | BARBIRATO CARUSO | 500.000,00 | | 3 | 8 – (6%) | 8 – (80%) |
| 3558 | M.S. mercati coperti – Anno 2010 | CONTARDI | 500.000,00 | | 3 | 8 – (2%) | 8 – (80%) |
| 3561 | Sistemazione area mercatale Foroni | BARBIRATO CAMPANALE | 4.200.000,00 | | | 5 | 6 |
| 3731 | M.S. mercati rionali – Anno 2011 | BARBIRATO CARUSO | 500.000,00 | | | 3 | 6 |
| 3732 | M.S. mercati coperti – Anno 2011 | CONTARDI | 400.000,00 | | | 3 | 8 – (10%) |
| 3879 | M.S. area mercatale Piazza Bengasi – Sede provvisoria V. Onorato Vigliani | BARBIRATO CAMPANALE | 1.600.000,00 | | 3 | 8 – (4%) | 9 |
| 3811 | M.S. mercati rionali – Anno 2012 | BARBIRATO CARUSO | 700.000,00 | | | | 3 |

SERVIZIO EDILIZIA PER IL SOCIALE

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|----------|---------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 74 | Istituto "Carlo Alberto": adeguamento standard regionali e realizzazione residenza socio- sanitaria - LOTTO 2 | MUNARI | 8.985.060 | 4 | 8 (2,5%) | 8 (21%) | 8 (60%) |
| 1992 | Realizzazione centro diurno socio terapeutico-comunità alloggio e conv. guidata in via De Gubernatis / Via Massari | DI VITA | 4.379.576 | 8 (20,27%) | 8 (39%) | 9 | 10 |
| 2658_1 | M.S. Edifici per anziani 2007 | BELLINI | 1.500.000 | 7 | 8 (10%) | 9 | 10 |
| 2926 | Manutenzione straordinaria e normalizzazione centro accoglienza immigrati in via c. Negarville, 30\2 | LA GAMBA | 2.600.000 | 8 (72%) | 9 | 9 | 10 |
| 3322 | M. S. e normalizzazione dormitorio - via Ghedini, 6 | BELLINI | 800.000 | 3 | 5 | 8 (55%) | 10 |
| 3728 | Manutenzione straordinaria coperture e facciate ex irr istituto riposo per la vecchiaia via San Marino 10 - c.so URSS 220 | DAMIANI MONTAFIA | 1.300.000 | 1 | 3 | 6 | 8 (75%) |
| 3853 | Manutenzione straordinaria generica 2010 - interventi su immobili di edilizia sociale | DI VITA | 150.000 | 1 | 3 | 6 | 8 (60%) |
| 3882 | Manutenzione straordinaria 2010 generica (funzione 10, servizio 3 e 4) | DI VITA | 800.000 | 1 | 3 | 6 | 8 (20%) |
| 3965 | Manutenzione straordinaria 2011 interventi urgenti da realizzare negli stabili della Divisione servizi sociali servizio 3 | BELLINI | 200.000 | \ | 1 | 3 | 6 |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 2659 | Manutenzione straordinaria 2011 dormitori e aree nomadi (funzione 10, servizio 4) | SURACE | 430.000 | \ | 1 | 3 | 6 |
| 4017 | Manutenzione straordinaria 2012 interventi urgenti da realizzare negli stabili della Divisione servizi sociali | MUNARI | 300.000 | \ | \ | 1 | 3 |
| 4018 | Manutenzione straordinaria dormitori e aree nomadi (funzione 10, servizio 4) | LA GAMBA | 300.000 | \ | \ | 1 | 3 |
| 3947 (*) | Nuova costruzione parco spina 2 – realizzazione energy center area westinghouse | DAMIANI DI VITA MONTAFIA LA GAMBA | 19.000.000 | \ | \ | 2 | 3 |

(*) Progetto in condivisione con Servizio Edilizia per la Cultura.

SERVIZIO EDILIZIA SCOLASTICA

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista 2012 |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|-----------------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | |
| 3806 | Manutenzione straordinaria edifici scolastici circoscrizioni 7, 8 e crocetta - (area est) – (2012) | QUINTO PENNAZIO | 300.000,00 | --- | --- | --- | 3 |
| 3808 | Manutenzione straordinaria edifici scolastici circoscrizioni 3, 4 e centro - (area ovest) – (2012) | QUINTO FRANCIONE | 300.000,00 | --- | --- | --- | 3 |
| 3810 | Manutenzione straordinaria impianti antincendio in edifici scolastici siti nelle circ. 1-10 – (2012) | QUINTO CORNETTO | 200.000 | --- | --- | --- | 3 |
| 3829 | Manutenzione straordinaria edifici scolastici circoscrizioni 5 e 6 - (area nord) – (2012) | QUINTO ZAGO | 300.000,00 | --- | --- | --- | 3 |
| 3836 | Manutenzione straordinaria edifici scolastici circoscrizioni 2,9 e 10 - (area sud) – (2012) | QUINTO SIMONE | 300.000,00 | --- | --- | --- | 3 |
| 3837 | Manutenzione straordinaria per la sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro e interventi integrativi c.p.i. – (2012) | QUINTO AIMONE PEIRONE VACIRCA | 500.000,00 | --- | --- | --- | 3 |
| 3917 | Manutenzione straordinaria complesso la marchesa-palestra (pisu) | QUINTO ZAGO | 1.400.000,00 | --- | --- | --- | 3 |
| 3918 | Manutenzione straordinaria complesso la marchesa - cortile e area gioco (pisu) | QUINTO ZAGO VACIRCA | 900.000,00 | --- | --- | --- | 3 |
| 3983 | Manutenzione straordinaria pertinenze scolastiche - area nord (pisu) | QUINTO BENVENUTI | 180.000,00 | --- | --- | --- | 3 |
| 3417 | Manutenzione straordinaria interventi per ripristino statico in edifici scolastici | QUINTO MAULA | 1.300.000,00 | --- | --- | --- | 3 |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 2814 | M.S. manufatti contenenti amianto negli edifici scolastici di ogni ordine e grado (2011/2012) | QUINTO BENVENUTI | 504.100,00 | --- | --- | 3 | 5 |
| 3966 | M.S. impianti antincendio in edifici scolastici siti nelle circ. 1-10 (2011) | QUINTO CORNETTO | 500.000,00 | --- | --- | 3 | 6 |
| 3803 | M.S. edifici scolastici circoscrizioni 7,8 e crocetta (area est) (2011) | QUINTO PENNAZIO | 1.500.000,00 | --- | --- | 3 | 6 |
| 3804 | M.S. edifici scolastici circ.ni 5 e 6 (area nord) (2011) | QUINTO ZAGO | 1.500.000,00 | --- | --- | 3 | 6 |
| 3805 | M.S. edifici scolastici circ.ni 2,9 e 10 (area sud) (2011) | QUINTO SIMONE | 1.500.000,00 | --- | --- | 3 | 6 |
| 3809 | M.S. per la sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro e interventi integrativi c.p.i. (2011) | QUINTO AIMONE PEIRONE | 1.800.000,00 | --- | --- | 3 | 6 |
| 3839 | M.S. edifici scolastici circ.ni 3, 4 e centro (area ovest (2011) | QUINTO FRANCIONE | 1.500.000,00 | --- | --- | 3 | 6 |
| 3916 | Nuova costruzione Complesso Area EX INCET v. Banfo / via Cervino – BONIFICA e NUOVA COSTRUZIONE | QUINTO MAULA CARIA | 3.900.000,00 | --- | --- | 4 | 7 |
| 3940 | M.S. AREA NORD CIRC. 5 E 6 - Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010 | QUINTO ZAGO | 1.825.000,00 | --- | --- | 3 | 5 |
| 3941 | M.S. AREA SUD - CIRC. 2 - 9 -10 Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010 | QUINTO SIMONE ALLOA | 2.030.000,00 | --- | --- | 3 | 5 |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista 2012 |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|-----------------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | |
| 3942 | M.S. AREA EST - CIRC. 7 - 8 - 1 CENTRO - Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010 | QUINTO PENNAZIO | 1.790.000,00 | --- | --- | 3 | 5 |
| 3943 | M.S. AREA OVEST - CIRC. 3 - 4 - 1 CENTRO - Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010 | QUINTO FRANCIONE | 2.520.000,00 | --- | --- | 3 | 5 |
| 3944 | M.S. SMI Succ."Nigra" - C.so Svizzera 51-53 - Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010 | QUINTO FRANCIONE | 850.000,00 | --- | --- | 3 | 5 |
| 3822 | Interventi di riqualificazione energetica SEL "MANZONI" c.so Svizzera 59 (2011) | QUINTO BENVENUTI CARERI | 2.083.851,00 | --- | --- | 3 | 6 |
| 3846 | Interventi di riqualificazione energetica complesso scol. v.Passoni 9-11-13 (2011) | QUINTO BENVENUTI | 3.149.931,00 | --- | --- | 3 | 6 |
| 3842 | Interventi di riqualificazione energetica SMI "MARCONI" v. Asigliano Vercellese 20 (2011) | QUINTO BENVENUTI PENNAZIO | 1.632.024,00 | --- | --- | 3 | 6 |
| 3823 | Interventi di riqualificazione energetica SEL "DUCA D'AOSTA" SUCC. "CALVINO" v. Zumaglia 39/41/43 (2010) | QUINTO BENVENUTI SIMONE ALLOA | 2.039.825,00 | --- | 2 | 3 | 6 |
| 3824 | Interventi di riqualificazione energetica SEL "MURATORI" SUCC. "ANTONELLI" v. Vezzolano 20 (2010) | QUINTO BENVENUTI CARERI | 1.908.286,00 | --- | 2 | 3 | 6 |
| 3845 | Interventi di riqualificazione energetica SMI "MARTIRI DEL MARTINETTO" strada San Mauro 24 (2010) | QUINTO BENVENUTI ZAGO | 1.281.189,00 | --- | 2 | 3 | 6 |
| 921 | M.S. SMA V. S. CHIARA CPI | QUINTO MAULA CARIA | 1.200.000,00 | --- | 3 | 5 | 8 (20%) |
| 3399 | M.S.IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10 (2010) | QUINTO CORNETTO | 500.000,00 | --- | 3 | 6 | 8 (40%) |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|--------|--------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 3401 | Manutenzione straordinaria - manufatti contenenti amianto negli edifici scolastici di ogni ordine e grado (2010) | QUINTO BENVENUTI | 500.000,00 | 2 | 3 | 6 | 8 (40%) |
| 3696 | Manutenzione straordinaria - pertinenze scolastiche (2010) | QUINTO BENVENUTI CARERI | 460.000,00 | 2 | 3 | 6 | 8 (40%) |
| 3742 | M.S. adeguam. igienico-sanitario ANI v. DELEDDA 13 | QUINTO CARIA | 150.000,00 | 2 | 5 | 7 | 10 |
| 3743 | M.S. adeguam. igienico-sanitario ANI v. GHEDINI 22 | QUINTO MAULA | 150.000,00 | 2 | 5 | 7 | 9 |
| 3745 | M.S. adeguam. igienico-sanitario ANI v. CAMINO 8 | QUINTO CARIA | 150.000,00 | 2 | 5 | 7 | 9 |
| 3807 | M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 (AREA NORD) – (2010) | QUINTO ZAGO | 1.500.000,00 | --- | 5 | 6 | 8 (50%) |
| 3828 | M.S. per la sicurezza e l'igiene nei luoghi di lavoro e interventi integrativi C.P.I. (2010) | QUINTO AIMONE PEIRONE | 1.600.000,00 | --- | 5 | 6 | 8 (40%) |
| 3832 | M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2, 9 E 10 (AREA SUD) – (2010) | QUINTO SIMONE | 1.500.000,00 | --- | 5 | 6 | 8 (50%) |
| 3833 | M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROSETTA (AREA EST)-(2010) | QUINTO PENNAZIO | 1.500.000,00 | --- | 5 | 6 | 8 (30%) |
| 3834 | M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO (AREA OVEST)-(2010) | QUINTO FRANCIONE | 1.500.000,00 | --- | 5 | 6 | 8 (50%) |
| 3860 | M.S. PER LA SICUREZZA IN EDIFICI SCOLASTICI (2010) | QUINTO ZAGO | 1.800.000,00 | --- | 5 | 7 | 8 (50%) |
| 111 | M.S. edifici scolastici Circoscrizione 2 (bil.2004) | QUINTO SIMONE ALLOA | 1.300.000,00 | 8 (60) | 8 (90) | 9 | 10 |
| 116 | M.S. Edifici scolastici circ. 1 – (2009) | QUINTO FRANCIONE | 800.000,00 | 5 | 7 | 8 (50) | 9 |
| 128 | M.S. Edifici scolastici Circoscrizione 3. Bil.2006 | QUINTO FRANCIONE | 1.000.000,00 | 8 (35) | 8 (95) | 9 | 10 |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista 2012 |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|--------|--------|-----------------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | |
| 198 | M.S. Edifici scolastici circ. 8 . (Bil.2006) | QUINTO PENNAZIO | 1.000.000,00 | 5 | 7 | 8 (70) | 8 (95%) |
| 201 | M.S. per ottenimento C.P.I. ai sensi D.M. 26/8/92 - Bando 13/02 - Gruppo 2 (riaffidamento) | QUINTO MAULA CARIA | 1.850.000,00 | 8 (65) | 8 (90) | 7 | 10 |
| 219 | M.S. Edifici scolastici circ. 10 . (Bil.2006) | QUINTO SIMONE ALLOA | 1.000.000,00 | 5 | 8 (41) | 8 (90) | 10 |
| 1285 | M.S. per ottenimento C.P.I. Gruppo 8/2003 | QUINTO VACIRCA | 1.473.000,00 | No PEG | 6 | 9 | 10 |
| 1300 | M.S. per ottenimento C.P.I. Gruppo 12/2003 | QUINTO VACIRCA | 1.371.000,00 | 9 | 9 | 9 | 10 |
| 2056 | M.S. edificio c.so Bramante 75. CPI | QUINTO MAULA CARIA | 2.355.000,00 | 7 | 8 (40) | 8 (75) | 9 |
| 2059 | M.S. ottenimento C.P.I. gruppo 18/2003 | QUINTO VACIRCA | 950.000,00 | No PEG | 8 (30) | 9 | 10 |
| 2141 | Nuova Costruzione V. Thures 11 | QUINTO MAULA | 2.322.400,00 | 8 (15) | 9 | 9 | 10 |
| 2766 | M.S. per ottenimento C.P.I. Gruppo 2/2005 | QUINTO FRANCIONE | 900.000,00 | 8 (50) | 8 (50) | 9 | 10 |
| 2771 | M.S. per ottenimento C.P.I. Gruppo 4/2005 | QUINTO VACIRCA | 1.120.000,00 | 8 (70) | 8 (99) | 9 | 10 |
| 2908 | M.S. Impianti Antincendio in edifici scolastici siti nelle circoscrizioni 1- 10 (2009) | QUINTO CORNETTO | 400.000,00 | 5 | 7 | 8 (50) | 9 |
| 2943 | M.S. Manufatti contenenti amianto edifici scolastici di ogni ordine e grado – Bil. 2006 - Lotto A | QUINTO BENVENUTI | 842.562,00 | 8 (60) | 8 (98) | 9 | 10 |
| 2943 | M.S. Manufatti contenenti amianto edifici scolastici di ogni ordine e grado – Bil. 2006 - LOTTO B | QUINTO BENVENUTI | 857.438,00 | 3 | 5 | 8 (30) | 8 (70%) |
| 2944 | M.S. Manufatti contenenti amianto negli edifici scolastici di ogni ordine e grado (2008) (riaffidamento) | QUINTO BENVENUTI | 900.000,00 | 8 (10) | 8 (35) | 3 | 7 |
| 3117 | M.S. per ottenimento C.P.I. edifici scolastici via Assarotti 12 – via Perrone 7 bis. | QUINTO PENNAZIO | 650.000,00 | 8 (50) | 8 (99) | 9 | 10 |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|--------|--------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 3147 | Manutenzione straordinaria interventi integrativi C.P.I. | QUINTO AIMONE PEIRONE | 900.000,00 | 5 | 8 (10) | 8 (75) | 10 |
| 3640 | M.S. pertinenze scolastiche (2008) | QUINTO BENVENUTI CARERI | 500.000,00 | 5 | 8 (28) | 8 (90) | 10 |
| 3747 | Manutenzione straordinaria per la sicurezza degli edifici scolastici (2009) | QUINTO AIMONE PEIRONE | 1.000.000,00 | 5 | 8 (10) | 8 (75) | 10 |

SERVIZIO EDILIZIA SPORTIVA

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|------|---------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 3528 | Stadio Olimpico – M.S. 2010 | MARABOTTO SANTACROCE | 400.000,00 | 3 | 4 | 8 (15%) | 9 |
| 3739 | Boccifila "Madonna del Pilone" – Rifacimento sede | ORLANDO REVELCHIONE | 770.000,00 | 2 | 4 | 5 | 8 (50) |
| 3525 | M.S. 2010 | MANTICA SANTACROCE | 1.000.000,00 | 3 | 4 | 8 (15%) | 9 |
| 3526 | M.S. 2011 | MANTICA SANTACROCE | 450.000,00 | - | - | 5 | 7 |
| 3701 | Stadio Olimpico – M.S. 2011 | MARABOTTO SANTACROCE | 400.000,00 | - | - | 5 | 7 |
| 3914 | Interventi in corso – varianti e ulteriori opere | GRIMALDI REVELCHIONE | 500.000,00 | | | 5 | 9 |
| 3915 | Interventi negli impianti tecnologici impianti sportivi a cura di IRIDE | SAVARESE REVELCHIONE | 300.000,00 | | | 8 (50%) | 9 |
| 3245 | M.S. 2012 | MANTICA SANTACROCE | 600.000,00 | - | - | - | 4 |
| 3992 | Interventi negli impianti tecnologici impianti sportivi a cura di IRIDE | SAVARESE REVELCHIONE | 300.000,00 | - | - | - | 6 |
| 3851 | Stadio Olimpico – M.S. 2012 | MARABOTTO SANTACROCE | 100.000,00 | - | - | - | 6 |
| 3993 | Bocciofile Cittadine – Installazione prefabbricato ad uso sede sociale | MANTICA SANTACROCE | 300.000,00 | - | - | - | 6 |

SERVIZIO EDILIZIA ABITATIVA PUBBLICA

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista 2012 |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | |
| 2410 | Intervento di Ristrutturazione urbanistica area sita in Torino, P.za della Repubblica 13, Via Lanino – Lotto II | SCAVINO VENTO | 11.000.000,00 | - | 2 | 2 | 3 (approvazione progetto definitivo nel primo trimestre 2013) |
| 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 | 10.320.000,00 | - | 1 | 2 | 2 (approvazione progetto definitivo di bonifica entro fine 2012 – nel primo trimestre 2013 approvazione nuovo progetto preliminare) |
| 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 | 9.660.000,00 | - | 1 | 2 | 2 (approvazione progetto definitivo di bonifica entro fine 2012 – nel primo trimestre 2013 approvazione nuovo progetto preliminare) |
| 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 | 4.970.000,00 | - | 1 | 2 | 2 (approvazione progetto definitivo di bonifica entro fine 2012 – nel primo trimestre 2013 approvazione nuovo progetto preliminare) |
| 3868 | Ristrutturazione urbanistica per la realizzazione di edilizia abitativa pubblica sovvenzionata per Anziani in Torino, Via Vagnone 15. | SCAVINO VENTO | 5.000.000,00 | - | 1 | 2 | 3 (approvazione progetto definitivo nel primo trimestre 2013) |
| 3869 | Ristrutturazione urbanistica per la realizzazione di edilizia abitativa pubblica sovvenzionata per Anziani in Torino, Via Chambery – ambito Postumia. | SCAVINO VENTO | 3.500.000,00 | - | 1 | 2 | 3 (approvazione progetto definitivo nel primo trimestre 2013) |
| 3333 | Demolizione stabili esistenti e consolidamenti immobile sito in Torino, P.zza della Repubblica 13 – Lotto I. | VENTO | 1.100.000,00 | 4 | 5 | 6 | 9 |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 3500 | Recupero immobili Vicolo S. Maria – Via Barbaroux–Lotto II | SCAVINO ACCONCIA | 5.357.557,48 | 8 | 8 | 8 | 9 |
| 1495 | Manutenzione straordinaria stabili E.A.P. Via Maddalene 2/14. | ACCONCIA | 1.281.089,00 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2991 | Contratto di quartiere Via G. Dina - Manutenzione straordinaria stabili E.A.P. | ACCONCIA | 7.016.344,00 | 7 | 8 | 8 | 8 (90%) |
| 3001 | Contratto di quartiere Via Ghedini - Manutenzione straordinaria stabili E.A.P. | ACCONCIA | 7.916.902,18 | 7 | 8 | 8 | 9 |
| 3310 | Manutenzione Straordinaria Stabili di E.A.P. siti in Torino, Via Vittime di Bologna nn. 5-7-9-11-13-15 | RINALDO | 1.900.000,00 | 7 | 8 | 8 | 9 |
| 3372 | Manutenzione Straordinaria Stabile del patrimonio comunale residenziale sito in Torino, Via Pianezza nn.151-153 | RINALDO | 2.260.772,00 | 7 | 8 | 8 | 10 |
| 3958 | Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica su Stabili del patrimonio comunale residenziale–Lotto 1 | RINALDO | 726.670,00 | - | - | 2 | 6 |
| 3959 | Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica su Stabili del patrimonio comunale residenziale–Lotto 2 | RINALDO | 750.000,00 | - | - | 2 | 5 |
| 3710 | Manutenzione Straordinaria diffusa per messa in sicurezza stabili di Edilizia Abitativa Pubblica, anno 2010. | RINALDO BOSSO | 2.676.706,00 | - | 4 | 6 | 9 |
| 3711 | Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma su stabili di Edilizia Abitativa Pubblica, anno 2009. | RINALDO | 2.545.028,11 | 3 | 7 | 8 | 10 |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 3741 | Manutenzione Straordinaria diffusa su stabili del patrimonio comunale residenziale - emergenza abitativa anno 2008-2010. | RINALDO | 448.000,00 | 7 | 8 | 8 | 10 |
| 3787 | Manutenzione Straordinaria Stabile di E.A.P. sito in Torino, Via Nizza nn. 15-17. | RINALDO | 1.750.000,00 | - | 3 | 4 | 8 (90%) |
| 3871 | Manutenzione Straordinaria Stabili di E.A.P. siti in Piossasco, Via Orbassano nn. 3-9 e 11-15. | RINALDO | 800.000,00 | - | 4 | 5 | 6 |
| 3672 | Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma su Stabili del patrimonio comunale residenziale (anno 2010). | RINALDO | 500.000,00 | 3 | 4 | 5 | 8 (60%) |
| 3892 | Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica – Anno 2011 | ACCONCIA | 4.846.707,00 | - | - | 1 | 7 |
| 3890 | Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili del patrimonio | RINALDO | 750.000,00 | - | - | - | 3 |
| 3891 | Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica – Anno 2012 | RINALDO | 2.708.980,00 | - | - | - | 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

VICEDIREZIONE GENERALE INGEGNERIA DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Ottimizzare la gestione del verde pubblico
- 2) Programmare e realizzare le nuove opere e gli interventi di ristrutturazione e manutenzione di edifici municipali, immobili circoscrizionali, aree verdi, grandi parchi, giardini storici, secondo le previsioni del Programma LL.PP., anche attraverso il coordinamento gestionale di progetti di LL.PP. pluridivisionali
- 3) Programmare e realizzare gli interventi di manutenzione in raccordo con il piano della logistica comunale, ottimizzando le risorse finanziarie disponibili.

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1 | 1 | Conseguire la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di gestione verde pubblico – manutenzione ordinaria orizzontale – sfalcio/erba/pulizia parchi | 1.a | Realizzazione delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | LAMBERTI BERTOLOTTO CAMISASSA VANZO VALPERGA |
| 2 | 2 | Monitoraggio delle opere inerenti gli edifici municipali destinati ad uffici, magazzini e impianti circoscrizionali ai fini del rispetto delle tempistiche delle opere più significative ed individuazione di eventuali disponibilità economiche per programmare altri interventi ritenuti necessari dall'Amministrazione | 2.a | Entro il 31.12.2012 | LAMBERTI |
| 2 | 3 | Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate | 3.a | Vedasi tabella LL.PP. - Entro il 31.12.2012 | Vedasi tabella LL.PP. |
| 2 | 4 | Monitorare, come supporto al RUP, l'andamento nei cantieri delle opere di edilizia di competenza della Direzione | 4.a | Entro il 31.12.2012 | 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 | Realizzazione OO.PP | Realizzazione OO.PP del Verde | Mantenimento delle aree collinari a maggior rischio idrogeologico e di quelle rilevanti per aree verdi | Lavori che rispettano il cronoprogramma / totale dei lavori | | 100% | 95% | | LAMBERTI |
| 2 | Realizzazione OO.PP | Realizzazione OO.PP di competenza Servizi della Direzione | Direzione Lavori interna | Valore direzione Lavori interna / valore totale | | 100% | 95% | | LAMBERTI |
| 3 | Realizzazione OO.PP | Realizzazione OO.PP di competenza Servizi della Direzione | Direzione Lavori interna | Numero Direzione Lavori interna / Numero Direzione Lavori Totale | | 100% | 95% | | LAMBERTI |
| 4 | 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 | | 100% | 95% | | LAMBERTI |
| 5 | 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 / totale dei SAL emessi | Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL | 100% | 95% | | DEGIORGIS MONTANARO |
| 6 | | | | N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti | Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi | 100% | 95% | | DEGIORGIS MONTANARO PELISSETTI |

| 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 | Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città | 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 nei casi ordinari | 100% | 95% | | MANURI |

VICEDIREZIONE GENERALE INGEGNERIA DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI

Politica: VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche della Direzione.

OBIETTIVI – SERVIZIO VERDE GESTIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1 | 1 | Realizzazione di un'indagine di customer satisfaction nel corso dell'anno mediante intervista agli utenti del servizio di Autorizzazione a lavori di scavo in prossimità di alberate e aree verdi con esemplari arborei | 1.a | Realizzazione dell'indagine entro il 31.12.2012 | BERTOLOTTO MORETTI CINTI |
| 1 | 2 | Aggiornamento masterplan controllo di stabilità delle alberate, come previsto dalla procedura POSETTD12E02 | 2.a | Determinazione dirigenziale di approvazione entro il 31.12.2012 | CIRULLI |
| - | 3 | Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione. - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01). | 3.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | BERTOLOTTO MORETTI CINTI CIRULLI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO VERDE GESTIONE¹

| 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 fioriture | Mantenimento del decoro cittadino: allestimento aiuole fiorite | Garantire l'allestimento di fioriture nelle aiuole cittadine considerata la riduzione di spesa e di personale salariato come da bilancio di previsione | N. mq di fioritura estiva allestita | | 4.300 | 2.600 | | CAMISASSA |
| 2 | 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 da seme | | 183.125 | 80.000 | | VALPERGA BERTOLOTTO |
| 3 | Gestione Verde Orizzontale | Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione alla 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 / numero totale delle richieste pervenute | Osservanza dei tempi: Gg. 30 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario | 95% | 95% | | VALPERGA CAMISASSA VANZO |
| 4 | 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 2012 | | 95% | 95% | | VALPERGA |

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

OBIETTIVI – SERVIZIO GRANDI OPERE DEL VERDE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 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 31/12/2012 | Vedasi tabella LL.PP. |
| 2 | 2 | Monitorare l'andamento nei cantieri delle opere di edilizia e verde pubblico correlate al 150° anniversario dell'Unità d'Italia | 2.a | Entro il 31/12/2012 | Vedasi tabella LL.PP. (Cod. opera nn. 1525) |
| - | 3 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 3.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | PALERMO AMERIO BARBI BESUSSO COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO GRANDI OPERE DEL VERDE

| 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 | 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 / totale dei SAL emessi | Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL | 65% | 90% | | PALERMO AMERIO BARBI BESUSSO COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA |
| 2 | | | | N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti | Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi | 88% | 90% | | |
| 3 | | 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% / totale dei lavori conclusi | Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30% | 100% | 90% | | |
| 4 | | 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/ 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° | 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 | 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 / 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% | | PALERMO AMERIO BARBI BESUSSO COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA |

OBIETTIVI - Servizio EDIFICI MUNICIPALI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 2 | 1 | Via Banfo Ex INCET – Recupero Statico (3453 + 3549) | 1.a | 8 = Realizzazione parziale dei lavori 8-75% | SARDI |
| 2 | 2 | Ristrutturazione Ex INCET Via Banfo - Lotto 2 (3881) | 2.a | 4 – Approvazione progetto esecutivo (appalto Integrato) | SARDI |
| 2 | 3 | Murazzi Del Po Arcate 26-30 - M.S. Locali Per Attività Studentesche "Lega Dei Furiosi" - Progetto Student Europoint (3768) | 3.a | 10 – Collaudo effettuato | SARDI ALBERTINETTI |
| 2 | 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 (8-60%) | SARDI BANFO |
| 2 | 5 | Manutenzione Straordinaria Fabbricati Municipali C1-C10 (3702) | 5.a | 5 – Richiesta appalto | SARDI BANFO CHIAUZZI |
| 2 | 6 | Opere Di Manutenzione Urgenti Su Edifici Municipali (3884) | 6.a | 9 – Ultimazione Lavori | CHIAUZZI |
| 2 | 7 | M.S. Fabbricati Municipali C. 1-10 (3579) | 7.a | 8 = Realizzazione parziale dei lavori 8-25% | CHIAUZZI MUSTO |
| 2 | 8 | Manutenzione Straordinaria Diffusa Circoscrizioni 1-10 (3704) | 8.a | 6 – Aggiudicazione lavori | MAFFIOTTO ALBERTINETTI |
| 2 | 9 | M.S. Diffusa - Circ. 1-10 (3570) | 9.a | 8 = realizzazione parziale dei lavori (8-85%) | MAFFIOTTO |
| 2 | 10 | Manutenzione Straordinaria Normalizzazione Edificio Adibito A Bagni Pubblici Di Via Aglie' 9 (3938) | 10.a | 5 – Richiesta appalto | MAFFIOTTO |
| 2 | 11 | Manutenzione Straordinaria Sedi Della Polizia Municipale (3699) | 11.a | 6 = Aggiudicazione Lavori | SARDI MARCHETTI ALBERTINETTI |
| 2 | 12 | Manutenzione Straordinaria e Normalizzazione Caserme E Commissariati (3577) | 12.a | 6 = aggiudicazione lavori | PIETRAFESA |
| 2 | 13 | Manutenzione Straordinaria Centrodentro - C.So Siracusa (3945) | 13.a | 3 = approvazione progetto definitivo | PIETRAFESA MARCHETTI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 2 | 14 | Corso Regina Margherita 330. Via Corradino 5. M.S. Sede Comando Dei Vigili Del Fuoco (3480) | 14.a | 9 – Ultimazione dei lavori | RAIMONDO |
| 2 | 15 | Manutenzione Straordinaria Via Della Consolata 10 Uffici Comunali (3946) | 15.a | 9 – Ultimazione dei lavori | RAIMONDO |
| 2 | 16 | Circoscrizioni 2-3-5-6-9-10. Lavori Di M.S. Diffusa Di Immobili Circoscrizionali (3571) | 16.a | 10 – Collaudo effettuato | VESPA |
| 2 | 17 | Manutenzione Straordinaria Messa A Norma Palazzo Civico (3937) | 17.a | 6 = aggiudicazione lavori | SARDI VITETTA |
| 2 | 18 | M.S. E Messa A Norma Di Palazzo Civico (3581) | 18.a | 8 = realizzazione parziale dei lavori (8-30%) | VITETTA PIETRAFESA |
| 2 | 19 | Manutenzione straordinaria Cimitero Parco – campi 45-46 (3960) | 19.a | 7 – Consegna dei lavori | SARDI BASSI |
| 2 | 20 | Manutenzione straordinaria fabbricati municipali circ. 1-10 (3700) | 20.a | 3 – Approvazione progetto definitivo | SARDI VITETTA |
| 2 | 21 | Manutenzione straordinaria diffusa circ. 1-10 (3906) | 21.a | 3 – Approvazione progetto definitivo | SARDI MAFFIOTTO MATHIS |
| 2 | 22 | Manutenzione straordinaria via Garibaldi 25 Antichi Chiostrì (4022) | 22.a | 8 = realizzazione parziale dei lavori (8-10%) | SARDI BASSI |
| 2 | 23 | Manutenzione straordinaria sedi Comando VV.F. c.so Regina Margherita 330 e via Corradino 5 (4023) | 23.a | 3 – Approvazione progetto definitivo | SARDI RAIMONDO |
| 2 | 24 | Manutenzione straordinaria via Revello 3 e 5 – Bonifica edifici (4024) | 24.a | 3 – Approvazione progetto definitivo | CASASSA MONT PIETRAFESA FOSSATI |
| 2 | 25 | Manutenzione straordinaria via Bologna 74 e via Giolitti (4021) | 25.a | 3 – Approvazione progetto definitivo | SARDI MARCHETTI |
| 2 | 26 | Manutenzione straordinaria sedi Polizia Municipale (3888) | 26.a | 3 – Approvazione progetto definitivo | SARDI ALBERTINETTI RIZZO |
| 3 | 27 | Recupero locali di via Garibaldi 25 | 27.a | Avvio lavori di manutenzione entro novembre 2012 | SARDI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 28 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 28.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | SARDI BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI MATHIS PIETRAFESA RAIMONDO VESPA VITETTA FOSSATI MUSTO BASSI RIZZO ALBERTINETTI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDIFICI MUNICIPALI

| 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 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 | 100% | 95% | | 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 / totale dei SAL emessi | 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL | 91% | 91% | | BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI MATHIS PIETRAFESA RAIMONDO VESPA VITETTA FOSSATI MUSTO BASSI RIZZO ALBERTINETTI |

| 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 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 / totale dei SAL redatti | | 87% | 87% | | BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI MATHIS PIETRAFESA RAIMONDO VESPA VITETTA FOSSATI MUSTO BASSI 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 | Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30% | 81% | 81% | | BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI MATHIS PIETRAFESA RAIMONDO VESPA VITETTA FOSSATI MUSTO BASSI RIZZO ALBERTINETTI |

| 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 | 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 / totale dei CRE emessi | 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori | 50% | | 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 / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 30 per l'iter procedurale | 83% | | 90% | |

OBIETTIVI - Settore: GESTIONE AUTOMEZZI – MAGAZZINI E AUTORIMESSE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|----------------------|
| 2 | 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 |
| - | 2 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 2.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | LAONIGRO BERNOCCO |

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

| 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 | 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 / 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% | 95% | | LAONIGRO BERNOCCO |
| 2 | | | | N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti | Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi | 75% | | 90% | |
| 3 | | 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% / totale dei lavori conclusi | Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30% | 100% | 95% | | |

| 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 | 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 / 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% | 95% | | LAONIGRO BERNOCCHIO |
| 5 | | 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 / 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% | | |
| 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 / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinari | 100% | 95% | | |
| 7 | | | | N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute | Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi | 100% | 95% | | |

TABELLA LAVORI PUBBLICI

DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------|------|-------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 2890 | Rifunionalizzazione ex complesso carcerario "Le Nuove" | LAMBERTI DEGIORGIS MONTANARO PELISSETTI | 23.211.900 | 4 | 5 | 8-20% | 9 |
| 3584 | Manutenzione straordinaria Sedi Giudiziarie | MONTANARO | 330.000 | | | 3 | 8 SAL 30% |
| | Manutenzione ordinaria Palazzo di Giustizia ed ex Carceri Le Nuove Anno 2011 | MANURI | | | | | 8 SAL 50% |

SERVIZIO GRANDI OPERE DEL VERDE

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------|--------|---------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 1525 | Priu – Spina 3 – Parco Dora – Lotto Mortara | PALERMO AMERIO | 5.987.968,00 | 4 | 8– 12% | 8 – 60% | 9 |
| 3738 | Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico anno 2011 | PALERMO COSTANZO | 800.000,00 | 0 | 0 | 3 | 6 |
| 3551 | Ciclopista Via Anselemetti – Opere di compensazione T.R.M. | PALERMO MIGLIETTA | 670.000,00 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 3816 | Interventi di riassetto idrogeologico parchi collinari Circ. 8 | PALERMO MAGISTRIS | 598.000,00 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 3819 | Percorso ciclabile tangenziale verde zona Villaretto | PALERMO MAGISTRIS | 110.454,00 | 0 | 2 | 4 | 5 |
| 3552 | Intervento straordinario miglioramento accessibilità tratto spondale fiume Po ai portatori di handicap | PALERMO BARBI | 119.400,00 | 0 | 2 | 4 | 7 |
| 2613 | Interventi di riassetto idrogeologico e percorsi collinari Superga | PALERMO MAGISTRIS | 499.680,00 | 3 | 5 | 8 – 50% | 9 |
| 3660 | Interventi di riassetto idrogeologico parchi collinari Circ. 7 | PALERMO MAGISTRIS | 619.748,00 | 2 | 5 | 8 – 1% | 8 – 90% |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|------|---------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 3311 | Priu – Spina 4 – Realizzazione aree verdi | PALERMO MIGLIETTA | 4.410.542,00 | 3 | 4 | 5 | 7 |
| 3519 | E 27 – E 29 Realizzazione ciclopiste di collegamento | PALERMO AMERIO | 378.360,00 | 2 | 4 | 6 | 8 – 90% |
| 3364 | Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico Lotto 1 | PALERMO BARBI | 1.500.000,00 | 4 | 5 | 7 | 8 – 60% |
| 3364 | Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico Lotto 2 – Parco Rignon | PALERMO BARBI | | 4 | 5 | 7 | 8 – 5% |
| 3870 | Interventi di completamento area ex Ceat | PALERMO BESUSSO | 745.000,00 | 4 | 5 | 8 – 31% | 9 |
| 3754 | Interventi straordinari sul Verde Pubblico Circ. 1/10 | PALERMO COSTANZO | 1.000.000,00 | 2 | 6 | 8 – 50% | 9 |
| 3873 | Riqualificazione zona Fioccardo 3° stralcio - completamento | PALERMO DE MAGISTRIS | 488.724,74 | 3 | 4 | 5 | 8 – 30% |
| 3098 | Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico | PALERMO COSTANZO | 500.000,00 | 0 | 3 | 6 | 8 – 67% |
| 3737 | Parco Stura sponda destra 1° stralcio - completamento | PALERMO DE MAGISTRIS | 1.400.000,00 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 3818 | Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico | PALERMO COSTANZO | 1.000.000,00 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 4013 | Riqualificazione Sistema del Verde – Barriera di Milano - URBAN | PALERMO BARBI | 1.253.000,00 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 3955 | Strada Panoramica dei Colli – Ripristino scorci panoramici | PALERMO MIGLIETTA | 200.000,00 | 0 | 0 | 2 | 5 |

SERVIZIO EDIFICI MUNICIPALI

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|-------|-------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 3453 - 3549 | Via Banfo Ex INCET – Recupero Statico | SARDI | 16.300.000 | 8-7% | 8-20% | 8-40% | 8 – 75% |
| 3480 | Corso Regina Margherita 330. Via Corradino 5. M.S. Sede Comando dei Vigili del Fuoco | RAIMONDO | 300.000 | 3 | 6 | 8-80% | 9 |
| 3570 | M.S. Diffusa - Circ. 1-10 | MAFFIOTTO | 1.700.000 | 3 | 6 | 8-35% | 8-85% |
| 3571 | Circoscrizioni 2-3-5-6-9-10. lavori di M.S. diffusa di immobili circoscrizionali | VESPA | 975.540 | 6 | 8-58% | 8-90% | 10 |
| 3576 | M.S. Fabbricati Municipali C. 1-10 | SARDI MARCHETTI | 1.200.000 | 6 | 8-5% | 8-50% | 8-60% |
| 3577 | M.S. e normalizzazione Caserme e Commissariati | PIETRAFESA | 300.000 | | | 3 | 6 |
| 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 | 7 | 8-10% | 8-50% | 10 |
| 3579 | M.S. Fabbricati Municipali C. 1-10 | CHIAUZZI | 500.000 | | 3 | 6 | 8-25% |
| 3580 | Via Corte D'appello 16 - Ex Curia Maxima - Interventi di M.S. e di messa a norma | SARDI BANFO | 500.000 | | 3 | 8-10% | 8-60% |
| 3581 | M.S. e messa a norma di Palazzo Civico | VITETTA PIETRAFESA | 500.000 | | 3 | 8-10% | 8-30% |
| 3699 | M.S. sedi della Polizia Municipale | SARDI | 300.000 | | | 3 | 6 |
| 3700 | M.S. fabbricati municipali circ. 1-10 | SARDI VITETTA | 350.000 | | | | 3 |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|------|-------|-----------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 3702 | M.S. fabbricati municipali C1-C10 | SARDI, BANFO CHIAUZZI | 700.000 | | | 3 | 5 |
| 3704 | M.S. diffusa Circoscrizioni 1-10 | MAFFIOTTO ALBERTINETTI | 400.000 | | | 3 | 6 |
| 3768 | Murazzi del Po Arcate 26-30 - M.S. locali per attività studentesche "Lega dei Furiosi" - Progetto Student Europoint | SARDI ALBERTINETTI | 560.000 | 3 | 5 | 8-70% | 10 |
| 3881 | Ristrutturazione Ex INCET Via Banfo - Lotto 2 | SARDI | 10.100.000 | | | 6 | 4 (appalto integrato) |
| 3884 | Opere di manutenzione urgenti su edifici municipali | CHIAUZZI | 120.000 | | 3 | 8-10% | 9 |
| 3888 | M.S. sedi Polizia Municipale | SARDI ALBERTINETTI | 310.000 | | | | 3 |
| 3906 | M.S. diffusa circ. 1-10 | SARDI MAFFIOTTO | 350.000 | | | | 3 |
| 3937 | M.S. messa a norma Palazzo Civico | SARDI VITETTA | 400.000 | | | 3 | 6 |
| 3938 | M.S. normalizzazione edificio adibito a bagni pubblici di Via Agliè 9 | MAFFIOTTO | 210.000 | | | 2 | 5 |
| 3945 | M.S. Centrodentro – C.So Siracusa | PIETRAFESA MARCHETTI | 170.000 | | | 3 | 3 |
| 3946 | M.S. Via Della Consolata 10 Uffici Comunali | RAIMONDO | 330.000 | | | 6 | 9 |
| 3960 | M.S. Cimitero Parco – Campi 45- 46 | SARDI BASSI | 500.000 | | | 3 | 7 |
| 4021 | M.S. via Bologna 74 e via Giolitti | SARDI MARCHETTI | 190.000 | | | | 3 |
| 4022 | M.S. via Garibaldi 25 Antichi Chiostri | SARDI BASSI | 260.000 | | | | 8-10% |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 4023 | M.S. sedi Comando VV.F. c.so Regina Margherita 330 e via Corradino 5 | SARDI RAIMONDO | 150.000 | | | | 3 |
| 4024 | M.S. via Revello 3 e 5 – Bonifica amianto | SARDI PIETRAFESA | 500.000 | | | | 3 |



SERVIZIO 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 |
|----------------|-------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|------|---------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 3763 | M.S. Diffusa Magazzini e Autorimesse | BERNOCCO | 900.000 | 2 | 5 | 8 (10%) | 8 (50%) |
| 3844 | M.S. - Impianti Sportivi Circoscrizionali | BERNOCCO | 300.000 | | 2 | 3 | 7 |
| 3843 | M.S.- Magazzini ed Autorimesse | BERNOCCO | 400.000 | | | 3 | 7 |
| 3928 | M.S. Magazzino auto | BERNOCCO | 300.000 | | | | 3 |
| 3794 | M.S. Impianti sportivi | BERNOCCO | 300.000 | | | | 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

| | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D12E 01 | | |
| | | | | | | REV. | 1 DEL 1.1.2012 | | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | BERTOLOTTO | | |
| 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 | | |
| INTERVENTI DI MANUTENZIONE PATRIMONIO ARBOREO | redazione del programma annuale | | predisposizione del programma entro il mese di gennaio | indisponibilità del dato | | non previsto | - | PO SETT D12E01 | |
| | rispetto del programma degli interventi annuali | | esecuzione degli interventi programmati | | | interventi programmati ed eseguiti/interve nti programmati | 85% | PO SETT D12E01 | |
| | rispetto delle esigenze manutentive del patrimonio arboreo | | potatura del 10% del numero totale delle piante (nr. da Piano di Assestamento) | | | non previsto | - | PO SETT D12E01 | |
| | conformità degli interventi manutentivi appaltati | | giudizio almeno sufficiente in tutti i parametri rilevati nelle "schede di rilevazione della conformità delle attività" alle prescrizioni del capitolato d'appalto | | Fornitore | numero schede come da std/numero schede totali | 95% | PO SETT D12E01 | |
| MESSA A DIMORA ALBERI | mantenimento del patrimonio arboreo della città | | sopravvivenza a 12 mesi delle piante messe a dimora | | Fornitore | numero alberi attecchiti / numero alberi piantati dal Settore | 90% | PO SETT D12E01 | |
| RISPOSTA AD E-MAIL DEI CITTADINI A verdepubblico@comune. torino.it | tempestività del servizio | L.241/90 risposta entro 30 giorni | Risposta scritta entro 30 giorni alle e-mail pervenute dai cittadini per segnalazioni (reclami, richieste, ecc.) | | | segnalazioni e- mail con risposta nei tempi std/ segnalazioni ricevute totali | 95% | PG SETTD12E01 | |

| | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|------------------------------|
| <div></div> <div>CITTA' DI TORINO</div> <div>DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D12E 01 | | |
| | | | | | | REV. | 1 DEL 1.1.2012 | | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | BERTOLOTTO | | |
| 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 | | |
| MONITORAGGIO DI STABILITA' | controlli di stabilità delle alberate | | Controllo annuo del 25% delle piante sul numero totale piante (nr. da Piano di Assestamento) | | Fornitore | Non presente | - | PO SETT D12E02 | |
| | | | monitoraggio efficace delle piante negli ultimi 24 mesi | | Fornitore | alberi monitorati non schiantati / numero alberi monitorati | 90% | PO SETT D12E02 | |
| | | | abbattimento alberi classificati in classe D (rischio di schianto) entro 45 gg dalla comunicazione della classe di rischio da parte dei professionisti esterni incaricati | | | nr. di abbattimenti come da std/nr piante classificate in classe D | 95% | PO SETT D12E02 | |
| CONTROLLO DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO DEL VERDE PUBBLICO E PRIVATO | tempestività del servizio di autorizzazione o diniego alle manomissioni del verde pubblico per interventi in prossimità di esemplari arborei | L.241/90 risposta entro 30 giorni | Emissione di prescrizioni autorizzative entro 10 giorni dalla richiesta | | | % prescrizioni emesse nei tempi std / interventi richiesti | 95% | PO SETT D12E03 | |
| | tempestività del servizio di emissione autorizzazioni/dinieghi per abbattimento alberi privati | L.241/90 risposta entro 30 giorni | Rilascio autorizzazioni o dinieghi entro 30 giorni dalla data di protocollo della richiesta | | | % autorizzazioni o dinieghi emessi nei tempi std/interventi richiesti | 90% | PO SETT D12E03 | |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D12E 01 | | |
| | | | | | | REV. | 1 DEL 1.1.2012 | | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | BERTOLOTTO | | |
| 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 | | |
| CONTROLLO DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO DEL VERDE PUBBLICO E PRIVATO | tempestività del servizio di emissione di ordinanza di abbattimento urgente alberi per incolumità pubblica | | Predisposizione dell'ordinanza entro 15 gg dalla segnalazione o dal sopralluogo | | | % ordinanze predisposte nei tempi std / segnalazioni totali | 90% | PO SETT D12E03 | |
| GESTIONE DELLE EMERGENZE | tempestività del servizio in orario di ufficio | | sopralluogo da parte del tecnico entro 2 ore dalla richiesta di intervento urgente da parte dei VV.UU | | | % interventi realizzati come da std /interventi richiesti | 95% | IL SETT D12E 01 | |

VICE DIREZIONE GENERALE INGEGNERIA

DIREZIONE 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 urbana
- 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

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 4 | 1 | Progetto Smart Cities redazione studio per un nuovo modello di logistica / distribuzione merci | 1.a | Definizione procedure per attuazione piattaforma entro il 31.12.2012 | BERTASIO CAVAGLIÀ |
| 1 | 2 | Catasto suolo pubblico – 5°aggiornamento lavori a tutto il 2012 | 2.a | Report di aggiornamento al 31.12.2012 | BERTASIO CLAPS |
| 10 | 3 | Parcheggio Bengasi – approvazione studio fattibilità per Project Financing e pubblicazione bando | 3.a | Entro il 31.12.2012 | BERTASIO CLAPS |
| 8 | 4 | Progetto idrico Smart City – centrale idroelettrica diga Michelotti – pubblicazione bando | 4.a | Entro fine ciclo PEG | BERTASIO MARENGO |
| - | 5 | Progetto certificazione qualità: Manutenzione Ordinaria del Suolo Pubblico | 5.a | Realizzazione delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato Direzionale Qualità | BERTASIO CLAPS |

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% | 86% | | >=93% | BERTASIO CLAPS |

OBIETTIVI DIREZIONE – STAFF DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| - | 1 | Coordinamento e gestione del personale della Direzione | 1.a | Report mensile di aggiornamento organico | TEDESCHI |
| - | 2 | Coordinamento delle attività gestionali trasversali ai Servizi della Direzione: programmazione attività, dotazione organica, gestione amministrativa | 2.a | Report trimestrali | TEDESCHI |
| - | 3 | Coordinamento e monitoraggio del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) dei Servizi della Direzione | 3.a | Predisposizione proposta PEG e monitoraggi infrannuale e finale nel rispetto delle tempistiche definite dalla Direzione Generale | TEDESCHI |
| - | 4 | Coordinamento e gestione della comunicazione alla cittadinanza delle attività della Direzione e dell'Assessorato Viabilità | 4.a | Avvio nuova pagina Web e aggiornamento dati | TEDESCHI |
| | | | 4.b | Report predisposizione materiale di comunicazione per eventi – al 31.12.2012 | TEDESCHI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE STAFF 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 | Direzione/ Coordinamento risorse umane della Direzione | Organizzazione e comunicazione interna: Comunicazioni al personale assegnato alla direzione | Pubblicazione sul sito Intracom della Direzione delle comunicazioni interne di interesse per il personale della Direzione entro n. 3 giorni lavorativi dal ricevimento delle notizie/circolari | N. comunicazioni pubblicate nei tempi/ n. comunicazioni totali pubblicate | 100% | N.D | | >=90% | TEDESCHI |

VICE DIREZIONE GENERALE INGEGNERIA DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

Politica: MOBILITÀ

OBIETTIVI - Servizio Esercizio

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 5 | 1 | Nuovo Regolamento Trasporto Disabili: Approvazione da parte del Consiglio Comunale e successiva attuazione | 1.a | Entro il 31.12.2012 | NIGRA CAMELLI |
| 5 | 2 | Nuovo Regolamento Trasporto Disabili: Definizione delle nuove procedure relative alla gestione buoni taxi/card elettronica | 2.a | N. 2 report semestrali | NIGRA CAMELLI |
| 6 | 3 | Attuazione Regolamento n.353 "Servizio di trasporto destinato a persone assolutamente impedite all'accesso ed alla salita sui mezzi pubblici di trasporto ed ai ciechi assoluti": Verifica stalli sosta/buoni taxi – Revoca ordinanze | 3.a | N. 1 report al 31.12.2012 | NIGRA GERMANO |
| 6 | 4 | Archivio Ordinanze Permanenti: Scansione ed inserimento nella banca dati interna delle ordinanze emesse precedentemente all'anno 2000 | 4.a | N. 1 report entro il 31.12.2012 | NIGRA GERMANO CAVAGLIA CIANCHINI |
| 2 | 5 | Nuovo affidamento del servizio di trasporto disabili mediante taxi e minibus - Predisposizione atto deliberativo e schema di contratto | 5.a | Entro il 31.12.2012 | NIGRA GAUDIO |
| 2 | 6 | Monitoraggio e coordinamento attività INFRATO Linea 1 di Metropolitana - prolungamento Lingotto – Bengasi | 6.a | N. 2 report semestrali | NIGRA GAUDIO STROZZIERO |
| - | 7 | Specifiche di performance riferite al servizio "Informazioni e rilascio permessi / autorizzazioni ZTL": rendere calcolabile la misurazione dei tempi di attesa dell'utenza | 7.a | Entro il 31.12.2012 | NIGRA CAMELLI |
| - | 8 | Rispetto previsioni di bilancio delle entrate correnti: Rimborso Spese Rilascio Contrassegno (Capitolo 27700/19) | 8.a | Raffronto previsioni di bilancio 2012 – conto consuntivo 2012 | NIGRA CAMELLI |
| - | 9 | - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 9.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | NIGRA |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE- Servizio Esercizio

| 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 | Informazioni e rilascio permessi /autorizzazioni ZTL | Rilascio delle informazioni – apertura degli sportelli di informazione | Garantire l'apertura di uno sportello con orario: LUN-VEN h. 8,30-12,30 | N. giorni di apertura std/n. gg di apertura | 100% | 96,76% | >=95% | | NIGRA CARAMELLI |
| 2 | 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% | 99,98% | >=95% | | NIGRA CARAMELLI |
| 3 | Gestione Amm.va Viabilità | Conferenza di servizi – emissione delle ordinanze temporanee | Garantire l'emissione dell'ordinanza entro 5 giorni lavorativi da quando l'istanza viene istruita | N. ordinanze emesse nei tempi std/n. totale ordinanze emesse | 100% | 88% | >=90% | | NIGRA GERMANO |
| 4 | Autorizzazioni manifestazioni sul Fiume Po | Predisposizione determinazione autorizzativi | Garantire l'emissione dell'autorizzazione entro 30 gg. da calendario dal ricevimento della richiesta | N. autorizzazioni emesse nei tempi std/ numero totale autorizzazioni emesse | 100% | 93% | >=90% | | NIGRA GAUDIO |

OBIETTIVI – Servizio MOBILITÀ

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1 | Avvio della procedura di verifica di assoggettabilità del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile alla Valutazione Ambientale Strategica (VAS) | 1.a | Report entro il 31.12.2012 | CAVAGLIÀ' BOSIO FONTANA VOLTOLINI FORGIA CIANCHINI CHIANTERA AMENDOLA PENTASSUGLIA |
| 1 | 2 | Piano Urbano della Mobilità Sostenibile – calcolo indicatori a tutto il 2012 | 2.a | Entro fine ciclo PEG | CAVAGLIÀ' BOSIO FONTANA VOLTOLINI FORGIA CIANCHINI CHIANTERA AMENDOLA PENTASSUGLIA |
| 2 | 3 | Razionalizzazione della Rete di Trasporto Pubblico Locale – Studio GTT/Agenzia/Politecnico/ Città di Torino | 3.a | Report al 31.12.2012 | CAVAGLIÀ' BOSIO PENTASSUGLIA |
| 9 | 4 | Redazione del BICIPLAN – aggiornamento Piano delle Piste Ciclabili – Stesura progetto | 4.a | Entro il 31.12.2012 | CAVAGLIÀ' BOSIO FORGIA CIANCHINI PENTASSUGLIA |
| 4 | 5 | Progetto Smart Cities – collaborazione alla redazione delle domande di partecipazione ai bandi europei | 5.a | Report al 31.12.2012 | CAVAGLIÀ' CIANCHINI CHIANTERA BOSIO |
| 4 | 6 | Progetto Smart Cities – collaborazione allo sviluppo dei progetti portati avanti dalla Città (CityLog, SmartCEM, Prolite, ...) | 6.a | Report al 31.12.2012 | CAVAGLIÀ' CIANCHINI CHIANTERA BOSIO |
| 4 | 7 | Progetto Smart Cities – redazione studio per un nuovo modello di logistica / distribuzione merci - definizione procedure per attuazione piattaforma | 7.a | Entro il 31.12.2012 | CAVAGLIÀ' CIANCHINI CHIANTERA BOSIO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1 | 8 | Banche dati geografiche del suolo e della mobilità | 8.a | Aggiornamento al 31.12.2012 | CAVAGLIA' CIANCHINI CHIANTERA |
| 1 | 9 | Coordinamento lavori 5T Progetto Pilota Sicurezza stradale – c.so Unità d'Italia | 9.a | Report finale al 31.12.2012 | CAVAGLIA' FONTANA |
| 1 | 10 | Coordinamento e monitoraggio Progetto Strategico Mobilità con GTT e 5T | 10.a | Report finale al 31.12.2012 | CAVAGLIA CIANCHINI |
| 1 | 11 | Servizio semaforico – coordinamento e sorveglianza progettazione e lavori Iride | 11.a | Report semestrale | CIANCHINI CHIANTERA |
| 1 | 12 | Progetti finanziati da Ministero Ambiente – coordinamento attività GTT, 5T, Direzione | 12.a | Report semestrale | CAVAGLIA' CHIANTERA |
| 6 | 13 | Monitoraggio attività ufficio Regia Cantieri - Aggiornamento per sito internet | 13.a | Report quindicinali | VOLTOLINI TORCHIO BORRELLI |
| 1 | 14 | Trasformazione urbana quadrante Nord Ovest della Città – collaborazione sui temi della mobilità | 14.a | Report al 31.12.2012 | CAVAGLIA BOSIO AMENDOLA CIANCHINI |
| - | 15 | - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 15.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | CAVAGLIA' BOSIO CHIANTERA CIANCHINI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE- Servizio Mobilità

| 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 cantieristica urbana | Regia cantieri - Emissione delle ordinanze | Garantire l'emissione dell'ordinanza entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della relativa istanza presentata in Regia Cantieri | N. ordinanze emesse nei tempi std / n. totale delle ordinanze emesse | 100% | 100% | >=95% | | CAVAGLIA' VOLTOLINI BORRELLI |
| 2 | 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% | 100% | >=95% | | CAVAGLIA' CIANCHINI CHIANTERA |
| 3 | 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% | 100% | >=95% | | CAVAGLIA' AMENDOLA FONTANA FORGIA VOLTOLINI BOSIO PENTASSUGLIA CIANCHINI |

VICE DIREZIONE GENERALE INGEGNERIA

DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

Politica: INFRASTRUTTURE E SPAZIO PUBBLICO

OBIETTIVI - Servizio SUOLO E PARCHEGGI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 6 | 1 | Catasto suolo pubblico – 5° aggiornamento lavori a tutto il 2012 | 1.a | Report di aggiornamento al 31.12.2012 | CLAPS GIZZO CIANCHINI |
| 6 | 2 | Organizzazione e gestione delle attività decentrate della Manutenzione ordinaria suolo. Monitoraggio degli interventi realizzati rispetto a quelli programmati. Report trimestrale: analisi delle criticità e adozione interventi correttivi | 2.a | Report trimestrali delle attività eseguite | CLAPS GIZZO |
| 6 | 3 | Manutenzione ordinaria suolo decentrata - Gestione e coordinamento attività manutenzione decentrate e controllo attività contenuti del sottosuolo | 3.a | Report semestrale delle attività eseguite | CLAPS TORCHIO MANZON |
| - | 4 | Coordinamento e monitoraggio finanziamenti OO.PP. interni ed esterni | 4.a | N. 4 report trimestrali | CLAPS VALANDRO |
| - | 5 | Vie di Nuova Comunalizzazione: Aggiornamento e verifica attraverso il database interno "REGESTO" | 5.a | Entro il 31.12.2012 | ROLANDO |
| 6 | 6 | Monitoraggio stato bolle di manomissione suolo pubblico | 6.a | N. 2 report semestrali | CLAPS TORCHIO |
| 6 | 7 | Ordinanze viabili attività Regia Cantieri | 7.a | N. 2 report semestrali | CLAPS BORRELLI |
| 10 | 8 | Parcheggio Bengasi – approvazione studio fattibilità per Project Financing e pubblicazione bando | 8.a | Entro il 31.12.2012 | CLAPS PERETTI |
| 10 | 9 | Parcheggio Rossini (lato via Nizza) - predisposizione studio di fattibilità | 9.a | Entro il 31.12.2012 | CLAPS PERETTI |
| - | 10 | Progetto certificazione qualità: Manutenzione Ordinaria del Suolo Pubblico | 10.a | Realizzazione delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato Direzionale Qualità | CLAPS GIZZO |
| - | 11 | - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 11.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | CLAPS |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio SUOLO E PARCHEGGI

| 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 ordinaria suolo pubblico: servizio di pronto intervento a seguito di segnalazioni esterne | Garantire l'esecuzione dell'intervento entro 23 giorni dalla segnalazione | N°interventi realizzati nei tempi std/totale interventi | 100% | 83% | >=90% | | CLAPS GIZZO |
| 2 | 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% | 87% | | >=80% Realizzazione entro 55 giorni | BERGERO CALCANI |
| 3 | 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% | 86% | | >=93% | CLAPS GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI ROLANDO |
| 4 | Parcheggi in struttura | Controllo esecuzione delle opere eseguite dai concessionari dei LL.PP. | Garantire durante ogni fase dell'esecuzione delle opere eseguite dai concessionari dei LL.PP. attività di alta sorveglianza 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% | N.D. | | >=95% | PERETTI |
| 5 | Gestione deliberazioni e determinazioni | Esame e verifica di conformità della documentazione alla normativa applicabile (LL.PP e copertura della spesa) ai fini della redazione di deliberazioni e determinazioni | Garantire la trasmissione della documentazione alle Risorse Finanziarie entro 15 giorni dalla richiesta di istruttoria | Documentazione trasmessa nei tempi std / N. richieste di istruttoria pervenute | 100% | N.D. | | >=90% | VALANDRO |

OBIETTIVI - Servizio RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 10 | 1 | Realizzazione parcheggi pertinenziali bando 2008 | 1.a | Ultimazione lavori per: - Via Ponchielli - Via Piobesi - Via Cercenasco - Piazza Chironi Firma convenzione per: - Livio Bianco | CUPOLILLO ORSINI ISOLA |
| 10 | 2 | Realizzazione parcheggi pertinenziali bando 2009 | 2.a | Ultimazione lavori per: - Cittadella - Solferino - Le Chiuse Approvazione progetto definitivo/esecutivo: - Boston | CUPOLILLO ORSINI ISOLA |
| 10 | 3 | Parcheggi pertinenziali bandi 2011 | 3.a | Individuazione concessionario - p.za Carlina; Approvazione progetto definitivo/esecutivo: - ex Giardini Zamenhoff | CUPOLILLO GIORDANO ISOLA ORSINI DE FILIPPI |
| 10 | 4 | Parcheggi pertinenziali 2012: Approvazione della deliberazione da parte del Consiglio Comunale del programma di nuove localizzazioni per la realizzazione di parcheggi pertinenziali | 4.a | Entro il 30.09.2012 | CUPOLILLO ORSINI |
| 10 | 5 | Parcheggi pertinenziali bandi 2012 - Predisposizione e pubblicazione dei bandi di gara per n. 6 nuovi siti | 5.a | Entro il 31.12.2012 | CUPOLILLO GIORDANO ISOLA ORSINI DE FILIPPI PILONE |
| 3 | 6 | Predisposizione di almeno due studi di fattibilità per nuove pedonalizzazioni. | 6.a | Entro fine ciclo PEG | CUPOLILLO ORSINI GIORDANO PILONE |
| 4 | 7 | Predisposizione studi di fattibilità per una nuova "zona 30" | 7.a | Entro fine ciclo PEG | CUPOLILLO DE FILIPPI PILONE |
| - | 8 | - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 8.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | CUPOLILLO PILONE |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

| 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 | 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 GIORDANO ORSINI DE FILIPPI ISOLA PILONE |
| 2 | Progettazione e direzione lavori delle OO.PP. | Osservanza dei tempi delle fasi attuative delle opere pubbliche | Rispetto delle tempistiche previste per l'anno 2012 | Numero delle opere progettate-realizzate nel rispetto dei tempi previsti / numero totale di opere della tabella LL.PP del PEG 2012 | 100% | N. D. | >=90% | | CUPOLILLO GIORDANO ORSINI DE FILIPPI PILONE |

OBIETTIVI - Servizio PONTI VIE D'ACQUA E INFRASTRUTTURE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 1 | Monitoraggio iter realizzativi collegamento TO-Ceres al Passante su corso Grosseto | 1.a | Report al 31.12.2012 | MARENGO STROZZIERO |
| - | 2 | Monitoraggio e alta sorveglianza lavori RFI potenziamento nodo ferroviario di Torino. | 2.a | N. 2 report semestrali | MARENGO STROZZIERO PALMIERI |
| 2 | 3 | Monitoraggio e coordinamento attività INFRATO Linea 1 di Metropolitana - prolungamento Lingotto – Bengasi | 3.a | N. 2 report semestrali | MARENGO STROZZIERO GAUDIO |
| 2 | 4 | Monitoraggio e coordinamento attività INFRA.TO Linea 2 di Metropolitana - Progettazione preliminare | 4.a | N. 2 report semestrali | MARENGO STROZZIERO |
| 8 | 5 | Progetto idrico Smart City – centrale idroelettrica diga Michelotti – pubblicazione bando | 5.a | Entro fine ciclo PEG | MARENGO MENNA SALZA |
| 10 | 6 | Parcheggio Statuto - bando gara per concessione | 6.a | Entro 31.12.2012 | MARENGO STROZZIERO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|---------------|
| - | 7 | - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 7.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | MARENGO MENNA |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio PONTI VIE D’ACQUA E INFRASTRUTTURE

| 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 | 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% | 93% | >=90% | | MARENGO MENNA COBELLI ALUME GILLI SALZA |
| 2 | Progettazione e direzione lavori delle OO.PP | Verifica contabilità opere RFI e liquidazione fatture | Realizzare la verifica contabile e la liquidazione delle fatture entro 30 giorni dal ricevimento | N. fatture verificate nei tempi std/n. fatture pervenute | 100% | N.D. | >=90% | | MARENGO STROZZIERO |

OBIETTIVI – Servizio URBANIZZAZIONI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| 7 | 1 | URBAN 3 - Monitoraggio cronoprogramma | 1.a | Report semestrale | SERRA SUPPO MASSA MT |
| 7 | 2 | Monitoraggio contratti di quartiere (Dina/Ghedini) | 2.a | Report semestrale | SERRA SUPPO |
| - | 3 | Opere di urbanizzazione – inserimento informazioni su sito intracom | 3.a | Aggiornamento semestrale su sito Intracom | SERRA PETRECCA |
| 7 | 4 | Coordinamento degli interventi in Variante 200 al PRGC – valutazione aspetti infrastrutturali e di mobilità: Partecipazione alla commissione di gara Partecipazione al gruppo di accompagnamento al masterplan | 4.a | Report semestrale | SERRA PETRECCA GIORZA SUPPO |
| 7 | 5 | Quaderno n. 2 dossier tecnico delle urbanizzazioni pavimentazioni - Completamento | 5.a | Documento finale | SERRA PETRECCA GIORZA SUPPO |
| - | 6 | - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 6.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | SUPPO PETRECCA MASSA |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio URBANIZZAZIONI

| 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 | 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 Direzione Urbanistica | N. delibere trasmesse in Giunta Comunale nei tempi std/ n. delibere trasmesse in Giunta Comunale | 100% | 100% | | >=90% Entro 140 giorni | SERRA SUPPO MASSA PETRECCA GIORZA |
| 2 | | Presa in carico delle opere di urbanizzazione realizzate | Assicurare la presa in carico dell'opera con deposito as built al servizio competente, la documentazione collaudi e le certificazioni entro 60 giorni da ricevimento del collaudo | N. delle prese in carico nei tempi std/n. delle prese in carico | 100% | 100% | | >=90% Entro 45 giorni | SERRA SUPPO MASSA PETRECCA GIORZA |

TABELLA LAVORI PUBBLICI ¹

SERVIZIO SUOLO E PARCHEGGI

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|------|------------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 09-3464 | Viabilità ciclabile 2009 | CLAPS FORGIA | 800.000 | 3 | 7 | 8 (50%) | 9 |
| 09- 2986 | Vie nuova comunalizzazione lotto 7B | CLAPS ROLANDO | 525.000 | 4 | 6 | 8 (10%) | 9 |
| 09-2715 | Percorso non vedenti lotto 4 | CLAPS ROLANDO | 490.000 | 4 | 6 | 8 (20%) | 9 |
| 10-3603 | M.S. Suolo anno 2010 | CLAPS GIZZO CAPRA PANCOTTI MAGGIULLI TORCHIO | 6.000.000 | 1 | 3 | 8 (5%) | 9 |
| 11-3718 | M.S. Suolo anno 2011 | CLAPS GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI | 6.400.000 | - | 1 | 2 | 7 |
| 12-3798 | M.S. Suolo anno 2012 | CLAPS GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI | 6.750.000 | - | - | 2 | 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 |
|----------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|------|------------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | |
| 12-3799 | Abbattimento barriere architettoniche 2012 | CLAPS | 300.000 | - | - | 2 | 5 |
| 12-3800 | M.S. segnaletica 2012 | CLAPS BERGERO CALCANI | 500.000 | - | - | 2 | 5 |
| 12-3723 | Viabilità ciclabile 2012 | CLAPS FORGIA | 420.000 | - | - | 2 | 3 |
| 13-3903 | M.S. Suolo anno 2013 | CLAPS GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI | 5.000.000 | - | - | - | 1 |
| 13-3904 | Abbattimento barriere architettoniche 2013 | CLAPS | 250.000 | - | - | - | 1 |
| 13-3922 | M.S. segnaletica 2013 | CLAPS BERGERO CALCANI | 250.000 | - | - | - | 1 |
| | M.O. suolo anno 2012 | CLAPS GIZZO | 1.537.126 | - | - | 6 | 9 |
| | M.O. segnaletica e Pronto Intervento anno 2012 | CLAPS BERGERO CALCANI | 107.030 | - | - | 6 | 9 |
| | M.O. suolo 2013 | CLAPS GIZZO | 1.270.146 | - | - | - | 6 |
| | M.O. e Pronto Intervento segnaletica 2013 | CLAPS BERGERO CALCANI | 52.582 | - | - | - | 6 |
| 08-2485 | Parcheggio C.T.O ampliamento | CLAPS PERETTI | 9.830.000 | 3 | 6 | 6 (10%) | 8 (10%) |
| 08-3362 | Parcheggio G. Ferraris (2008) | CLAPS PERETTI | 13.800.000 | 5 | 6 | 8 (3%) | 8 (20%) |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|------------|------------|---------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 06-2487 | Parcheggio Capuana – GTT | CLAPS | 4.090.000 | 8 (23%) | 8 (50%) | 8 (90%) | 9 |
| 12-3488 | Parcheggio Gran Madre | CLAPS | 6.000.000 | - | 2 | 2 | 5 |
| 13-2484 | Parcheggio Santa Rita | CLAPS PERETTI | 7.540.000 | - | - | 1 | 2 |
| 12-2566 | Parcheggio Porta Nuova (lato via Nizza) | CLAPS MASSA | 5.000.000 | - | - | 2 | 5 |
| 11-3721 | Interventi Straordinari di risanamento intercapedine ovest tunnel di collegamento parcheggi San Carlo e Castello e opere accessorie | CLAPS PERETTI | 99.752,25 | - | - | 4 | 7 |

SERVIZIO RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|--------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|------------|------------|------------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 11 - 461 | Via Torrazza Piemonte | CUPOLILLO DE FILIPPI | 170.000,00 | 3 | 3 | 5 | 6 |
| 10-3796 | Riqualificazione piazzale Superga | CUPOLILLO DE FILIPPI ISOLA | 1.525.726,47 | 2 | 6 | 8 (11%) | 10 |
| 09-3770 | Via Carlo Alberto | CUPOLILLO GIORDANO PILONE ISOLA | 2.200.000,00 | 5 | 8 (55%) | 8 (99%) | 10 |

SERVIZIO PONTI, VIE D'ACQUA, INFRASTRUTTURE

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|------|------------|------------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 12-3608 | Passante ferroviario - Viale della Spina lotto 3 – Via Grassi/piazza Statuto | MARENGO STROZZIERO PALMIERI ALUME SALZA | 5.000.000,00 | - | - | 2 | 3 |
| 11-3936 | Sottopasso pedonale Museo delle Scienze | MARENGO STROZZIERO PALMIERI ALUME SALZA | 600.000,00 | - | 3 | 4 | 4 |
| - | Parziale sistemazione Viale della Spina – Stazione Rebaudengo | MARENGO STROZZIERO PALMIERI | 1.200.000 | - | - | - | 3 |
| 10-3779 | Completamento interventi post alluvione | MARENGO SALZA | 557.357,20 | - | 5 | 8 (10%) | 10 |
| 10-3590 | M.S. ponti 2010 | MARENGO SALZA | 1.200.000,00 | - | 5 | 8 (10%) | 9 |
| 10-3588 | M.S. alvei fluviali 2010 | MARENGO MENNA | 300.000,00 | - | 5 | 8 (10%) | 9 |
| 12-3894 | Interventi mirati alveo Po per navigazione – 2013 | MARENGO MENNA GILLI | 660.000,00 | - | - | - | 2 |
| 11-3468 | Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 5 | MARENGO COBELLI | 500.000,00 | - | 2 | 5 | 7 |
| 11-3735 | M.S. alvei fluviali e rivi collinari 2011 | MARENGO MENNA ALUME | 330.000,00 | - | 2 | 5 | 6 |
| 12-3760 | Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 6 | MARENGO COBELLI | 500.000,00 | - | - | 2 | 5 |
| 12-3895 | Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 7 | MARENGO COBELLI | 250.000,00 | - | - | - | 2 |

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista 2012 |
|----------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|--------------------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | |
| 12-3776 | M.S. ponti 2012 | MARENGO MENNA SALZA | 950.000,00 | - | - | 2 | 5 |
| 12-3896 | M.S. ponti 2013 | MARENGO MENNA SALZA | 1.000.000,00 | - | - | - | 3 |
| 12-3777 | M.S. alvei fluviali e rivi collinari 2012 | MARENGO MENNA | 300.000,00 | - | - | 2 | 5 |
| 12-3935 | M.S. alvei fluviali e rivi collinari 2013 | MARENGO MENNA | 250.000,00 | - | - | - | 2 |
| 12-3617 | Argine Fioccardo | MARENGO MENNA GILLI | 605.000,00 | - | 1 | 3 | 5 |
| 12-3616 | Comprensorio BIT | MARENGO MENNA GILLI | 568.000,00 | - | 1 | 2 | 3 |
| 12-4012 | Interventi Urgenti sistemazione idraulica rivi collinari | MARENGO MENNA GILLI | 300.000,00 | - | - | - | 5 |
| - | M.O alveo Po anno 2012 | MARENGO MENNA GILLI | 150.000,00 | - | - | 6 | 8 (SAL 80%) |
| - | M.O. ponti 2012 | MARENGO MENNA SALZA | 212.000,00 | - | - | 6 | 8 (SAL 90%) |
| - | M.O alveo Po anno 2013 | MARENGO MENNA GILLI | 108.000,00 | - | - | - | 6 |
| - | M.O. ponti 2013 | MARENGO MENNA SALZA | 152.000,00 | - | - | - | 6 |

SERVIZIO URBANIZZAZIONI

| Cod. LL.PP. | Descrizione Opera | Responsabile | Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP. | Risultati anni precedenti | | | Attuazione prevista |
|----------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|------------------------|
| | | | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 11-3240 | Spina 1 – piazza Marmolada/c. Racconigi | SERRA | 1.224.000 | 2 | 2 | 4 | 5 |
| 10-1853 | PRU Artom Borgata Mirafiori | SERRA | 850.000 | 4 | 4 | 7 | 8 (10%) |
| 12-3929 | PISU Barriera di Milano – pista ciclabile | SERRA MASSA SUPPO | 772.000 | - | - | 3 | 5 |
| 12-4019 | PISU Barriera di Milano – Borgo storico via Sesia/Montanaro | SERRA MASSA SUPPO | 1.347.000 | - | - | 2 | 5 |
| 12-3927 | PRIU Superga | SERRA | 514.000 | - | - | 2 | 5 |

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

**DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED
EDUCAZIONE**

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

AREA CULTURA

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 cultura
- 3) Consolidare il posizionamento di Torino tra le destinazioni turistiche

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 2 | 1 | Realizzazione del progetto di digitalizzazione "Patrimonio culturale on line" del patrimonio culturale cittadino attraverso "Museo Torino" | 1.a | Approvazione del progetto definitivo con Archivio Storico e Servizio Biblioteche entro Novembre 2012 | GARBARINI JALLÀ |
| | | | 1.b | Attivazione della sperimentazione entro il 31.12.2012 nelle seguenti aree: <ul style="list-style-type: none">• Testi• Immagini• Oggetti | |
| 2,3 | 2 | Trasformazione della Fondazione Attività Musicali in Fondazione per la Cultura a cui affidare l'obiettivo di reperire nuovi finanziamenti per l'Attività dell'Amministrazione tramite sponsorizzazioni private e mecenatismo civico | 2.a | Approvazione da parte del Consiglio Comunale del nuovo statuto entro 30.09.2012 | GARBARINI LA ROTELLA |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 3 | Presentazione al Direttore Generale del piano delle azioni ritenute opportune al fine di valorizzare le potenziali funzioni di presidi territoriali (a partire dalle sinergie con ITER) del Sistema delle Biblioteche Civiche torinesi | 3.a | Entro il 31.12.2012 | GARBARINI MESSINA MAGNONI |
| 2 | 4 | Effettuare la ricognizione dei budget preventivi e dei consuntivi delle Fondazioni o delle Istituzioni che ricevono contributi da parte della Città per ridurre gli scostamenti nelle erogazioni o individuare forme di ottimizzazione dei costi e interventi di miglioria | 4.a | Presentazione report all'assessore entro il 31.12.2012 | GARBARINI MESSINA JALLÀ SONCINI LA ROTELLA DE BIASE PELAZZA |

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 triennio 2009/2011 | 1,01 | ≥95% di 1.02 | | GARBARINI MESSINA |
| | | Aggiornamento documentario | | N° acquisizione degli ultimi 15 anni/ N° abitanti anno corrente | 0,98 triennio 2009/2011 | 1,01 | ≥95% di 0,98 | | GARBARINI MESSINA |
| | | Disponibilità periodici | | N° periodici * 1000/ N° abitanti anno corrente | 4,21 triennio 2009/2011 | 4,27 | ≥95% di 4,21 | | GARBARINI 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 | | 3.587.896 | >= 3.587.896 | | GARBARINI SONCINI |

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

AREA SERVIZI EDUCATIVI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Garantire l'offerta adeguata in relazione alla domanda attraverso un sistema integrato pubblico/privato
- 2) Garantire gli standard e la qualità educativa dell'offerta
- 3) Garantire 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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1,2,3 | 1 | Estensione del sistema qualità ISO 9001 al processo di progettazione del servizio Nidi D'Infanzia | 1.a | Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | GARBARINI NOTA |
| 2 | 2 | Predisposizione del piano "Smart School" all'interno del piano generale Smart City | 2.a | Approvazione delibera entro dicembre 2012 | GARBARINI MAGNONI |
| 3 | 3 | Verifica dei carichi di lavoro : Servizio Sistema Educativo Integrato 0-6 anni Servizio Assistenza Scolastica Scuole dell'Obbligo Servizio Orientamento e formazione | 3.a | Consegna dei risultati dello studio al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | GARBARINI NOTA |

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 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 | | 21,4% | >=20% | | GARBARINI NOTA SIMONE MAGNONI |
| 2 | 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) | | 5,2 euro | <=5,2 euro | | GARBARINI NOTA CONTI |

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

Politica: ISTITUZIONE DEI CENTRI DI CULTURA (ITER)

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Programmare, gestire e potenziare i servizi educativi e culturali per: i nidi, le scuole dell'infanzia, le 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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1,3,4 | 1 | Riorganizzare il servizio estivo garantendo un contenimento della spesa a carico della Città | 1.a | Spesa 2011/spesa 2012 ≥ 1 | MAGNONI CARUSO |
| 4 | 2 | Convenzioni con USB, ASL e Provincia di Torino necessarie per il progetto di mobilità sostenibile intorno ai plessi scolastici | 2.a | Stipula convenzioni entro dicembre 2012 | MAGNONI |
| 1,3,4 | 3 | Attivare collaborazioni continuative con le scuole dell'infanzia comunale che consentano di sostenere carenze di organico presenti nelle scuole stesse | 3.a | Almeno 10 scuole coinvolte entro fine ciclo Peg | MAGNONI VIROGLIO RIZZOLO ANFOSSI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| - | 4 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione. | 4.a | Riferimento anno 2012: 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 |
| - | 6 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 6.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | MAGNONI |

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 | 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 | 97,5% | | 98% | MAGNONI CARUSO |
| 2 | Centri di Cultura | Percorsi rivolti a gruppi di studenti | Misurazione della qualità | Incidenza del percorso sull'attività didattica dell'insegnante (dato desunto dal questionario sulla qualità) | Giudizio medio= buono (secondo valore della scala) | 76% | | 80% | MAGNONI ANFOSSI RIZZOLO VIROGLIO |
| 3 | Centri di Cultura | Formazione ai docenti | Misurazione della qualità | Questionari con Giudizio medio = buono / totale questionari elaborati | Giudizio medio= buono (secondo valore della scala) | 98,6% | 98,6% | | MAGNONI ANFOSSI RIZZOLO VIROGLIO |
| 4 | Centro Promozione Servizi | Comunicazione alle famiglie | Misurazione della qualità: Numero di contatti attivati | Numero Iscrizioni alla newsletter | | 400 | | >450 | MAGNONI |
| 5 | 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 | 83,5% | | >=90% | ANFOSSI RIZZOLO VIROGLIO |
| 6 | 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 | | 100% | 100% | | MAGNONI |

| 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 | Segreteria | Registrazione determine | Riduzione tempi | Determine registrate entro 24 ore/Determine complessive (In presenza di liquidità di cassa) | Tutte registrate entro 24 ore | | 95% | | CARUSO MAGNONI |
| 8 | Formazione/tirocini | Programmazione attività | Attivare moduli formativi | Numero Iniziative attivate senza compenso docenti | | | 2 | | MAGNONI |

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

Politica: PROMOZIONE DELLA CITTÀ E TURISMO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Valorizzare l'immagine della Città a livello nazionale e contribuire con le strutture preposte a livello internazionale
- 2) Mantenere e promuovere relazioni con le Associazioni rappresentative di categoria
- 3) Consolidare il posizionamento di Torino tra le destinazioni turistiche
- 4) 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
- 5) Promuovere il riassetto delle funzioni degli Enti di promozione e accoglienza collegati alla Città

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------|--------------------------|
| 1,3 | 1 | Campeggio Strada Castello di Mirafiori: Aggiudicazione gara | 1.a | Entro il 31.12.2012 | SONCINI AMATO |
| 1,3 | 2 | Realizzare le campagne di promozione per MITO, Contemporary Art, Portici di carta, Natale 2012 | 2.a | MITO entro il 30.09.2012 | SONCINI GODI AMATO |
| | | | | Contemporary Art entro il 30.11.2012 | |
| | | | | Portici di Carta entro il 31.10.2012 | |
| | | | | Natale 2012 entro il 31.12.2012 | |
| 1 | 3 | Progetto TORINO & YOU: Incrementare il numero dei volontari coinvolti anche per garantire il turnover delle funzioni assegnate. | 3.a | 95 volontari coinvolti entro il 31.12.2012 | BOGLIACINO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| - | 4 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto "Catalogo Prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | SONCINI |
| - | 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) | SONCINI |
| --- | 6 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 6.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | 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 | | 45.042 trimestre intero anno 2011: 158.927 5.480 | 2012: 159.000 | 5.700 | SONCINI 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 | | 70 | | 80 | SONCINI AMATO GODI |
| 3 | Promozione e Turismo | 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 | | 3.587.896 | >= 3.587.896 | | SONCINI |
| 4 | | Erogazione di informazioni turistiche presso il punto informativo in Via Riberi/Piazza Carlo Felice (Con i Volontari Torino & You) | | Numero passaggi in Via Riberi/piazza Carlo Felice | | 49.123 | | 54.000 | SONCINI BOGLIACINO |

| 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 | Promozione e Turismo | Valorizzazione e promozione dell'immagine della Città attraverso la diffusione dei materiali di comunicazione presso le strutture alberghiere di Torino e dintorni | | N. di strutture alberghiere raggiunte con almeno una tipologia di promozione degli eventi cittadini (brochure, video, Web) | | N.D. | 87 strutture | | SONCINI AMATO GODI |
| 6 | Promozione e Turismo | Punto di vendita objecto/ sito www.objecto.it | | N. di prodotti venduti Importo accertato tramite royalty | | 78.766 24.998,82 | 78.766 24.998,82 | | SONCINI AMATO |

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

Politica: PROMOZIONE E GESTIONE ATTIVITÀ, INIZIATIVE E MANIFESTAZIONI CULTURALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Organizzare e realizzare grandi eventi e iniziative di formazione per rafforzare l'identità culturale e turistica della Città.
- 2) Potenziare il rapporto pubblico privato per individuare risorse a sostegno della programmazione culturale cittadina.
- 3) Coordinare i sistemi culturali della musica, del teatro e della danza per favorirne lo sviluppo della formazione, della produzione e della divulgazione.
- 4) Relazionarsi con le istituzioni e le associazioni culturali cittadine per favorirne relazioni sinergiche su temi interdisciplinari e di ricaduta internazionale.

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 2,3 | 1 | Trasformazione della Fondazione Attività Musicali in Fondazione per la Cultura a cui affidare l'obiettivo di reperire nuovi finanziamenti per l'Attività dell'Amministrazione tramite sponsorizzazioni private e mecenatismo civico | 1.a | Approvazione da parte del Consiglio Comunale del nuovo statuto entro 30.9.2012 | LA ROTELLA |
| 2 | 2 | Controllo del budget per la parte delle entrate e per la parte della spesa riferita alla gestione delle iniziative culturali coordinate dalla Città (Biennale Democrazia per la Legalità, Torino Young City, A Torino un Natale coi Fiocchi) | 2.a | Redazione modulistica specifica mensile e validazione da parte della Direzione | CACCIOTTO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 2,3,4 | 3 | Nuova gara per l'affidamento del servizio di gestione della sala concerti del Conservatorio G.Verdi di Torino: conclusione procedure necessarie all'aggiudicazione | 3.a | Entro il 31.12.2012 | LA ROTELLA ALIBERTI |
| 1 | 4 | Rendicontazione attività "Biennale Democrazia per la Legalità" alla Compagnia di San Paolo e alla Camera di Commercio di Torino | 4.a | Rendicontazione presentata entro il 15.11.2012 | OBIALERO |
| 1 | 5 | Realizzazione delle iniziative collegate a "Natale coi fiocchi" | 5.a | Predisposizione programma entro il 30 novembre 2012 | BALDI |
| | | | 5.b | Report finale con le iniziative realizzate entro fine ciclo PEG | BALDI |
| - | 6 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto "Catalogo Prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione | 6.a | Riferimento anno 2012: 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 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 8.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | 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 | 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 | 87corsi attivati 424 allievi | | LA ROTELLA ALIBERTI |
| 2 | Manifestazioni | Appuntamenti culturali seguiti dall'ufficio manifestazioni | | Numero degli appuntamenti culturali seguiti e coordinati dall'ufficio manifestazioni | | 11 | | 12 | OBIALERO |
| 3 | Utilizzo Sale Teatrali | Procedure di concessione sale convenzionate | | Numero di pratiche evase | | 98 | 100 | | BALDI |
| 4 | 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 |

DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE

Politica: BIBLIOTECHE CIVICHE

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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1 | Trasferire e riorganizzare il Centro Rete nell'immobile comunale di via Frejus 21 | 1.a | Entro il 31.12.2012 | MESSINA BRAGAGLIA |
| 1 | 2 | Definire i nuovi allestimenti della Biblioteca di via Barbaroux (Palazzo Siccardi) | 2.a | Entro il 31.12.2012 | MESSINA COGNIGNI |
| 2 | 3 | Attivare in via sperimentale la fruizione remota di servizi attraverso l'OPAC delle Biblioteche civiche torinesi | 3.a | Entro il 31.12.2012 | ALLIAUD BRAGAGLIA COGNIGNI DI PRIMA FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA VITTONETTO |
| 2 | 4 | Rendere accessibile da <i>device</i> mobile il sito delle Biblioteche civiche torinesi | 4.a | Entro il 31.12.2012 | VITTONETTO |
| 2 | 5 | Organizzare una pagina contenente link a risorse <i>open source</i> o <i>freeware</i> a supporto della lettura facilitata | 5.a | Entro il 31.12.2012 | COGNIGNI VITTONETTO |
| 2 | 6 | Realizzare nuove iniziative culturali e di promozione della lettura in collaborazione con il volontariato civico e altri enti | 6.a | Tre nuove iniziative entro il 20.12.2012 | COGNIGNI DI PRIMA GIANGOIA MONGE VACCHIANO |
| 2 | 7 | Realizzare corsi di alfabetizzazione informatica in carcere | 7.a | Un ciclo di 10 incontri entro il 14.12.2012 | VITTONETTO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 2 | 8 | Attivare la sperimentazione di uno sportello informativo sulla dislessia in una sede delle Biblioteche civiche torinesi | 8.a | Entro il 14.12.2012 | COGNIGNI |
| 2 | 9 | Digitalizzare e descrivere il fondo cartografico della Biblioteca civica centrale | 9.a | n. 100 documenti entro il 31.12.2012 | MONGE VACCHIANO |
| 2 | 10 | Organizzare iniziative formative su tematiche biblioteconomiche e problematiche gestionali relative all'implementazione del nuovo software Clavis | 10.a | Un ciclo di incontri entro il 14.12.2012 | MESSINA BRAGAGLIA COGNIGNI VITTONETTO |
| - | 11 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto "Catalogo Prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione | 11.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | MESSINA |
| - | 12 | Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi" | 12.a | Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | MESSINA |
| - | 13 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 13.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | MESSINA |

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 | Biblioteche Civiche | Prestito librario | | N°prestiti / N°abitanti anno corrente | 1,02 media triennio 2009/2011 | 1,01 | ≥95% di 1.02 | | MESSINA ALLIAUD COGNIGNI FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA VACCHIANO |
| 2 | | Aggiornamento documentario | | N°acquisizioni degli ultimi 15 anni / N° abitanti anno corrente | 0,98 media triennio 2009/2011 | 1,01 | ≥95% di 0,98 | | MESSINA BRAGAGLIA DI PRIMA |
| 3 | | Disponibilità periodici | | N°periodici * 1000 / N° abitanti anno corrente | 4,21 media triennio 2009/2011 | 4,27 | ≥95% di 4,21 | | MESSINA BRAGAGLIA DI PRIMA |
| 4 | Biblioteche | Efficacia comunicativa del sito Web www.comune.torino.it/cultura/biblioteche | | Numero di pagine visualizzate nell'arco dell'anno / Valore medio degli ultimi 5 anni | | 1 | ≥95% di 1 | | MESSINA VITTONETTO |
| 5 | | Conversione in formato compresso del patrimonio audiovisivo della Biblioteca musicale "A. Della Corte" ai fine della tutela e valorizzazione | | N. di cd/dvd convertiti | | N.D. | 350 (cd/dvd convertiti) | | MESSINA MONGE |

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

Politica: VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL PATRIMONIO CULTURALE E MUSEALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere il miglioramento della gestione e della qualità dei servizi museali civici, partecipati e convenzionati con la Città
- 2) Realizzare interventi e di servizi di sistema nella gestione del patrimonio culturale e del sistema museale metropolitano
- 3) Ideare e sviluppare progetti innovativi nella valorizzazione del patrimonio culturale e dei musei

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 3 | 1 | Approvazione deliberazione di Giunta Comunale contenente il protocollo d'intesa tra "Museo Torino" e gli altri Enti coinvolti | 1.a | Approvazione entro il 31.07.2012 | JALLÀ AVICO |
| 3 | 2 | Realizzazione del progetto di digitalizzazione "Patrimonio culturale on line" del patrimonio culturale cittadino attraverso "Museo Torino" | 2.a | Approvazione del progetto definitivo in collaborazione con Archivio Storico e Servizio Biblioteche entro Novembre 2012 | JALLÀ |
| | | | 2.b | Attivazione della sperimentazione entro il 31.12.2012 nelle seguenti aree: - Testi - Immagini - Oggetti | JALLÀ GENOVESE AVICO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 2 | 3 | Presentazione al referente politico della ricognizione, con le proposte di revisione necessarie, delle convenzioni con i musei del Sistema Museale Metropolitano | 3.a | Entro il 31.12.2012 | JALLÀ GENOVESE |
| - | 4 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto "Catalogo Prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | JALLÀ |
| - | 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) | JALLÀ |
| - | 6 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 6.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | JALLÀ |

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 | Customer Satisfaction Nei Musei Civici e Convenzionati | Somministrazione dei questionari al pubblico | | Numero questionari somministrati con relativa elaborazione | | 2195 | 2195 | | JALLÀ |
| 2 | Musei a Gestione Diretta della Città | Accessi al Museo Pietro Micca | | Numero visitatori | | 26.060 | 26.060 | | JALLÀ AVICO |
| 3 | | Accessi al Museo della Frutta | | Numero visitatori | | 10.887 | 10.887 | | JALLÀ AVICO |

| 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 | Abbonamento Musei | Vendita tessere Abbonamento Musei | | Numero abbonamenti venduti | | 84.261 | | 85.000 | JALLÀ |
| 5 | Museiscuol@ - Sito Internet | Disponibilità di informazioni facilitare la comunicazione delle attività a carattere educativo | | Numero contatti | | 474.303 | | 475.000 | JALLÀ GENOVESE |
| 6 | | Musei e istituti utenti del servizio | | Numero musei e istituti utenti del servizio | | 209 | 209 | | JALLÀ GENOVESE |
| 7 | | Tempi di inserimento notizie | | Tempi di inserimento (gg) | | 2 gg | 2 gg | | JALLÀ GENOVESE |
| 8 | Museo Torino - Sito Internet | HTTP://WWW.MUSEOTORINO.IT/ Disponibilità di informazioni volte a far conoscere e apprezzare Torino e contribuire a costruire, nella consapevolezza del suo passato, la città futura. | | Visitatori unici o n. pagine visualizzate N. iscritti newsletter, facebook, twitter | | 112.071/ 582.068 1.325 | | 120.000/ 600.000 1.400 | JALLÀ |

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

Politica: ARTI CONTEMPORANEE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Innovare i percorsi per la progettazione, la gestione e la promozione di servizi e attività culturali favorendo la creazione e l'implementazione di specifici sistemi (Cinema, arti visive, arti contemporanee)
- 2) Sostenere lo sviluppo e la valorizzazione del patrimonio e dell'associazionismo del volontariato culturale

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1,2 | 1 | NUOVI ARRIVI – TORINO LIONE: Progetto definitivo "residenze" (accoglienza), dei giovani artisti coinvolti, approvato con la Città di Lione | 1.a | Entro il 31.12.2012 | DE BIASE RATCLIF |
| 1 | 2 | Organizzare la mostra internazionale su Degas | 2.a | Entro il 30.9.2012 | DE BIASE |
| 1,2 | 3 | Rendicontazione delle attività svolte per <i>Torino Young City 2012</i> (con evidenza della partecipazione in termini di pubblico, turismo ed utilizzo della Card) contenente le proposte operative per l'edizione 2013 | 3.a | Presentazione all'assessore di riferimento e al Sindaco entro il 31.12.2012 | DE BIASE RATCLIF |
| 1,2 | 4 | Riprogettazione del piano di localizzazione d'Arte pubblica: presentazione ed approvazione in Commissione Arte Pubblica | 4.a | Entro il 31.12.2012 | CASELLA |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| - | 5 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto "Catalogo Prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione | 5.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | DE BIASE |
| - | 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) | DE BIASE |
| - | 7 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 7.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | 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 | <p>www.contemporarytorino piemonte.it</p> <p>Disponibilità di informazioni volte a facilitare la comunicazione delle iniziative di arte contemporanea</p> | | <p>Numero contatti</p> <p>Numero iscritti alla newsletter</p> <p>Numero iscritti ai social network (Facebook/ Twitter)</p> | | <p>N° contatti 109.715</p> <p>N° iscritti newsletter 1.500</p> <p>N° iscritti social network (facebook/t witter) 5.000</p> | <p>N° contatti 109.715</p> <p>N° iscritti newsletter 1.500</p> <p>N° iscritti social network (facebook/t witter) 5.000</p> | | DE BIASE CASELLA |
| | | Rafforzamento del sistema dell'arte contemporanea attraverso sinergie con altre città e soggetti attivi sul territorio | | <p>Numero Città</p> <p>Numero di partner organizzativi ed artistici</p> | | <p>N° città 16</p> <p>N° partner organizzativi ed artistici 47</p> | <p>N° città 16</p> <p>N° partner organizzativi ed artistici 47</p> | | DE BIASE CASELLA |

| 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 | Manifestazioni | Reperimento di fondi e servizi esterni per il sostegno economico e la riduzione dei costi per l'amministrazione | | Importo Sponsorizzazioni | | 340.000 € | 250.000 € | | DE BIASE |
| 3 | Circuito giovani artisti italiani | Incremento numero giovani artisti iscritti alla banca dati nazionale Circuito giovani artisti italiani in almeno 30 città italiane | | Giovani artisti iscritti | | 11.000 | | 12.000 | RATCLIF |

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

Politica: AFFARI GENERALI ED INTERCULTURA

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere percorsi e strumenti che favoriscono la formazione e l'organizzazione di appuntamenti e progetti interculturali
- 2) Organizzare e realizzare eventi per promuovere la Biblioteca Civica Musicale presso le scuole torinesi ed inserirla nel circuito musicale della Città

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1 | 1 | Internalizzare il servizio di presidio e accoglienza della sede di via San Francesco da Paola 3. Sperimentazione del servizio a organico invariato mantenendo le mansioni precedenti | 1.a | Apertura, chiusura e presidio dell'accesso fino a 12 ore giornaliere per massimo 5 giorni lavorativi settimanali | PELAZZA PIOVANO |
| 1 | 2 | Centro interculturale: incrementare il numero degli appuntamenti interculturali presenti nel catalogo per 2012/2013 | 2.a | Numero appuntamenti previsti a catalogo pari ad almeno 14 | PELAZZA FERRERO |
| - | 3 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto "Catalogo Prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione | 3.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | PELAZZA |
| - | 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) | PELAZZA |
| - | 5 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 5.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | PELAZZA |

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 | PARERI PATROCINI (Esame delle richieste e formulazione formale dei pareri) | Tempo di evasione pratica | | N° pratiche evase in 3 settimane dalla ricezione del protocollo dell'assessore/N. pratiche pervenute (da luglio a dicembre 2012) | | Pratiche evase in 1 mese e mezzo | | 90% | PIOVANO |
| 2 | Centro interculturale | Laboratori artistici interculturali rivolti a giovani ed adulti senza costi per l'Amministrazione | | Numero laboratori numero iscritti | | 44 laboratori 500 iscritti | 44 laboratori 520 iscritti | | PELAZZA FERRERO |
| 3 | Centro interculturale | Attività giovani al centro | | N° ore attività educative "giovani al centro" | | 4.000 | | 7.000 | PELAZZA FERRERO |

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1 | Affidare in concessione di servizio la gestione di 9 nidi d'infanzia | 1.a | Aggiudicazione entro settembre 2012 | NOTA RINALDI SIMONE |
| 2 | 2 | Con riferimento ai 9 nidi d'infanzia affidati in concessione: <ul style="list-style-type: none"> • garantire l'accompagnamento dell'utenza al nuovo sistema di gestione • verificare la corretta esecuzione del contratto di concessione | 2.a | Completamento degli inserimenti con copertura di tutti i posti disponibili entro il 15 novembre 2012 | NOTA SIMONE TOLOMEI AUDANO BALISTRERI MARCELLINO SEGALINI NOTA F. NUNNARI PEVATO RASTELLO REGIO |
| 3 | 3 | Mantenimento Prezzo medio pasti erogati al sistema scolastico per l'anno scolastico 2012/2013 | 3.a | Prezzo medio pasto anno AS 2011/ 2012 -----> = 1 Prezzo medio pasto anno AS 2012/2013 (Da settembre 2012) | NOTA VALFRE' |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 4 | Estensione del sistema qualità ISO 9001 al processo di progettazione del servizio Nidi D'Infanzia | 4.a | Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | GARBARINI NOTA SIMONE AVICO ANSALDO CATTANEO MARRELLA RUBINSAGLIA |
| 2,3 | 5 | Verifica dei carichi di lavoro : Servizio Sistema Educativo Integrato 0-6 anni Servizio Assistenza Scolastica Scuole dell'Obbligo Servizio Orientamento e formazione | 5.a | Consegna dei risultati dello studio al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | GARBARINI NOTA SIMONE BOLOGNESI TOSCO |

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 | 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 | | 8809 | 8759 | | 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) | | 73% | =>67% | | NOTA |
| 3 | 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) | | 21,4% | >=20% | | GARBARINI NOTA SIMONE MAGNONI |
| 4 | 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) | | 87% | >=87% | | NOTA 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. | |
| 5 | 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) | | 5,2 euro | <=5,2 euro | | GARBARINI NOTA CONTI |
| 6 | 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 e concessione/ popolazione di riferimento (3 mesi-36 mesi) | | 18,9% | >=18,9% | | NOTA |
| 7 | 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 | <= 4,2euro | | NOTA CONTI |

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

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

Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile – Accesso ai Servizi

Servizio Sistema Educativo Integrato 0-6 anni

Servizio Personale – Organizzazione dei Circoli Didattici

Servizio Acquisto Beni e Servizi

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 2 | 1 | Ridefinizione del servizio Bimbi Estate: nuove modalità di offerta del servizio estivo | 1.a | Nuove modalità di accesso e di gestione Servizio Estivo Nidi e Scuole d'Infanzia validate entro il 31 agosto 2012 | MORETTI TOLOMEI CERULLO |
| 1,2 | 2 | Affidare in concessione di servizi la gestione di 9 nidi d'infanzia | 2.a. | Aggiudicazione entro settembre 2012 | NOTA RINALDI SIMONE |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1,2 | 3 | Nidi d'infanzia in concessione: a) accompagnamento dell'utenza al nuovo sistema di gestione b) verifica la corretta esecuzione del contratto di concessione | 3.a | Copertura di tutti i posti disponibili entro il 15 novembre 2012 | SIMONE |
| | | | 3.b | Almeno 3 controlli, da parte degli RP, nel periodo dell'inserimento | AUDANO BALISTRERI MARCELLINO SEGALINI NOTA F. NUNNARI PEVATO RASTELLO REGIO |
| 1,3 | 4 | Definizione delle procedure necessarie per la gestione amministrativa in relazione ai 9 nidi d'infanzia in concessione | 4 a | Applicazione nuove procedure entro ottobre 2012 | RINALDI RIGOTTI MORETTI SIMONE RAULE |
| 3 | 5 | Attuazione nuovo sistema tariffario: implementazione nuovo sistema con quota d'iscrizione annuale per le scuole d'infanzia e nuove fasce ISEE | 5.a | Piano di comunicazione entro il 30.08.2012 | NARDI RIGOTTI |
| | | | 5.b | Attivare il nuovo sistema tariffario entro l'emissione del 1° bollettino utile | ORRU' RIGOTTI |
| 2,3 | 6 | Approvazione aggiudicazione provvisoria gara ristorazione scolastica per l'anno scolastico 2013/2014 | 6.a | Entro 31 dicembre 2012 | VALFRÈ RAULE BAI |
| 2,3 | 7 | Approvazione aggiudicazione provvisoria gara trasporto scolastico | 7.a | Entro il 15 dicembre 2012 | CAGNASSO |
| 3 | 8 | Approvazione revisione piano emergenza Via Bazzi, coinvolgendo altri SPP interessati e il Servizio Edilizia Scolastica | 8.a | Entro il 15 dicembre 2012 | BARRERI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 9 | Definizione sistema controlli massivo autocertificazioni ISEE | 9.a | Attuazione delibera 2012-875-del 28.02.2012 entro 30 novembre 2012 | ORRU' |
| | | | 9.b | Verifica di almeno 1450 posizioni che presentano anomalie entro il 31 dicembre 2012 | RINALDI ORRU' |
| 3 | 10 | Ridefinizione del modello ISEE e delle procedure per giungere all'introduzione del C.D: ISEE convenzionale per i Servizi Educativi | 10.a | Definizione nuovo schema di convenzione con i CAAF entro 31 dicembre 2012 | RINALDI NARDI FARDIN ORRU' |
| 1,2,3 | 11 | Predisposizione nuovo progetto Servizi Integrativi | 11.a | Presentazione proposta all'Assessora entro il 31 dicembre 2012 | SIMONE MAGNONI AVICO TOLOMEI MORETTI MERZAGORA GONELLA PUCCINI TROMBETTA |
| 2 | 12 | Predisposizione piano formativo per i Servizi Educativi | 12.a | Piano formativo al personale definitivo entro 30 ottobre 2012 | SIMONE POGGIOLI MARRELLA NUNNARI PELIZZONI TIOZZO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 2,3 | 13 | Ricollocazione personale a tempo indeterminato a seguito della concessione 9 nidi: <ul style="list-style-type: none"> • Trasposizione alle Scuole D'Infanzia per il personale avente i requisiti • Ricollocazione educatori ed assistenti educativi nelle sedi vacanti | 13.a | Entro settembre 2012 | CONTI CERULLO |
| 3 | 14 | Revisione ed omogeneizzazione modulistica in uso al personale circoli didattici (TD e TI) con quella in uso al personale di via Bazzi | 14.a | Nuovi moduli approvati dalla dirigenza entro il 31.12.2012 | CERULLO SCHILARDI |
| 2,3 | 15 | Predisposizione bandi per assunzioni a tempo determinato di Educatori ed Insegnanti | 15.a | Pubblicazione entro settembre 2012 | SCHILARDI CONTI BORASI RONCAGLIO SEGALINI VIGLIANI |
| | | | 15.b | Approvazione delle graduatorie entro dicembre 2012 | SCHILARDI CONTI BORASI RASTELLO RONCAGLIO SEGALINI VIGLIANI |
| 3 | 16 | Predisposizione del manuale relativo agli istituti contrattuali previsti per il personale | 16.a | Redazione e pubblicazione sul sito entro il 31 dicembre 2012 | CHIONO |
| 3 | 17 | Predisposizione attivazione sgombero coatto delle custodie | 17.a | Atti propedeutici all'esecuzione dello sfratto entro il 31 ottobre 2012 | CHIONO |
| 1,2 | 18 | Predisposizione protocolli d'intervento dei laboratori di ITER nelle scuole d'infanzia comunali | 18.a | Entro settembre 2012 | CONTI MAGNONI SIMONE GHIDINI RUBIN SAGLIA ORSOLANI NERI |
| 3 | 19 | Esame delle richieste ed assegnazioni sedi per tirocinanti provenienti da Enti di Formazione ed Università (anno scolastico 2012/13) nei nidi e nelle scuole per l'infanzia | 19.a | Report generale delle assegnazioni definitivo entro dicembre 2012 | AVICO TOMASELLI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 20 | Predisposizione del piano di distribuzione del personale addetto alla Religione Cattolica | 20.a | Piano predisposto entro fine settembre 2012 e trasmesso alla direzione entro fine ciclo PEG | CERULLO CORSO GONELLA PELLEGRINO |
| 3 | 21 | Predisposizione del piano di revisione dell'attribuzione del personale ausiliario | 21.a | Piano predisposto entro fine settembre 2012 e trasmesso alla direzione entro fine ciclo PEG | CERULLO BLASICH BRISCESE RUDA' CELENTANO |
| 2 | 22 | Realizzare un indagine di Customer satisfaction presso un Nido d'Infanzia | 22.a | Entro fine ciclo Peg | SEGALINI AVICO |
| 2,3 | 23 | Attivazione e gestione delle segnalazioni e dei reclami via web (GST) per il servizio Nidi d'Infanzia | 23.a | Entro fine ciclo Peg | BARRERI CAGNASSO CERULLO SCHILARDI ORRU' RIGOTTI |
| 1,2,3 | 24 | Estensione del sistema qualità ISO 9001 al processo di progettazione del servizio Nidi D'Infanzia | 24.a | Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | NOTA SIMONE AVICO ANSALDO CATTANEO MARRELLA RUBINSAGLIA |
| - | 25 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione | 25.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | CONTI RINALDI SIMONE VALFRE' |
| - | 26 | Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11/05/2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi" | 26.b | Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | RINALDI SIMONE VALFRE' |
| - | 27 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi | 27.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | CONTI RINALDI SIMONE VALFRE' |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

| 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 | Scuola d'Infanzia a gestione diretta | Assegnazione dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti il servizio scuole dell'infanzia | Mantenimento tempi programmati per l'inserimenti dei nuovi bambini (rilevazione al 10 novembre) | Bambini inseriti nei tempi previsti/ bambini inseriti =1 | | ND | 95% | | TUTTI GLI RP* |
| | | | | Posti assegnati per ogni scuola / posti disponibili per singola struttura (alla data dello scarico di novembre) =1 | | | 98% | | |
| 2 | Nidi d'Infanzia a gestione diretta ed in appalto | Gestione ammissione al servizio | Capacità di rendere fruibili i posti disponibili | Sommatoria iscritti x giorni di frequenza / Totale giorni di apertura x posti disponibili a)VIA ASINARI b)VIA FLEMING (Periodo Ambientamento Lattanti) | | a) 57,58% b) 52,87% | a) 57,58% b) 52,87% | | TIOZZO, NERI MORETTI |
| 3 | Scuola d'Infanzia a gestione diretta | Sportello amministrativo /informativo | Garantire l'orario apertura sportello | Totale settimane con sportello aperto 4 ore / totale settimane apertura servizio | | | 95% | | TUTTI GLI RP * |

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



¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate



| 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 | 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 | | 98,6% | 98,6% | | TUTTI GLI RP * MORETTI |
| 5 | 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 | | 99,16% | 99,16% | | TUTTI RP* MORETTI |
| 6 | 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 CONTI |
| | | | | b) Numero istruttorie svolte nel rispetto dei termini/N. totale istruttorie annue | Rispetto dei termini (60 gg.) | 100% | =>99% | | CHIONO CONTI |
| 7 | Personale – Gestione delle Relazioni Esterne | Ottimizzazione della gestione delle comunicazioni esterne | Ricerca di soluzioni più economiche atte a garantire le spedizioni: | N. consegne dirette / N. comun. iniziative varie | | 100% | 100% | | CHIONO |
| | | | a) Consegna diretta di comunicazioni di iniziative varie | | | | | | |
| | | | b) Spedizioni oltre 1000 buste utilizzo Postatarget | N. buste spedite con Postatarget / N. buste spedite | | 100% | 100% | | CHIONO |
| | | | c) Invio circolari via telematica | N. circolari inviate con mail / tot. circolari | | 100% | 100% | | CHIONO |
| 8 | Personale | Gestione ricorsi Personale tempo determinato | Rispetto dei tempi di risposta | N. Ricorsi gestiti nei tempi indicati dall'avvocatura/ N. ricorsi ricevuti | | N.D. | 90% | | SCHILARDI |
| 9 | Personale | Controlli caricamento IRIS WEB istituti diversi a giornata intera per le scuole d'infanzia | Rispetto dei tempi | N. controlli effettuati nel rispetto dei tempi(per ogni mese entro il 10°giorno del mese successivo)/ N. totale dei controlli | | N.D. | 96% | | CERULLO |



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



| 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. | |
| 10 | Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile | Erogazione Borse di studio da lasciti | Rispetto dei tempi per l'erogazione della borsa di studio | Borse di studio liquidate entro 40 gg dalla pubblicazione della graduatoria/borse di studio da liquidate | N.D. | | | 99% | FARDIN |
| 11 | Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile | Gestione sportelli al pubblico (infotariffe e infomorosità) | Garantire l'orario apertura sportello | N. giorni di apertura effettiva regolare (es. 9-12,00)/ N. giorni di apertura prevista | 248 giorni di apertura/253 giorni di apertura prevista | N.D. | 98% | | NARDI |
| 12 | Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile | Variazioni ISEE | Miglioramento tempi di soddisfazione richiesta di cambiamento tariffario | Variazioni ISEE apportare entro 15 giorni dalla richiesta / Variazioni ISEE necessaria | 15 giorni | N.D. | 98% | | NARDI |
| 13 | Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile Diritto allo Studio | Gestione cedole librarie - 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) | | 99 % | 99 % | | FARDIN RINALDI |
| 14 | Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile | 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% | 100% | | RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI |
| 15 | Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile | 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% | 100% | | RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI |
| 16 | Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile | 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 | 99% | 99% | | RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI |



| 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. | |
| 17 | Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile | 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 | | 100% | 100% | | RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI |
| 18 | Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile | 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 | | 100% | 100% | | RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI |
| 19 | Procedure amministrative acquisti per il ciclo educativo | Gestione liquidazioni fatture | Garantire tempi celeri nella liquidazione delle fatture presentate dai gestori dei servizi | Fatture inserite nell'atto di liquidazione entro 10 gg / fatture firmate per avvenuta regolare prestazione da luglio 2012 (Solo con servizi a contratto regolare) | | 98,30% | 98,30% | | TOLOMEI |
| 20 | Qualità dei Servizi Educativi | Effettuare sopralluoghi nei servizi esternalizzati Centri Bambini Genitori | Monitoraggio del Servizio e grado di aderenza al capitolato | N. servizi esternalizzati monitorati due volte / N. servizi esternalizzati Centri bambini genitori | | N.D. | 100% | | AVICO SIMONE |


|  CITTA' DI TORINO DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA | | | | | | | DOCUMENTO | SQS D07A 01 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| | | | | | | | REV. | 1 del GEN 2012 |
| | | | | | | | REDAZIONE | SARTORE |
| | | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | NOTA |
| 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 | Procedura applicabile / note |
| 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 | | n° bambini inseriti con colloquio prima della frequenza su n° totale bambini da inserire | 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 | | n° calendari consegnati preventivamente su n° bambini 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 | | n° bambini avviati all'ambientamento entro 31/10 (esclusi assenti o chiamati successivamente al 1 settembre) su totale bambini avviati (esclusi assenti o chiamati dopo 1/9) | 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 | | n° bambini di cui è stata compilata almeno 1 osservazione sul totale bambini in ambientamento (esclusi bambini ritirati durante l'ambientamento) | 95% | POSett D07A 01 |
| | Salute e sicurezza del bambino | Protocollo d'Intesa con AASSLL | Compilazione Griglia ASL per ogni bambino nuovo iscritto | assenza della scheda | | n° griglie ASL individuali compilate sul totale bambini nuovi iscritti | 95% | POSett D07A 01 |
| | Salute e sicurezza del bambino | 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 | | N° di estratti schede sociosanitarie consegnate al nido sul totale bambini con casistica prevista dal protocollo | 95% | POSett D07A 01 |

|  CITTA' DI TORINO DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA | | | | | | | DOCUMENTO | SQS D07A 01 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| | | | | | | | REV. | 1 del GEN 2012 |
| | | | | | | | REDAZIONE | SARTORE |
| | | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | NOTA |
| 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 | Procedura applicabile / note |
| 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 10 giorni al 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 | | n° bambini coinvolti come da std 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 diversi (territoriali o temporali) | non previsto | | n° dei bambini che effettuano esperienze educative come da std sul totale 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 |
| Accoglienza / Ricongiungimento | disponibilità del servizio | | l'Accoglienza viene svolta con una apertura minima di 1,5 ore | non previsto | | n° giorni in cui l'accoglienza viene svolta come da std sul totale giorni di apertura del servizio | 90% | POSett D07A 02 |
| | | | il Ricongiungimento viene svolto con apertura minima di 2 ore complessivamente nelle varie uscite | non previsto | | n° 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 | REG. 231 - NIDI | L'accoglienza ed il ricongiungimento sono eseguiti in presenza di almeno un educatore | non previsto | | n° giorni in cui accoglienza e ricongiungimento vengono svolti come da std sul totale giorni di apertura del servizio | 100% | 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/agenda di sezione) | non previsto | | non previsto | -- | |

|  CITTA' DI TORINO | | | | | | | DOCUMENTO | SQS D07A 01 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------|
| DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI | | | | | | | REV. | 1 del GEN 2012 |
| SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA | | | | | | | REDAZIONE | SARTORE |
| | | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | NOTA |
| 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 | Procedura applicabile / note |
| Accoglienza / Ricongiungimento | comunicazione del servizio | Accordo collettivo nazionale sui servizi pubblici essenziali ARAN-OO.SS del 19/09/2002 | 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 | | Il cambio delle lenzuola fornite dal nido deve essere effettuato almeno ogni 15 giorni lavorativi (salvo ulteriori casi specifici di necessità di sostituzione) | non previsto | | n° cambi effettuati come da std sul totale cambi effettuati | 90% | POSett D07A 02 |
| Relazioni con le famiglie | 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 | | n° colloqui effettuati come da std sul totale bambini iscritti | 95% | POSett D07A 02 |
| | tempestività del servizio | | I colloqui richiesti dalla famiglia vengono presi in carico entro 3 giorni dalla richiesta | non previsto | | n° 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 | | n° 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 | | Attività di vigilanza dell'ingresso durante tutte le fasce orarie di apertura | manca di controllo anche solo in una fascia oraria di apertura | | n° giornate con controllo come da std / totale giornate di apertura | 100% | POSett D07A 02 |

|  CITTA' DI TORINO | | | | | | | DOCUMENTO | SQS D07A 01 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|-------------------------|------------------------------|
| | | | | | | | REV. | 1 del GEN 2012 |
| | | | | | | | REDAZIONE | SARTORE |
| | | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | NOTA |
| DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA | | | | | | | | |
| 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 | Procedura applicabile / note |
| vigilanza e Sicurezza bambini | sicurezza e prevenzione incendi | Legge 81/2008 | corretta compilazione del registro dei controlli secondo quanto previsto dalla normativa vigente | mancata compilazione del registro | | non previsto | -- | POSett D07A 02 |
| | | Legge 81/2008 | effettuazione delle 2 prove annuali previste | mancata effettuazione di prove nell'anno | | non previsto | -- | POSett D07A 02 |
| | | Legge 81/2008 | aggiornamento mensile della cassetta del pronto soccorso contenente i prodotti come previsto dalla normativa | non previsto | | non previsto | -- | 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 | | non previsto | -- | ILSett D07A 03 |
| | | | attuazione della procedura prevista per ogni infortunio occorso. | non previsto | | non previsto | -- | POSett D07A 02 |
| 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) | incompletezza ed inadeguatezza della documentazione prevista | Settore edilizia scolastica | non previsto | -- | |
| | | D.lgs. 81/2008 | Rispetto dei piani di controllo per la sicurezza | mancato rispetto dei piani di controllo per la sicurezza | | non previsto | -- | POSett D07A 02 |
| | 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 |

|  CITTA' DI TORINO DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA | | | | | | | DOCUMENTO | SQS D07A 01 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | REV. | 1 del GEN 2012 |
| | | | | | | | REDAZIONE | SARTORE |
| | | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | NOTA |
| 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 | Procedura applicabile / note |
| 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 | non previsto | -- | 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 come da std sul totale giorni apertura | 95% | 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 esternalizzato l'esecuzione del contratto è conforme al capitolato per ciascuna struttura | | | non previsto | -- | PGDiv D07_01 |
| struttura nido/ organico | organico | 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 | | n°giorni con rapporto rispettato su totale giorni apertura | 95% | prevedere rilevazione in orari diversi della giornata |
| | disponibilità del servizio nido | REG 231 - NIDI | rispetto del n°dei giorni di apertura previsti dal calendario scolastico | | | non previsto | -- | |
| | | REG 231 - NIDI | nei giorni in cui il nido è aperto, rispetto dell'orario di apertura previsto dal regolamento nidi o da circolari attuative interne | | | n°giorni con orario rispettato come da std sul totale giorni apertura | 90% | |



DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI - SERVIZIO ACQUISTO BENI E SERVIZI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

DOCUMENTO

SQS D07B 01

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 rif.  | 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 |



CITTA' DI TORINO


DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI - SERVIZIO ACQUISTO BENI E SERVIZI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

DOCUMENTO **SQS D07B 01**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 rif.  | 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 |

DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI - SERVIZIO ACQUISTO BENI E SERVIZI
SPECIFICHE DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

| | |
|--------------|---------------|
| DOCUMENTO | SQS D07B 01 |
| 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 rif.  | livello qualità programmato unità misura | situazione NC critica | Responsabilità se diversa dal Settore | Indicatore | Valore soglia base anno | procedura applicabile/note |
| Ristorazione personalizzata | 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 |
| | 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 medico 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 |

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

Politica: ATTIVITÀ INTEGRATIVE AL SISTEMA EDUCATIVO SCOLASTICO; ADOLESCENTI/GIOVANI E TORINO CITTÀ UNIVERSITARIA

**Servizio Assistenza scolastica Scuole dell'Obbligo
Servizio Orientamento e Formazione**

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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 5 | 1 | Modulare l'utenza del progetto "Provaci ancora Sam" tenendo conto delle segnalazioni di assenza prolungata per inadempienza scolastica (linee guida 2011) | 1.a | Inserimento del 20% delle segnalazioni del nucleo di prossimità negli interventi "Provaci ancora Sam" | BOLOGNESI RISO |
| 4 | 2 | Centro documentazione non vedenti : produzione testi | 2.a | Creazioni di illustrazioni tattili per almeno 3 modelli di testo | MANO |
| 5 | 3 | Piano di razionalizzazione del servizio CESM verso la costituzione di due poli cittadini (mantenendo inalterato il numero dei posti disponibili) | 3.a | Piano validato dalla Direzione entro il 31.12.2012 | BOLOGNESI QUAGLIA |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 4,5 | 4 | Realizzazione di un piano di sensibilizzazione sulla disabilità presso le scuole dell'obbligo | 4.a | Piano di comunicazione realizzato entro il 30.09.2012 | RE GUERRA |
| | | | 4.b | N. 10 scuole coinvolte monitorate entro il 31 dicembre 2012 | RE GUERRA |
| 3 | 5 | Presentazione pubblica piano adolescenti della Città | 5.a | Entro fine ottobre 2012 | GALLIVANONE |
| 3 | 6 | Piano utilizzo locali attività studentesche Murazzi Student Zone | 6.a | Atto amministrativo di esecuzione con assegnazione delle risorse | TOSCO GALLIVANONE |
| 3 | 7 | Bando di coprogettazione interventi e progetti per e con adolescenti | 7.a | Indizione concorso entro dicembre 2012 | TOSCO |
| 1 | 8 | Aggiornamento del programma Arianna | 8.a | Approvazione progetto da parte della Direzione | TOSCO MELGIOVANNI |
| 2 | 9 | Realizzazione di 4 eventi di orientamento rivolti alle famiglie in collaborazione con la Provincia di Torino | 9.a | Entro dicembre 2012 | MELGIOVANNI |
| - | 10 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione. | 10.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | BOLOGNESI TOSCO |
| - | 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) | BOLOGNESI TOSCO |
| - | 12 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 12.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | BOLOGNESI TOSCO |

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 | Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo | 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 | Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo | 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 | Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo | Assistenza alle scuole | Promozione incontri di co progettazione | 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 | Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo 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 | 100% | 100% | | BOLOGNESI RISO |
| 5 | Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo 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 | | 100% | 100% | | MANO |

| 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 | Servizio Orientamento e formazione Educazione Permanente Centro di Orientamento Scolastico e professionale | Incontri di approfondiment o dei risultati dell'orientament o 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% | 60% | | TOSCO MELGIOVANNI |
| 7 | Servizio Orientamento e formazione Educazione Permanente Centro di Orientamento Scolastico e professionale | Educazione Permanente Centro di Orientamento Scolastico e professionale | Copertura della domanda potenziale | Classi orientate / Domanda potenziale | | 89,7% | 89% | | TOSCO MELGIOVANNI |
| 8 | Servizio Orientamento e formazione Educazione Permanente Centro di Orientamento Scolastico e professionale | Consegna dei risultati dell'orientament o ed illustrazione personalizzata dei risultati alle insegnanti | Copertura delle classi orientate | N. classi orientate/ N. classi richiedenti | 250 classi come da accordo di programma Città-Provincia | 100% | 100% | | TOSCO MELGIOVANNI |
| 9 | Servizio Orientamento e Formazione Progetto Adolescenti | Monitoraggio attività a favore di adolescenti sulla base di una scheda predefinita | Compilazione delle schede | N. direzioni monitorate/ N. direzioni da monitorare | 8 direzioni | N.D. | 100% | | TOSCO GALLIVANONE |

**DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E
RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE**

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Garantire l'offerta dei servizi essenziali alle persone beneficiarie di prestazioni a fronte della drastica riduzione dei trasferimenti statali e regionali (e della chiara attribuzione di responsabilità agli Enti Locali contenuta nei recenti provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria)
- 2) Potenziare la Sussidiarietà, sviluppando il sistema di concertazione e interazione con il terzo settore e gli enti della comunità locale per consolidare il sistema di partecipazione all'offerta dei servizi
- 3) Potenziare e sostenere l'affido familiare
- 4) Potenziare le politiche per la salute come occasione strategica di sviluppo della città
- 5) Individuare nuove soluzioni per rispondere a crescenti fabbisogni abitativi

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1 | a) Definizione, in collaborazione con le rappresentanze degli enti locali, di un piano di riparto dei fondi sociali regionali, da presentare alla Regione Piemonte | 1.a | Entro il 30.11.2012 | LO CASCIO MERANA PIA TURINO MARCHISIO MOREGGIA CAMPEOTTO GIUNTA MAGNANO GAETA |
| 1 | | b) Applicazione dei nuovi criteri di accesso previsti dalla deliberazione n 2263 del 7 maggio 2012 relativi a: - Domiciliarità - Residenzialità anziani - Residenzialità disabili - Assistenza Economica | 1.b | A partire da luglio 2012 | |
| 1 | | c) Predisposizione di un nuovo impianto gestionale con le Aziende Sanitarie Locali: - Revisione delle convenzioni in atto per persone con disabilità e minori - Ridefinizione del nuovo Accordo di Programma per la Domiciliarità | 1.c | Entro il 31.12.2012 | |
| 1 | | d) Internalizzazione del trasporto delle persone con disabilità presso i centri diurni a gestione diretta attualmente in proroga a GTT | 1.d | Entro il 31.12.2012 | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1 | e) Rinnovo dell' "Accordo Maroni" finalizzato al mantenimento dei fondi dedicati ai rifugiati e ai richiedenti asilo | 1.e | Entro il 31.12.2012 | LO CASCIO MERANA PIA TURINO MARCHISIO MOREGGIA CAMPEOTTO GIUNTA MAGNANO GAETA |
| 1 | | f) Predisposizione per l'approvazione della deliberazione sulle sponsorizzazioni per il sostegno di specifici progetti | 1.f | Entro il 31.12.2012 | |
| 1 | | g) Predisposizione del Protocollo Operativo con l'Ufficio Pio in attuazione del protocollo di intesa tra il Comune di Torino, la Compagnia di San Paolo e l'Ufficio Pio | 1.g | Entro il 31.12.2012 | |
| 1 | | h) Definizione e presentazione della forma giuridica di un organismo di fund raising e gestione patrimoniale degli utenti nell'ambito dei Servizi sociali e in collaborazione con i servizi di Edilizia Residenziale Pubblica | 1.h | Predisposizione per l'approvazione della deliberazione entro il 31.12.2012 | |
| 1 | | i) Riprogrammazione della rete di ospitalità degli adulti in difficoltà attraverso il superamento di alcuni centri e l'individuazione di strutture che rispondano a criteri di efficacia ed efficienza | 1.i.a | Approvazione da parte del direttore del Piano di superamento delle sedi inadeguate entro il 31.10.2012 | |
| | | | 1.i.b | Chiusura sedi inadeguate e riconversione qualitativa sedi esistenti entro il 31.12.2012 | |
| 1 | | l) Valorizzazioni patrimoniali di strutture per disabili, minori e persone con fragilità | 1.l | Almeno 1 Bando di concessione | |
| 2 | | m) Predisposizione per l'approvazione in Giunta del protocollo d'intesa con un'IPAB, per concertare la programmazione e individuare azioni specifiche | 1.m | Entro il 31.12.2012 | |
| 1,2,5 | | n) Revisione del piano della comunicazione volto ad incrementare la messa a disposizione di alloggi inutilizzati per LOCARE mediante l'aggiornamento del sito e la riedizione della brochure informativa | 1.n | Entro il 31.12.2012 | |
| 1,2,5 | | o) Iniziative di sensibilizzazione rivolte alle associazioni di categoria e ai cittadini per diminuire l'ingente numero di alloggi sfitti | 1.o | Almeno 3 iniziative | |
| 1,2,5 | | p) Avvio di due progetti di Social Housing | 1.p | Sottoscrizione di 2 Protocolli d'intesa Regione, Comune ed Ente | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 3 | 2 | POTENZIAMENTO E SOSTEGNO DELL’AFFIDO FAMILIARE - Incremento del numero di affidamenti residenziali, proporzionalmente agli allontanamenti dell'anno di riferimento, rispetto ai nuovi realizzati nel 2011, soprattutto per la fascia d'età 0 – 10 anni, attivati con modalità innovativa che rafforzino il lavoro di rete coinvolgendo anche i servizi diurni in un’ottica operativa che preveda la costruzione della “comunità extramuraria o estesa” con interventi di supporto. - Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo - Riduzione della spesa per le strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo (2011 vs 2012) - Monitoraggio trimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio - Individuazione di nuove risorse per gli affidamenti con il coinvolgimento dell’associazionismo, in particolare di quello etnico - Attuare nuove iniziative di socializzazione finalizzate al reperimento di nuove disponibilità all'affidamento | 2.a | Incremento del 10% rispetto al 2011 | LO CASCIO TURINO |
| | | | 2.b | Diminuzione del 10% rispetto al 2011 | |
| | | | 2.c | Spesa 2012 < Spesa 2011 per almeno il 5% | |
| | | | 2.d | Realizzazione di 4 monitoraggi entro il 31.12.2012 | |
| | | | 2.e | Attivazione di almeno una nuova Famiglia Comunità cittadina entro il 31.12.2012 | |
| | | | 2.f | Almeno 3 iniziative entro il 31.12.2012 | |
| 4 | 3 | Predisposizione degli indirizzi strategici della Città in materia di Salute e trasmissione alla Regione Piemonte | 3.a | Entro il 31.12.2012 | LO CASCIO TURINO |
| 4 | 4 | Realizzazione di iniziative di promozione della Salute attraverso il coinvolgimento di soggetti vitali della comunità locale | 4.a | Almeno 3 iniziative entro il 31.12.2012 | LO CASCIO 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 Direzione Servizi Sociali | n. persone formate / n. dipendenti | | 35% | | >35% | LO CASCIO |
| 2 | Servizio Interno Prevenzione e Protezione | Attività di consulenza ai Settori in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro | Risposta alle richieste, entro 15 giorni in situazioni ordinarie | n. di risposte entro 15 gg / n. richieste pervenute | | 100% | 100% | | LO CASCIO |
| 3 | Fragilità | Servizio di consulenza via mail agli operatori dei Servizi sociali territoriali sulle problematiche di tipo abitativo (ed ai rapporti con Direzione Edilizia Residenziale Pubblica 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 | | 94,5% | >=94% | | 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. | |
| 4 | 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°informazioni erogate immediatamente / n° informazioni richieste | | 92% | 92% | | LO CASCIO |
| | | | | n°informazioni erogate entro 7 gg via mail e scritte / n°informazioni richieste non esaudibili immediatamente | | 100% | 100% | | LO CASCIO |
| 5 | 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) | n°settimane di apertura dell'URC con rispetto orari / 52 | | 100% | 100% | | LO CASCIO |
| 6 | | 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°casi in cui è rispettato il valore di riferimento / n°casi complessivi | | 100% | 100% | | |

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

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

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) Qualificare l'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° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------|---------------|
| 5 | 1 | Studio, progettazione e realizzazione di un corso di formazione modulare da fruire completamente a distanza | 1.a | Report finale sul percorso | LEARDINI |
| 5 | 2 | Predisposizione e avvio di un tavolo di co-progettazione con Università e/o altre agenzie formative e settori operativi per la messa in opera di percorsi formativi per le professioni di cui all'art. 6 della Legge Regionale n. 1/2004. | 2.a | Stesura di un elaborato progettuale e programmatico condiviso | LEARDINI |
| | | | 2.b | Produzione documentale dell'iter del percorso | |
| 5 | 3 | Realizzazione di un servizio di pronto intervento manutentivo, in economia, per le sedi operative della Direzione | 3.a | Avvio del servizio entro il 31.12.2012 | BARERA |
| 6 | 4 | Monitoraggio degli istituti di assenza tramite la realizzazione di un applicativo per la gestione integrata dei dati di fruizione e di fruibilità per ogni dipendente coinvolto (congedi parentali, legge 104, aspettative, congedi per gravi motivi, malattie) | 4.a | Entro il 31.12.2012 | BARERA |
| 3 | 5 | Verifica degli aspetti di sicurezza dei servizi appaltati o concessi, ove la Città mantenga gli oneri di manutenzione straordinaria. Attività svolta di concerto tra il SIPP e il Servizio Concessioni | 5.a | Verifica di almeno due servizi | MARINO' COZZA |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 3 | 6 | Stesura dei disciplinari/capitolati di gara per quanto attiene gli obblighi in capo ai concessionari. Attività svolta di concerto tra il SIPP e il Servizio Concessioni | 6.a | Stesura di almeno 1 disciplinare/ capitolato | MARINO' COZZA |
| 1,5 | 7 | Implementazione dell'attività di rendicontazione e contestuale verifica della effettiva fruizione dei trattamenti previdenziali e/o assistenziali spettanti alle persone in tutela/ASO anche attraverso la collaborazione con patronati. | 7.a | Approvazione convenzione con Patronati | PATTARINO |
| | | | 7.b | Rendicontazione e verifica delle pratiche e dei trattamenti evasi nell'anno | |
| 1,5 | 8 | Revisione delle situazioni patrimoniali dei tutelati/amministrati in funzione dell'introduzione dell'IMU | 8.a | Versamento dell'IMU relativa agli immobili di tutti i soggetti tutelati / amministrati | PATTARINO |
| 1 | 9 | Revisione delle situazioni economico – patrimoniali di tutti i tutelati/amministrati fruitori di interventi di domiciliarità/residenzialità, in funzione della modifica requisiti di accesso | 9.a | Entro il 31.12.2012 | PATTARINO |
| 3 | 10 | Valutazione dell'attività per il periodo 2001-2011 del presidio innovativo per disabili: "Centro diurno socio-terapeutico educativo con nucleo di residenzialità notturna" per traumatizzati cranici con gravi cerebrolesioni acquisite, sito in via Cimabue 2 – cooperativa sociale Puzzle. | 10.a | Predisposizione di una relazione e di un report finale entro il 31.12.2012 | FRACELLI |
| 4,5 | 11 | Definizione di pareri preliminari su progetti di costruzione di nuovi presidi, riconversione o adeguamento di presidi esistenti in base alle richieste pervenute al fine di promuovere lo sviluppo della rete dei presidi cittadini per anziani, disabili, minori. | 11.a | Soddisfazione di tutte le richieste valutabili | FRACELLI |
| 2,5 | 12 | Costruzione/definizione di una scheda per l'Ufficio Rapporti con la Cittadinanza (URC) da compilare al termine del colloquio con il cittadino per sintetizzare le richieste espresse e le informazioni fornite da parte degli operatori, al fine di garantire il necessario passaggio di informazioni al Servizio sociale circoscrizionale competente ed i collegamenti con contenuti e tempistica già previsti nell'obiettivo di performance | 12.a | Adozione della scheda da parte dell'Ufficio entro il 31.12.2012 | PASQUINO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 5,6 | 13 | Sviluppo di un nuovo applicativo informatico per l'emissione delle ricevute e la registrazione dei pagamenti che permetterà la condivisione della banca dati tra il Servizio Centrale e i Servizi territoriali | 13.a | Utilizzo dell'applicativo entro il 31.12.2012 | MAZZA |
| 5,6 | 14 | Organizzazione di un nuovo sistema procedurale che consenta agli utenti fruitori di buoni pasto il pagamento della quota di contribuzione su tutto il territorio cittadino | 14.a | Diffusione della Circolare ai Servizi sulle nuove procedure | MAZZA |
| 5,6 | 15 | Aggiornamenti dell'applicativo GSA in seguito alle novità introdotte dalla nuova deliberazione sulla domiciliarità | 15.a | Predisposizione di una nota informativa per i servizi sociali da pubblicare su Intracom | AVOLIO |
| | | | 15.b | Formulazione delle specifiche al CSI per i necessari aggiornamenti informatici | |
| | | | 15.c | Relazione conclusiva in merito all'esito dei test effettuati prima della messa in produzione | |
| 5 | 16 | Individuazione della documentazione relativa agli utenti dei servizi sociali che può essere destinata alla distruzione e/o alla eventuale dematerializzazione | 16.a | Documento di individuazione della documentazione custodita nel fascicolo dell'utente, con la collaborazione, della Circoscrizione 10 e relative proposte ai fini della dematerializzazione / distruzione da sottoporre alla validazione dell'Archivio Storico | AVOLIO |
| - | 17 | <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 17.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | TURINO GAETA GIUNTA MARCHISIO |

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 | 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 | n°settimane di apertura con rispetto orari / 52 | | 100% | 100% | | MARCHISIO MAZZA |
| 2 | | Miglioramento dei tempi di versamento al Servizio Risorse Finanziarie degli incassi ricevuti dai cittadini mediante forme di pagamento diverse dai contanti | | n°versamenti annui | | 31 | 31 | | |
| 3 | 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 | n°monitoraggi annuali | | 5 | 5 | | MARCHISIO AVOLIO |
| 4 | | | Elaborazione dati e loro pubblicazione su intracom | Almeno una pubblicazione annua | | 1 | 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 | |
| 5 | 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% | 100% | | GIUNTA COZZA |
| 6 | | Inventario immobili in concessione/locazione | Censire tutti i beni presenti al 31.12.2011 | n° 148 unità immobiliari di competenza (censimento a inizio anno) | | 100% | 100% | | |
| 7 | | Inventari beni mobili macchine e attrezzature | Riduzione scostamenti tra le quantità fisiche e le risultanti contabili | n°8585 beni mobili, macchine ed attrezzature di competenza (censimento a inizio anno) | | 100% | 100% | | |
| 8 | 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°casi risposta entro 3 gg / n° casi complessivi | | 96% | >=95% | | GAETA LEARDINI |
| 9 | | Allestimento ed organizzazione di 2 corsi con stage di cui 1 di elementi di assistenza alla poltrona e 1 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 | | 95% | >=95% | | GAETA LEARDINI |
| 10 | | | | n°persone con grado di soddisfazione positiva (>=3/5) / n°persone partecipanti alla customer satisfaction | | 92% | >=92% | | GAETA LEARDINI |

| 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 | 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 | | 93,44% | >=90% | | GAETA PATTARINO |
| 12 | | | | n° restituzioni delle anticipazioni entro 60 gg / n° anticipazioni (dal momento dell'acquisizione del patrimonio) | | 93,44% | >=90% | | |
| 13 | 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) | n° settimane di apertura dell'URC con rispetto orari / 52 | | 100% | 100% | | TURINO PASQUINO |
| 14 | | 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° casi in cui è rispettato il valore di riferimento / n. casi complessivi | | 99,6% | 100% | | |
| 15 | Gestione del Personale | Rilevazione periodica di dati quantitativi per determinare "eventi sentinella" connessi alla valutazione dello stress – lavoro correlato – per i dipendenti della Divisione Servizi Sociali | Elaborazione trimestrale dei dati richiesti e trasmissione nei tempi previsti (assenze dal lavoro, n. richieste trasferimento e mobilità, variazioni funzionali e/o organizzative) | 4 Riepiloghi annuali trasmessi nei tempi richiesti | | N.D. | 4 riepiloghi trimestrali | | TURINO BARERA |

| 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 | |
| 16 | Vigilanza | Attività Commissione di vigilanza | Visite ispettive ai PSA soggetti a vigilanza | n°visite ispettive / n° PSA soggetti a vigilanza | | 51% | >=50% | | GAETA FRACELLI |
| 17 | | | Verbal di Commissione | n°verbal di n°PSA soggetti a vigilanza | | 81% | >= 80% | | |
| 18 | | Attività Ufficio di vigilanza | Provvedimenti amministrativi dell'ufficio di vigilanza | n°provvedimenti / n° PSA soggetti a vigilanza | | 100% | 100% | | |
| 19 | 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 | | 35% | >=35% | | GAETA MARINÒ |
| 20 | | Attività di consulenza ai Settori in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro | Risposta alle richieste, entro 15 giorni in situazioni ordinarie | n° di risposte entro 15 gg / n° richieste pervenute | | 100% | 100% | | |

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica: 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
- 4) Garantire l'offerta dei servizi essenziali alle persone beneficiarie di prestazioni a fronte della drastica riduzione dei trasferimenti statali e regionali (e della chiara attribuzione di responsabilità agli Enti Locali contenuta nei recenti provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria)

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 3 | 1 | Passaggio della gestione operativa dell'attività dell'Istituto Buon Riposo a un consorzio aggiudicatario della concessione, a far data dal 01.07.2012 | 1.a | Predisposizione programma per il passaggio di informazioni, documentazione e procedure operative e per la definizione di un calendario con le attività di osservazione da parte del personale del Consorzio | CARDINO |
| | | | 1.b | Individuazione delle modalità di affiancamento del personale del Consorzio e sottoscrizione del relativo verbale | |
| | | | 1.c | Comunicazione a ospiti e loro parenti circa l'avvicendamento, predisposizione di colloqui individuali richiesti per conoscenza nuovo direttore | |
| | | | 1.d | Avvicendamento definitivo del personale al terzo turno del 30.6.2012 | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------|----------------------|
| | | ATTUAZIONE DELIBERAZIONE DI RIORDINO N. 2263 DEL 7 MAGGIO 2012 | | | |
| 3 | 2 | Attuazione deliberazione con particolare attenzione alla gestione delle dinamiche e alla cura dei rapporti con le persone e i nuclei familiari | | Entro il 31.12.2012 | FERRO |
| 3 | 3 | Definizione delle modalità di gestione anche contabile delle erogazioni a titolo di prestito | | Entro il 31.12.2012 | FESSIA |
| 3 | 4 | Definizione dei criteri di valutazione e di appropriatezza relativi a tutte le casistiche oggetto di possibile deroga su approvazione del Dirigente | | Entro il 31.12.2012 | GILI FIVELA |
| | | RIDEFINIZIONE DEL NUOVO ACCORDO DI PROGRAMMA PER LA DOMICILIARITÀ | | | |
| 3 | 5 | Definizione di nuove modalità di suddivisione delle competenze nella gestione dell'erogazione delle prestazioni e della conseguente attività di rendicontazione | | Entro il 31.12.2012 | FESSIA |
| 3 | 6 | Definizione delle modalità di interazione dei servizi sociali con i servizi sanitari nei percorsi di continuità assistenziale volte: - all'individuazione della prestazione più appropriata per l'utenza - alla possibilità di programmazione della relativa spesa in regime di lungassistenza | | Entro il 31.12.2012 | FERRO GILI FIVELA |
| 3 | 7 | - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | MERANA |

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 | Anziani – Residenzialità | Revisione dei casi al mutare delle condizioni economiche dalle persone | Tempi massimi di revisione sia per l'applicazione della deliberazione sia per i rimborsi dell'indennità di accompagnamento | n° controlli annuali per la revisione | | N.D. | Almeno 4 controlli annuali | | MERANA FERRO |
| 2 | Anziani- Gestione Amministrativa (con i Servizi Sociali Circoscrizionali) | Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari | Predisposizione di riepiloghi per determinare una base dati univoca per l'utenza insolvente | n° riepiloghi annuali | | N.D. | Almeno 2 riepiloghi | | MERANA FESSIA |
| 3 | Anziani - Domiciliarità | Tempi di definizione delle risposte alle richieste dell'utenza al Servizio Aiuto Anziani | Risposta alla richiesta entro 3 gg lavorativi | n° risposte entro 3 gg / n° richieste complessive | | N.D. | | >=90% | MERANA GILI FIVELA |
| 4 | Residenzialità Anziani (gestione diretta) | Occupazione posti letto nella Residenza Assistenziale Cimarosa | Tasso di occupazione posti letto in Residenza Assistenziale mensile | n° posti occupati al 1° del mese/ n° posti complessivi | | 97,7 | >=98% | | 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 | | 100% | 100% | | |

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica: FAMIGLIA, SALUTE E ADULTI IN DIFFICOLTÀ

Servizi: Promozione della Sussidiarietà e della Salute, Famiglia
Prevenzione alle Fragilità Sociali e Sostegno agli Adulti in Difficoltà

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
- 4) Garantire l'offerta dei servizi essenziali alle persone beneficiarie di prestazioni a fronte della drastica riduzione dei trasferimenti statali e regionali (e della chiara attribuzione di responsabilità agli Enti locali contenuta nei recenti provvedimenti dell'Autorità giudiziaria)
- 5) Potenziare la Sussidiarietà sviluppando il sistema di concertazione e interazione con il terzo settore e gli enti della comunità locale per consolidare il sistema di partecipazione all'offerta dei servizi
- 6) 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
- 7) Qualificazione dei modelli di intervento socio-sanitari di concerto con le AA.SS.LL., anche tramite il rafforzamento delle sinergie intra e inter divisionali
- 8) 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° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|-----------------|
| 1,2, 4 | 1 | APPLICAZIONE NEL PROCEDIMENTO DI CONCESSIONE DEI CONTRIBUTI DI ASSISTENZA ECONOMICA DEL “CATALOGO DELLE MISURE DI WELFARE RIVOLTE AL SOSTEGNO E ALLA PREVENZIONE DELLE FRAGILITÀ SOCIALI” | | | GAMBA SIRUGO |
| | | Predisposizione di specifiche Schede Agevolazioni dedicate alle diverse tipologie ed ai diversi target di contributi, da utilizzare in fase di rilevazione della condizione economica del richiedente | 1.a | Entro 31.10.2012 | |
| | | Applicazione sperimentale in almeno 5 Servizi sociali circoscrizionali ed in almeno 1 Centro di accoglienza del terzo settore ed elaborazione di specifico strumento di monitoraggio | 1.b | Entro 31.11.2012 | |
| | | Predisposizione di un documento finale per verificare l'efficacia e la possibilità di applicazione generalizzata dello strumento | 1.c | Entro 31.12.2012 | |
| 1,2, 7 | 2 | REALIZZAZIONE DI AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO VOLTE AD ASSICURARE L'UNIFORMITÀ DI LAVORO TRA I SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI RISPETTO ALL'EROGAZIONE DI CONTRIBUTI E DI ASSISTENZA ECONOMICA | | | SIRUGO |
| | | Analisi dei dati e dei flussi di richieste di assistenza economica dei diversi territori nel periodo gennaio – settembre 2012 | 2.a | Entro 31.10.2012 | |
| | | Restituzione di apposita elaborazione ai Servizi Sociali circoscrizionali e organizzazione di momenti dedicati su criticità individuate | 2.b | Entro 30.11.2012 | |
| | | Elaborazione di una scheda di calcolo omogenea | 2.c | Entro 30.11.2012 | |
| | | Elaborazione della circolare sul funzionamento delle modalità operative inerenti i nuovi criteri di accesso previsti dalla Deliberazione C.C. n. 2263 dell'11 giugno 2012 relativi all'assistenza economica. | 2.d | Entro 31.12.2012 | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------|---------------|
| 1,2, 4 | 3 | ELABORAZIONE DI LINEE GUIDA PER LA PREDISPOSIZIONE DI PROGETTI INDIVIDUALI ABITATIVI SU CITTADINI ULTRASESSANTENNI, AUTOSUFFICIENTI E PRIVI DI DIMORA | | | GAMBA CARDINO |
| | | Analisi della domanda, dei bisogni e delle tipologie di utenza con riferimento al periodo gennaio - ottobre 2012 su cittadini ultrasessantenni autosufficienti in emergenza abitativa (che hanno perso l'abitazione nell'anno o sono ospiti di strutture temporanee per persone prive di dimora) con attenzione alle differenze di genere | 3.a | Entro 31.11.2012 | |
| | | Ipotesi di percorsi progettuali attivabili e di risposte residenziali possibili in relazione ad abilità e competenze individuali | 3.b | Entro 31.11.2012 | |
| | | Elaborazione di linee guida per la predisposizione di progetti individuali abitativi rivolti a cittadini autosufficienti e privi di dimora | 3.c | Entro 31.12.2012 | |
| 1,5, 8 | 4 | Predisposizione bando di coprogettazione del Progetto A.R.I.A. rivolto ai giovani. | 4.a | Entro il 30.09.2012 | FOGGETTI |
| | | Avvio delle attività nelle sedi di Corso San Maurizio 4 e via Palazzo di Città | 4.b | Entro il 31.12.2012 | |
| 1,3, 7 | 5 | Organizzazione e gestione di un Laboratorio di "progettazione sociale" rivolto a settori delle Direzioni, cooperative e associazioni per acquisire competenze sulla presentazione di progetti e compilazione di formulari | 5.a | Conclusione dei lavori e relazione finale entro il 31.08.2012 | BIANCHI |
| 8 | 6 | Attività di progettazione europea - Adesione a 4 bandi della Commissione Europea in qualità di coordinatore o partner su disabili, giovani, anziani e adulti fragili - Svolgimento attività di service per la presentazione di almeno 5 progetti su pari opportunità, anziani, giovani nell'ambito della promozione della salute - Adesione e compilazione della candidatura europea su : "Access City Word" della Città di Torino | 6.a | Predisposizione dei documenti necessari nei tempi richiesti | BIANCHI |
| 8 | 7 | Attività di comunicazione : organizzazione e svolgimento di un workshop sulla "sensibilizzazione della malattia di Alzheimer" | 7.a | Conclusione dei lavori entro il 31.8.2012 | BIANCHI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|--------------|
| - | 8 | <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 8.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | MOREGGIA |

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 | ADULTI IN DIFFICOLTÀ | Risposte agli operatori dei servizi sociali territoriali a richieste di consulenza sulla gestione di progetti individuali relativi ad adulti privi di dimora | Risposta entro 5 giorni lavorativi alle richieste di consulenza e di informazioni | n° di risposte entro 5 gg / n° richieste pervenute | | N.D. | | >=90% | MOREGGIA GAMBA |
| 2 | | Risposte agli operatori dei servizi sociali territoriali e degli altri servizi pubblici (servizio sociale Prefettura, Forze dell'Ordine, ASL, UEPE) a richieste di informazioni su cittadini privi di dimora e/o sui servizi a loro dedicati | Attivazione dei servizi di strada entro 5 giorni lavorativi dalla data della segnalazione | n° interventi in strada entro 5 gg / n° segnalazioni pervenute | | N.D. | | >=80% | |
| 3 | | Risposte a cittadini e vari Enti e Associazioni a segnalazioni relative a cittadini privi di dimora e a rischio di grave marginalità | Risposta alla segnalazione entro 10 giorni lavorativi | n° di risposte entro 10 gg / n° richieste pervenute | | N.D. | | >=80% | |
| 4 | FRAGILITÀ | Servizio di consulenza via mail agli operatori amministrativi e tecnici dei Servizi sociali territoriali relativamente alle richieste inerenti i procedimenti di assistenza economica. | Risposta entro 5 giorni lavorativi alle richieste di consulenza | n° di risposte entro 5 gg / n° richieste pervenute | | N.D. | | >=90% | MOREGGIA SIRUGO |

| 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 | SALUTE | Polo di coordinamento di disseminazione locale e nazionale su scambio, confronto per caregiver/geriatri/psicologi 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 |
| 6 | SALUTE | Allestimento ed organizzazione di 2 giornate formative sul Laboratorio di progettazione sociale | Somministrazione a tutti i partecipanti di un questionario di customer satisfaction e un test di profitto | n° partecipanti alla customer satisfaction / n° partecipanti al corso | | N.D. | | >=90% | BIANCHI |
| 7 | | | | n° questionari con grado di soddisfazione positiva / n° persone partecipanti alla customer satisfaction | | N.D. | | >=90% | BIANCHI |

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica: 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
- 4) Garantire l'offerta dei servizi essenziali alle persone beneficiarie di prestazioni a fronte della drastica riduzione dei trasferimenti statali e regionali (e della chiara attribuzione di responsabilità agli Enti Locali contenuta nei recenti provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria)

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 2 | 1 | Concessione di tre immobili destinati a presidi per persone con disabilità e progetti per persone con fragilità | 1.a | Approvazione della deliberazione entro 31.09. 2012 | ROSSI |
| | | | | Individuazione dei concessionari entro fine PEG 2012 | |
| 1 | 2 | Attuazione nuovo Regolamento taxi per la gestione delle attività di competenza amministrative e di rapporto con i destinatari | 2.a | Entro il 31.12.2012 | FOGGETTI |
| 1, 4 | 3 | Revisione gestione integrata trasporto disabili | 3.a | Analisi di fattibilità | GUERRA |
| | | | 3.b | Presentazione per l'approvazione del progetto da parte dell'Assessore competente | |
| | | | 3.c | Avvio nuova procedura di gestione | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1,3 | 4 | Ricognizione di almeno il 60% delle strutture (circa 40 diurne e residenziali) non iscritte all'Albo Prestatori dei Servizi socio sanitari per persone con disabilità, per la verifica degli interventi in relazione al rispetto dei parametri gestionali ed economici richiesto agli iscritti all'Albo | 4.a | Entro il 31.12.2012 | ROSSI |
| - | 5 | <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 5.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | PIA ROSSI GUERRA FOGGETTI |

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 | 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) | n°provvedimenti inviati entro 50 gg. / n° provvedimenti richiesti | | 100% | 100% | | PIA GUERRA ROSSI |
| 2 | | Provvedimenti di revisione annuale delle quote giornaliere dovute dalle persone con disabilità già inserite in un presidio residenziale in attuazione deliberazione di riordino n. 2263 del 7 maggio 2012 | Rilascio del provvedimento dopo la scadenza del termine per il ricevimento della Dichiarazione sostitutiva delle condizioni economiche | n°provvedimenti inviati entro 30 settembre 2012/ n°provvedimenti complessivi | | N.D. | | >=90% | |
| 3 | | | Definizione delle posizioni di chi non ha presentato Dichiarazione | Posizioni definite entro il 31 ottobre/ n° dichiarazioni non presentate | | N.D. | | >=80% | |
| 4 | 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°informazioni erogate immediatamente / n°di informazioni richieste | | 92% | >=92% | | PIA FOGGETTI |
| 5 | | | | n°informazioni erogate entro 7 gg via mail e scritte / n°informazioni richieste non esaudibili immediatamente | | 100% | >=100% | | |
| 6 | 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 | | 465 | | 365 aggiornamenti | |

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE DIREZIONE SERVIZI SOCIALI

Politica: 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° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1,3 | 1 | Monitoraggio dei siti Rom autorizzati e spontanei, nell'ambito dei procedimenti previsti dal Regolamento Aree Soste, finalizzato all'inclusione educativa, sociale e abitativa e al superamento dei siti spontanei | 1.a | Compilazione delle schede riepilogative delle verifiche presso le 4 aree autorizzate e i siti spontanei | SAMPERI FRANCONE |
| 1 | 2 | Istruttoria per la regolamentazione delle pratiche relative all'idoneità abitativa | 2.a | Predisposizione del Regolamento | SAMPERI FRANCONE |
| 1,2,3 | 3 | Predisposizione atti necessari al rinnovo dell' "Accordo Maroni" | 3.a | Entro il 31.12.2012 | SAMPERI FRANCONE |
| - | 4 | - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | CAMPEOTTO |

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 | STRANIERI – Idoneità abitativa | Accettazione delle istanze per l'idoneità abitativa presso lo sportello (presenti due mediatrici culturali e due operatori) | 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) Orari di accettazione: martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00 | n° 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 | n° certificati rilasciati entro una settimana dalla presentazione / n° certificati richiesti | | 99% | >=99% | | |

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

DIREZIONE SERVIZI SOCIALI

Politica: 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 e gli 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
- 4) Potenziare la Sussidiarietà, sviluppando il sistema di concertazione e interazione con il terzo settore e gli enti della comunità locale per consolidare il sistema di partecipazione all'offerta dei servizi
- 5) Potenziamento e sostegno dell'affido familiare

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Riordino delle attività del servizio, con particolare riferimento a quelle amministrative: redistribuzione delle competenze, revisione dell'iter procedurale, riorganizzazione delle logistica e formazione di gruppi di lavoro per ambiti di attività (residenzialità, territorialità, rapporti con le Autorità Giudiziarie) | 1.a | Determinazione interna di riorganizzazione | MICHEA |
| | | | 1.b | Predisposizione di diagrammi di flusso riepilogativi suddivisi per ambiti di attività | |
| 2, 3 | 2 | Gestione di progetti ministeriali (SPRAR in favore di minori stranieri non accompagnati) | 2.a | Rendicontazione entro i tempi previsti delle attività svolte a fronte del finanziamento ricevuto | MICHEA |
| 1, 3 | 3 | Avvio della prima fase del Progetto Mariposas per il sostegno ai centri anti violenza ed alle strutture pubbliche e private finalizzato ad ampliare il numero di servizi offerti alle vittime attraverso la costituzione e l'insediamento del Comitato di Pilotaggio | 3.a | Avvio dell'attività di monitoraggio e valutazione | MARZIN |
| | | | 3.b | Predisposizione e somministrazione di questionari di customer satisfaction | |
| | | | 3.c | Realizzazione report finale e valutazione dell'impatto del progetto entro 31.12.2012 | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1,4 | 4 | Applicazione del Protocollo Operativo di collaborazione tra la Compagnia di San Paolo e il Comune di Torino nell'ambito specifico delle azioni di educativa di strada e ampliamento del Progetto In & Out previste per il Progetto NOMIS. | 4.a | Entro il 31.12.2012 | MARZIN |
| 1,4,5 | 5 | POTENZIAMENTO E SOSTEGNO DELL’AFFIDO FAMILIARE <ul style="list-style-type: none"> - Incremento del numero di affidamenti residenziali, proporzionalmente agli allontanamenti dell'anno di riferimento, rispetto ai nuovi realizzati nel 2011, soprattutto per la fascia d'età 0 – 10 anni, attivati con modalità innovativa che rafforzino il lavoro di rete coinvolgendo anche i servizi diurni in un'ottica operativa che preveda la costruzione della “comunità extramuraria o estesa” con interventi di supporto. - Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo - Riduzione della spesa per le strutture residenziali per minori a rischio educativo (2011 vs 2012) - Monitoraggio trimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio - Individuazione di nuove risorse per gli affidamenti con il coinvolgimento dell'associazionismo, in particolare di quello etnico - Attuare nuove iniziative di socializzazione finalizzato al reperimento di nuove disponibilità all'affidamento | 5.a | Incremento del 10% rispetto al 2011 sia degli affidamenti che degli interventi alternativi domiciliari | GENCO |
| | | | 5.b | Diminuzione del 10% rispetto al 2011 | |
| | | | 5.c | Spesa 2012 < Spesa 2011 per almeno il 5% | |
| | | | 5.d | Realizzazione di 4 monitoraggi entro il 31.12.2012 | |
| | | | 5.e | Attivazione di almeno una nuova Famiglia Comunità cittadina entro il 31.12.2012 | |
| | | | 5.f | Almeno 3 iniziative entro il 31.12.2012 | |
| 1 | 6 | Riorganizzazione e potenziamento dell'Ufficio Rapporti con l'Autorità Giudiziaria in stretta relazione alle competenze delle Aree Minori dei Servizi Sociali circoscrizionali ed ai compiti derivanti dall'esercizio delle funzioni di Tutore su incarico dell'Autorità Giudiziaria | 6.a | Incremento delle unità di personale destinate all'Ufficio | GENCO PASQUINO |
| | | | 6.b | Informatizzazione delle cartelle e dei relativi provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria | |
| | | | 6.c | Presentazione formale al Direttore della procedura operativa condivisa con i Dirigenti circoscrizionali e la PO Minori | |
| | | | 6.d | Messa a regime del Registro per le situazioni dei minori in Tutela all'Amministrazione | |

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 | 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 mensile per ogni tipologia con proiezioni a fine anno | | 4 riepiloghi trimestrali | | 12 Riepiloghi annuali | TURINO GENCO MARZIN MICHEA |
| 2 | | | | Riepilogo complessivo con confronto con la spesa dell'anno precedente | | 1 Riepilogo finale | 1 Riepilogo finale | | |
| 3 | 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 | | TURINO MARZIN |
| 4 | 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 | | TURINO MARZIN |

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

DIREZIONE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

LINEE STRATEGICHE

1) Individuare nuove soluzioni per rispondere a crescenti fabbisogni abitativi

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Predisposizione per l'approvazione da parte dell'Assessore competente, di un progetto mirato a connettere quota parte della domanda raccolta dall'Agenzia LOCARE con eventuali disponibilità di alloggi di proprietà di utenti in carico ai servizi di residenza sociale | 1.a | Entro il 31.12.2012 | MAGNANO |
| 1 | 2 | Effettuazione del monitoraggio per verificare la ridefinizione delle procedure in relazione all'entrata in vigore del regolamento comunale n. 352 e all'attuazione del Bando Generale. | 2.a | Generazione di un report annuale e approvazione dell'Assessore competente entro il 31.12.2012 | MAGNANO |
| 1 | 3 | Integrazione del Progetto C.A.S.A. nella Direzione ERP e sviluppo di sinergie con le attività di LOCARE. | 3.a | Presentazione per l'approvazione da parte della Giunta Comunale della deliberazione di ridefinizione del Progetto C.A.S.A. | MAGNANO |
| 1 | 4 | Rilocalizzazione del finanziamento regionale per il 2° biennio del Piano Casa Regionale (4.458.000,00 €) per alloggi da incremento del patrimonio ERP | 4.a | Approvazione deliberazioni di rilocalizzazione | 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 da assegnare | n° alloggi visionati / n° assegnazioni disposte | | N.D. | <2 | | MAGNANO |
| 2 | Soddisfare la domanda di edilizia sociale | Reperimento alloggi sul mercato privato nell'ambito del progetto LO.C.A.Re. | | Valore finanziato e liquidato / Valore totale risorse disponibili | Esaurimento risorse disponibili | 100% | 100% | | |
| 3 | Soddisfare la domanda di edilizia sociale | Sostegno alla locazione sul mercato privato | Organizzazione del bando per l'assegnazione dei fondi regionali | Istruttorie avviate e concluse entro i tempi / Istruttorie avviate | Rispetto dei tempi imposti dalla Regione | 100% | 100% | | |

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

DIREZIONE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

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

Servizi: Direzione Edilizia Residenziale Pubblica
Servizi Contratti E Convenzioni

LINEE STRATEGICHE

1) Individuare nuove soluzioni per rispondere a crescenti fabbisogni abitativi

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1 | 1 | VI Bando Generale per l'assegnazione degli alloggi di edilizia sociale. Perfezionamento del procedimento di formazione dell'elenco definitivo dei partecipanti con attribuzione del relativo punteggio. | 1.a | Approvazione elenco definitivo. | D'AMATO |
| 1 | 2 | Attuazione del progetto per il mix sociale nei quartieri pubblici (D.G.C. 10 marzo 2009 mecc. 2009-1113/12) | 2.a | Verifica e valutazione dei report semestrali da sottoporre al Direttore di Divisione | DE LAURI |
| 1 | 3 | Alienazione mediante asta pubblica dell'immobile di Via Fiocchetto,13- C.so XI Febbraio,10. | 3.a | Determinazione di approvazione del bando di gara | TOTARO FONSECA |
| 1 | 4 | Operazioni e relazioni tecniche propedeutiche agli atti di vendita dell'immobili di ERP. | 4.a | Verifiche catastali e urbanistiche. Relazioni tecniche e attestato di liberalità sugli immobili siti nei comuni di Beinasco e Collegno | SALVATORE |
| 1 | 5 | Realizzazione dell'analisi sugli esiti negativi della CEA a seguito del nuovo Regolamento comunale per l'assegnazione degli alloggi di edilizia sociale a titolo di emergenza abitativa ed effettuazione di un monitoraggio sull'applicazione nuova normativa. | 5.a | Entro il 31.12.2012 | TACCINI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1 | 6 | Rinnovo dell'accordo Territoriale relativo ai contratti di locazione convenzionati (L.9/12/98,n.431 e del D.M.LL.PP. del 30.12.2002) con il ruolo di mediatori tra le parti sociali: sindacati degli inquilini e associazioni della proprietà | 6.a | Convocazione dei tavoli per la concertazione dell'accordo | FONSECA |
| 1 | 7 | Rilocalizzazione del finanziamento regionale per il 2° biennio del Piano Casa Regionale euro 4.458.000,00 per alloggi da incremento del patrimonio ERP | 7.a | Approvazione deliberazioni di rilocalizzazione | FONSECA |
| 1 | 8 | Rimozione dei vincoli gravanti sui prezzi e i canoni dell'edilizia convenzionata in attuazione delle Leggi 106/2011 e 14/2012 | 8.a | Presentazione per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale della deliberazione | FONSECA BERTOLOTTO |
| 1 | 9 | <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 9.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | FONSECA D'AMATO DE LAURI |

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 | Raccolta e istruttoria domande di assegnazione alloggi erp a titolo di emergenza abitativa | Gestione domanda di casa popolare a titolo di emergenza abitativa (procedura di sfratto) | Istruttoria domanda e sottoposizione della stessa all'esame della CEA entro la data di esecuzione del procedimento di sfratto | n° domande istruite entro i tempi previsti / totale domande | Rispetto dei tempi | 92,2% | > 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 per rilascio parere di legittimità | n° domande trasmesse entro i tempi/ totale domande | trasmissione alla CAA entro 2 giorni lavorativi | 97,2% | > 95 % | | |
| 3 | | Servizio di informazioni, consulenza personale per gli utenti e ricezione delle domande dalle 8,30 alle 12,00 (oltre tale orario su appuntamento) - | | n° giorni in cui è rispettato il valore di riferimento/ n° giorni di potenziale offerta del servizio | presenza almeno di un operatore destinato al servizio | 100% | > 95 % | | TACCINI |
| 4 | Fondo nazionale per il sostegno alla locazione | Preparazione e indizione del bando, raccolta delle domande, comunicazioni esito, approvazione elenco provvisorio e comunicazione fabbisogno alla Regione | | n° domande gestite entro i tempi / totale domande | Rispetto dei termini stabiliti dal Bando Regionale | N.D. | 100% | | D'AMATO |
| 5 | | Svolgimento dell'istruttoria dell'opposizione all'elenco provvisorio dei partecipanti al bando | | n° opposizioni completate entro i tempi / totale opposizioni | | N.D. | 100% | | |
| 6 | | Caricamento nell'applicativo "ERP" delle domande di partecipazione per la determinazione del fabbisogno | | n° domande caricate entro i tempi / totale domande | Rispetto dei termini stabiliti dal Bando Regionale | N.D. | 100% | | |
| 7 | | Pagamento del contributo ai primi 1000 beneficiari del bando denominato Fondo Nazionale I tranche. | | n° pagamenti liquidati entro i tempi / totale pagamenti previsti | predisposizione atto di liquidazione entro 60 giorni dall'introito del finanziamento regionale | 100% | 100% | | |

| 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 | Fondo nazionale per il sostegno alla locazione | Servizio di consulenza e informazioni personalizzate e ritiro delle domande durante l'apertura del bando | | n°giorni in cui è rispettato il valore di riferimento / n°giorni apertura servizio | presenza in servizio di almeno 2/3 degli addetti previsti | N.D. | 90% | | D'AMATO |
| 9 | | Comunicazione e diffusione del bando | Pubblicazione del bando sulla pagina di Informacasa | Pubblicazione bando sul sito / bandi pubblicati | aggiornamento sito web | N.D. | 100% | | |
| 10 | | Comunicazione e diffusione del bando | Comunicazione scritta agli utenti e invio lettere ai partecipanti che nell'anno precedente hanno avuto esito positivo. | n°lettere inviate / n° partecipanti | | N.D. | 90% | | |
| 11 | | Comunicazione esito domanda con lettera a tutti i partecipanti | | n°lettere inviate nei tempi / n°partecipanti | 45 gg dall'invio del fabbisogno provvisorio alla Regione | N.D. | 90% | | |
| 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 | n°giorni in cui è rispettato il valore di riferimento/ n°giorni di potenziale apertura | almeno n.1 addetto su n.3 persone dedicate | 99,50% | 90 % | | BERTOLOTTA |
| 12 | | Proposta sostituzione convenzioni originarie | Verifica documentazione, acquisizione valutazione del corrispettivo dalla Direzione Patrimonio) e formulazione proposta ai proprietari immobili | n°proposte inviate entro i tempi / n°proposte inviate | invio proposte entro 30 giorni dall'acquisizione della valutazione del corrispettivo | 99,17% | 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/ importo stanziato | Rispetto previsioni di bilancio | 99,60% | 90 % | | |

| 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. | |
| 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 / n° domande totali | Presentazione in CEA entro 10 gg | 97,4% | > 97 % | | FONSECA |
| 15 | | Erogazione incentivi e contributi | Liquidazione degli importi previo accertamento della sussistenza dei requisiti | Importo liquidato / Importo stanziato | | 99,8% | > 99 % | | |
| 16 | | Servizio di consulenza e informazioni personalizzate offerto all'utenza | | n° giorni in cui è rispettato il valore di riferimento/ totale giorni di potenziale apertura | Presenza in servizio di almeno 1/2 del totale degli addetti previsti | 95,8% | > 90 % | | |
| 17 | | Intermediazione nella ricerca dell'alloggio | | n° Contratti di locazione stipulati nell'anno / Valore di riferimento | 200 | 310 | > 95 % | | |
| 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° giorni nei quali è rispettato il valore di riferimento/ totale giorni di potenziale apertura | Almeno n. 3 addetti su 8 persone dedicate | 98% | > =98% | | TOTARO SALVATORE |
| 19 | | Proposta di vendita alloggi assegnatari | Istruttoria preliminare: individuazione assegnatari e verifica requisiti soggettivi degli stessi | n° lettere di proposta inviate nei tempi / n° lettere inviate | Invio lettere di offerta entro 30 gg dalla programmazione piano di vendita | 100% | 100% | | |
| 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 | n° determinazioni di accertamento entro i termini / Totale determinazioni di accertamento | Determinazioni di accertamento vendita immobili entro 90 gg dalle fasi istruttorie | 100% | > 95% | | |
| 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/ n° giorni di potenziale apertura | Almeno 1 su 2 persone dedicate | 100% | 95 % | | DE LAURI |

| 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 | |
| 22 | Sistemazione alberghiera per famiglie sfrattate | 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 | 98,8% | 98 % | | DE LAURI |
| 23 | | | Proroghe per la permanenza alberghiera | | Invio proroghe con comunicazione formale | 100% | 100% | | |
| 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 | 100% | 95 % | | |

**DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO,
COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO**

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E 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) 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

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

| N. LINEA STRATEGICA | N. obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 3 | 1 | Piano delle dismissioni immobiliari: realizzazione degli obiettivi di bilancio secondo i piani approvati dalla Cabina di Regia | 1.a | Entro il 31.12.2012 | GOLZIO |
| 3 | 2 | Protocollo di intesa con Agenzia del Demanio: avvio piano permuta | 2.a | Perfezionamento di almeno una permuta immobiliare entro il 31.12.2012 | GOLZIO |
| 3 | 3 | Analisi costi gestione ed entrate dei 42 mercati cittadini. Proposta dei mercati da chiudere / accorpate finalizzata alla stesura del nuovo piano dei mercati e basata sull'analisi costi/entrate | 3.a | Piano di azione proposto all'Assessore entro il 31/12/2012 | GOLZIO RIGANTI |
| 1,2,3 | 4 | Impostazione organizzativa della Direzione Commercio e Attività Produttive al fine di creare una maggiore integrazione tecnica/normativa funzionale alle attività di accertamento sul territorio della P.M. e ai conseguenti provvedimenti sanzionatori | 4.a | Determina dirigenziale di riorganizzazione entro il 31.12.2012 | GOLZIO RIGANTI |
| 1 | 5 | Open data: incremento livelli informativi pubblicati | 5.a | Numero livelli informativi pubblicati sul portale: ≥ 200 al 31.12.2012 | GOLZIO GIACONE |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

Condivisione di tutte le specifiche di performance delle Direzioni e dei Servizi di competenza.

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Realizzare l'analisi costi di gestione / entrate dei mercati cittadini per aggiornamento del Piano dei Mercati. Proposte di riqualificazione attraverso progetto europeo Urbact
- 2) Creare le condizioni per l'istituzione di una società di gestione delle aree mercatali, attraverso progetto Central Markets
- 3) Gestione informatica del SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)
- 4) Soluzioni migliorative dei processi sanzionatori

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1, 2 | 1 | Analisi costi gestione ed entrate dei 42 mercati cittadini. Proposta dei mercati da chiudere / accorpate finalizzata alla stesura del nuovo piano dei mercati e basata sull'analisi costi/entrate | 1.a | Piano di azione proposto all'Assessore e Direttore Co.Dir entro il 31.12.2012 | RIGANTI GANDIGLIO |
| 3 | 2 | Sportello Unificato Attività Produttive: verifica ed introduzione di nuovi sistemi di applicazione informatica del SUAP per permettere l'invio on line delle richieste come previsto dalla L. 160/2010 | 2.a | Individuazione applicativo entro il 30.11.2012 | RIGANTI PIZZICHETTA |
| 4 | 3 | Impostazione organizzativa della Direzione Commercio e Attività Produttive al fine di creare una maggiore integrazione tecnica/normativa funzionale alle attività di accertamento sul territorio della P.M. e ai conseguenti provvedimenti sanzionatori | 3.a | Determina dirigenziale di riorganizzazione entro il 31.12.2012 | RIGANTI CASSI |

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 | Contabilità e Bilancio | Monitoraggio delle entrate della Divisione | Quadratura periodica | N°quadrature regolari/N° quadrature totali annue | 95% | 100% | 100% | | RIGANTI SILBA |
| 2 | 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 | 100% | 100% | | RIGANTI VASCHETTO |

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

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

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Realizzare l'analisi costi di gestione / entrate dei mercati cittadini per aggiornamento del Piano dei Mercati. Proposte di riqualificazione attraverso progetto europeo Urbact
- 2) Creare le condizioni per l'istituzione di una società di gestione delle aree mercatali, attraverso progetto Central Markets
- 3) Gestione informatica del SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)
- 4) Soluzioni migliorative dei processi sanzionatori

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1 | 1 | Analisi costi gestione ed entrate dei 42 mercati cittadini. Proposta dei mercati da chiudere / accorpate finalizzata alla stesura del nuovo piano dei mercati e basata sull'analisi costi/entrate | 1.a | Documento di analisi validato dalla Direzione e presentazione all'organo politico entro fine ciclo PEG | GANDIGLIO |
| 1 | 2 | Avvio progetto europeo "Urbact Markets" | 2.a | Realizzazione del II Meeting previsto dal progetto | GANDIGLIO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1,2 | 3 | Valutazione di impatto commerciale con particolare riferimento ai pubblici esercizi e alle medie strutture di vendita (superiore a 1800mq): individuazione di nuovi indirizzi di programmazione commerciale come previsto dal D.L. 201/2011 convertito nella L. 214/2011 | 3.a | Documento di analisi validato dalla Direzione e presentazione all'Organo politico entro fine ciclo PEG | PIZZICHETTA |
| 3 | 4 | Sportello Unificato Attività Produttive: verifica ed introduzione di nuovi sistemi di applicazione informatica del SUAP per permettere l'invio on line delle richieste come previsto dalla L. 160/2010 | 4.a | Individuazione applicativo entro il 30.11.2012 | PIZZICHETTA |
| 4 | 5 | Individuare le criticità e i vizi dei processi verbali di accertamento e di contestazione (sanzioni amministrative); proporre le soluzioni per ridurre i tempi di adozione dei provvedimenti finali e l'incidenza delle archiviazioni per vizi formali | 5.a | Approvazione del documento quadro al Tavolo Tecnico Operativo entro il 31.12.2012 | CASSI |
| 4 | 6 | Riscossione coattiva delle sanzioni: analisi situazioni critiche e individuazione delle soluzioni | 6.a | Trasmissione formale a SORIS delle soluzioni operative entro il 31.12.2012 | CASSI |
| 4 | 7 | Stesura Capitolato SORIS per incassi COSAP per la parte che riguarda i rapporti di emissione e rendicontazione | 7.a | Approvazione variazioni Capitolato entro il 31.12.2012 | SILBA |
| 2 | 8 | Centri Commerciali Naturali "Borgo Dora" e "Garibaldi": analisi contabile finalizzata alla liquidazione | 8.a | Documento di sintesi validato dalla Direzione entro il 31.12.2012 | SILBA |
| 1,2,3,4 | 9 | Svolgimento modulo formativo di aggiornamento all'uso corretto dei videoterminali (VDT) rivolto agli Addetti al S.P.P. della Direzione Commercio e Attività Produttive | 9.a | Entro il 31.12.2012 | VASCHETTO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1,2,3,4 | 10 | Aggiornamento e pubblicazione Carta della Qualità Servizi della Direzione Commercio e Attività Produttive | 10.a | Entro il 31.12.2012 | VASCHETTO |
| 2 | 11 | Sgombero locali del Mercato Ittico ed aggiornamento registro inventario | 11.a | Sgombero entro il 31.07.2012 | VASCHETTO |
| | | | 11.b | Aggiornamento registro entro il 31.12.2012 | |
| 1,2,3,4 | 12 | Ufficio Oggetti Rinvenuti: nuovo modello gestionale informatico | 12.a | Individuazione applicativo entro il 31.12.2012 | TORASSA |
| 1,2,3,4 | 13 | Modifiche delle procedure e relativa modulistica del comparto sanità per l'applicazione della SCIA | 13.a | Pubblicazione sul sito della nuova modulistica entro il 31.12.2012 | ASSORO |
| 1,2,3,4 | 14 | Predisposizione della "Convenzione tipo" per il riconoscimento delle localizzazioni L1 | 14.a | Presentazione alla Giunta Comunale entro il 31.12.2012 | ASSORO |
| 1,2,3,4 | 15 | Predisposizione e presentazione alla Giunta Comunale della deliberazione di Consiglio Comunale di approvazione delle modifiche al "Regolamento Comunale per l'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande degli esercizi pubblici" e dell'allegato tecnico contenente il piano di programmazione degli insediamenti | 15.a | Entro il 31.12.2012 | DI BITETTO |
| 1,2,3,4 | 16 | Razionalizzazione dell'organizzazione e dell'attività di accettazione delle pratiche al fine di promuovere un collegamento diretto con gli uffici di back office | 16.a | Predisposizione e adozione dell'atto organizzativo entro il 31.12.2012 | GREGORIO DI BITETTO ASSORO ALTAMURA LUDA |
| 3 | 17 | SUAP: definizione dei procedimenti per l'accettazione delle pratiche del commercio fisso e pubblici esercizi on line | 17.a | Approvazione delle procedure entro il 31.12.2012 | GREGORIO DI BITETTO ASSORO |
| 1,2 | 18 | Mappatura e revisione processi ufficio aree extramercatali | 18.a | Check-list processi | ALTAMURA |
| | | | 18.b | Schede istruttoria singoli processi | |
| | | | 18.c | Start up processi revisionati entro il 31.12.2012 | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 19 | Studio ed analisi costi di gestione dei singoli mercati al dettaglio della Città (manutenzioni, costo cpm, costo personale amministrativo, costi impianti, costo igiene suolo). Analisi delle entrate (TARSU, COSAP) per mercato | 19.a | Relazione conclusiva dello studio con allegate schede per singolo mercato al 1.12.2012 | TORASSA |
| 4 | 20 | Predisposizione del modello di gestione delle segnalazioni attraverso check list articolata su due livelli: 1) Distinzione fra segnalazioni propedeutiche a: • sanzioni accessorie • misure repressive non sanzionatorie 2) Distinzione tra segnalazioni: • procedibili • procedibili con richiesta di chiarimenti/integrazioni • improcedibili | 20.a | Approvazione deliberazione entro il 31.12.2012 | LUDA |
| 4 | 21 | Contenzioso Amministrativo - Scritti difensivi: recupero arretrato anche attraverso una metodologia di gestione ottimale, in contraddittorio, del procedimento sanzionatorio | 21.a | N° 150 pratiche arretrate lavorate entro fine ciclo PEG | LUDA |
| 4 | 22 | Ordinanze Sanitarie: revisione dell'istruttoria al fine di fornire agli uffici indicazioni chiare in ordine alla successiva trattazione dei procedimenti | 22.a | Adozione di atto di organizzazione entro il 31.12.2012 | SCAGLIA |
| 4 | 23 | Eliminazione e verifica dell'arretrato relativo ai processi verbali afferenti l'anno 2008 | 23.a | N° 680 processi verbali arretrati lavorati entro fine ciclo PEG | SCAGLIA |
| 1,2,3,4 | 24 | Taxi e noleggio con conducente: revisione modulistica per rilascio atti | 24.a | Pubblicazione sul sito della nuova modulistica entro il 31.12.2012 | SCAGLIA |
| 1,2,3,4 | 25 | Attivazione e gestione delle segnalazioni e dei reclami via web (GST) per i servizi certificati qualità | 25.a | Entro fine ciclo Peg | GANDIGLIO PIZZICHETTA |
| - | 26 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto "Catalogo Prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione | 26.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | GANDIGLIO PIZZICHETTA CASSI |
| - | 27 | Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi" | 27.a | Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | GANDIGLIO PIZZICHETTA CASSI |
| - | 28 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 28.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | GANDIGLIO PIZZICHETTA CASSI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE 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 | Acconciatori/estetisti | Istruzione pratiche acconciatori estetisti: comunicazione carenza documentazione (interruzione termini del procedimento) | Verifica della completezza formale dei moduli al momento della presentazione | N° di pratiche corrette accettate/N° di pratiche complessive accettate | - | N.D. | | 95% | PIZZICHETTA GREGORIO ASSORO |
| | 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 ASSORO |
| | 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) | 97,96% | 97,96% | | PIZZICHETTA ASSORO |

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

| 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 | 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 | | 1,078 x 10.000 abitanti | 1,078 x 10.000 abitanti | | PIZZICHETTA |
| 3 | 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% | | ALTAMURA |
| 4 | Assegnazioni posteggi in occasione di concerti o manifestazioni | Assistenza agli utenti anche personalizzata (compilazione istanze) | Orario di assistenza: lun-ven 9.00-12.00 | N° giornate in cui gli orari sono rispettati /N° complessivo annuo di giornate di apertura | 100% dell'orario previsto | 100% | 100% | | ALTAMURA |
| | Assegnazioni posteggi in occasione di concerti o manifestazioni | Informazioni addetti ufficio | Fornitura di informazioni relative agli eventi tramite l'ufficio competente (anche telefonicamente) - 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% | | ALTAMURA |

| 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 | Coordinamento Comparto Contenzioso | Ricevimento del pubblico del servizio contenzioso amministrativo per informazioni in merito a: - ordinanze ingiunzione; - ingiunzioni di pagamento (nella fase di riscossione coattiva | Apertura ufficio provvedimenti accessori: - per un'ora nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì; - per tre ore nei giorni di martedì e giovedì | N°giorni nei quali è garantito il servizio di assistenza/N° giorni annui complessivi di apertura | 100% dell'orario di apertura | 100% | 100% | | LUDA |
| | Coordinamento Comparto Contenzioso | Emanazione ordinanze ingiunzione irrogative di sanzioni amministrative pecuniarie | Emanazione di almeno 4000 ordinanze ingiunzione nell'anno di riferimento | valore di riferimento/ N° di ordinanze ingiunzione emanate entro il 31 dicembre 2012 | 100% rispetto al valore di riferimento annuale | 100% | 100% | | CASSI LUDA |
| 6 | Affari generali/ Archivio | Assistenza comparti commercio | Gestione cessate:trasporto, deposito, scarto e riordino | N°richieste evase/N° richieste totali annue | 100% | 100% | 100% | | VASCHETTO |
| 7 | 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 | 100% | 100% | | SILBA |
| 8 | 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 | 100% | 100% | | TORASSA |

| 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 | |
| 9 | 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) | 100% | 100% | | TORASSA |
| 10 | 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 | 100% | 100% | | GANDIGLIO |
| 11 | Mercati coperti e all'ingrosso | Visite ispettive | Garantire congruo numero dei controlli nel corso dell'anno | Almeno n. 3 per ogni mercato (n. 8) | - | N.D. | 100% | | GANDIGLIO TORASSA |
| 12 | Comparto Taxi e noleggio con conducente | Istruzione pratiche taxi: comunicazione carenza documentazione (interruzione termini del procedimento) | Verifica della completezza documentale entro i termini previsti dalla norma (10 giorni di calendario dalla data di ricevimento della pratica) | N° di pratiche verificate entro il valore di riferimento/N° di pratiche complessive | 100% della caratteristica della prestazione | N.D. | 95% | | SCAGLIA |
| | | Informazioni: ricevimento dell'utenza previa prenotazione | Erogazione di informazioni specialistiche per pratiche complesse attraverso colloqui effettuati previa prenotazione telefonica (martedì 10-12 giovedì 14-16) | N° settimane in cui e' espletato il servizio/N° settimane annue | 100% della caratteristica della prestazione | N.D. | 95% | | SCAGLIA |
| | | Tempistiche conclusione procedimenti | La lavorazione delle pratiche deve avvenire entro i termini previsti dalla legge. | N° di pratiche verificate entro il valore di riferimento/N° di pratiche complessive | 100% della caratteristica della prestazione | N.D. | 90% | | CASSI SCAGLIA |

| 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 | |
| 13 | Servizio Commercio Fisso | Istruzione pratiche commercio fisso: comunicazione carenza documentazione (interruzione termini del procedimento) | Verifica della completezza formale dei moduli al momento della presentazione | N° di pratiche corrette accettate/N° di pratiche complessive accettate | - | N.D. | | 95% | ASSORO |
| | | Informazioni: ricevimento dell'utenza previa prenotazione | Erogazione di informazioni specialistiche per pratiche complesse attraverso colloqui effettuati previa prenotazione telefonica (martedì 10-12 giovedì 14-16) | N° settimane in cui è espletato il servizio/N° settimane annue | 100% della caratteristica della prestazione | N.D. | 95% | | ASSORO |
| | | Tempistiche conclusione procedimenti | La lavorazione delle pratiche deve avvenire entro i termini previsti dalla legge. | N° di pratiche verificate entro il valore di riferimento/N° di pratiche complessive | 100% della caratteristica della prestazione | N.D. | 90% | | PIZZICHETTA ASSORO |



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO MERCATI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : SERVIZIO MERCATI

DOCUMENTO

SQS D06G 01

REVISIONE

0 DEL 15/10/2011

REDAZIONE

ARDITO

VERIFICA


F.G. D'ALESSANDRO


APPROVAZIONE

GANDIGLIO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

PERFORMANCE QUALITA'

| 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 |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| RILASCIO AUTORIZZAZIONE TIPO A | TEMPISTICA DI ISTRUZIONE DELLE PRATICHE IN REGIME DI BANDO | D.G.R. 32/2642/2001 - Reg.to 305 | Il titolo autorizzativo è rilasciato entro i tempi di legge | | | n°pratiche entro i termini/n°totale pratiche | 99% | PO Sett D06G01 |
| | TEMPISTICA DI ISTRUZIONE DELLE PRATICHE TIPO A SUBINGRESSO CON SCIA PRATICA COMPLETA | Legge n. 241/90 s.m.i. | L'istruzione viene effettuata entro i 60 gg. | | | n°pratiche entro i termini/n°totale pratiche | 95% | PO Sett D06G01 |
| | | D.G.C. 2010 08893/049 (schede procedimenti) e Reg. n. 297 | | | | | | |
| | TEMPISTICA DI COMUNICAZIONE ELEMENTI DA INTEGRARE NELLA PRATICA / AVVIO ALLA INTERRUZIONE ATTIVITA' TIPO A SCIA NON COMPLETA | Legge n. 241/90 s.m.i. | La verifica viene effettuata entro i 60 gg. | | | N°di comunicazioni contenenti richieste di documenti integrativi entro i termini previsti dallo standard / N°delle pratiche presentate | 95% | PO Sett D06G01 |
| | | D.G.C. 2010 08893/049 e Reg. n. 297 | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| RILASCIO AUTORIZZAZIONE TIPO B | TEMPISTICA DI ISTRUZIONE DELLA PRATICA COMPLETA | Reg.to 305 | Il titolo autorizzativo è rilasciato entro il termine di 90 giorni | | | | | PO Sett D06G02 |
| | TEMPISTICA DI COMUNICAZIONE ELEMENTI DA INTEGRARE NELLA PRATICA NON COMPLETA / AVVISO DI ARCHIVIAZIONE | Legge n. 241/90 s.m.i. D.G.C. 2010 08893/049 e Reg. n. 297 | La verifica viene effettuata entro i 90 gg. | | | N°di comunicazioni contenenti richieste di documenti integrativi entro i termini previsti dallo standard / N°delle pratiche presentate | 95% | PO Sett D06G02 |

| 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 | |
| AGGIORNAMENTO GRADUATORIA IN SPUNTA | TEMPISTICA DI AGGIORNAMENTO PRESENZE IN SPUNTA | | Caricamenti entro la data stabilita per l'avvio del calcolo delle presenze utili per la graduatoria | | Polizia Municipale e Circoscrizioni | n°di caricamenti effettuati entro una settimana dalla spunta / n° di caricamenti totali | 95% | PO Sett D06G02 |
| COSAP | Gli avvisi di pagamento sono inviati agli utenti in tempo utile | Regolamenti n. 257 e 305 - Contratto di servizio con Soris | La postalizzazione degli avvisi avviene almeno 20 gg. prima della scadenza della prima rata | | | nr avvisi emessi e postalizzati nella finestra temporale prevista/nr avvisi emessi e postalizzati totali | 95% | PO Sett D06G03 |
| SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'UTENZA | DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA | Legge n. 241/90 s.m.i. | Assicurare agli utenti, previo appuntamento, un servizio di info ed assistenza sulle pratiche in istruttoria il martedì dalle 9 alle 12; il giovedì dalle 14 alle 15,30 | | | nr giorni nell'anno in cui è rispettato l'orario previsto dallo standard/ nr giorni annui in cui si effettuano appuntamenti | 99% | PG DIR S04 10 |
| COMUNICAZIONE TRAMITE IL SITO WEB | Sito Web aggiornato (info, modulistica e normativa) | | Il sito deve essere aggiornato sia nella modulistica sia nella parte normativa entro 2 settimane dall'evento che lo ha modificato | | | N°verifiche conformi / totale verifiche | 95% | PG DIR S04 10 |
| | | | | | | | | PG Div D06 1 |



DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO - DIREZIONE
COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : SPORTELLI UNIFICATO

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO

SQS D06 01

REVISIONE

2 DEL 15/12/2011

REDAZIONE

F. ARDITO

VERIFICA


F.G. D'ALESSANDRO



APPROVAZIONE



MONTINI



STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO



PERFORMANCE QUALITA'



| 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 | Procedura applicabile / note |
|------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| ACCESSO E UTILIZZO DEGLI SPORTELLI | Disponibilità degli sportelli | | Almeno 5 sportelli aperti | 3 sportelli aperti o meno | | N°giornate sportelli minimo aperti/N° giornate aperte | 95% | PO Div D06 01 |
| | | | Almeno 1 sportello aperto | Nessuno sportello aperto | | N°giornate sportelli minimo aperti/N° giornate aperte | 95% | PO Div D06 01 |
| | Tempo di attesa accettazione | | Tempo di attesa max 70' | | | N° utenti di utenti serviti entro lo standard / N° utenti totale | 90% | PO Div D06 01 |
| | Tempo di attesa informazioni | | Tempo di attesa max 70' | | | N° utenti di utenti serviti entro lo standard/N° utenti totale | 90% | PO Div D06 01 |
| COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA | Comunicazione tramite sito web | | Disponibilità di informazioni aggiornate e complete sul sito Divisione Commercio | | | N° controlli con esito positivo / N° controlli totale | 95% | PG Div D06 01 |
| | Segnalazioni provenienti dai cittadini | Legge 241/90 s.m.i. | Risposta al cittadino fornita al più presto e comunque entro 30 giorni dalla richiesta | | | N° di risposte entro i 30 giorni/ N° reclami | 100% | PG Div D06 01 |



| | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO - DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : SPORTELLO UNIFICATO</div> <div>CITTA' DI TORINO</div> | | | | | | DOCUMENTO | | SQS D06 01 |
| | | | | | | REVISIONE | | 2 DEL 15/12/2011 |
| | | | | | | REDAZIONE | | F. ARDITO |
| | | | | | | VERIFICA | | F.G. D'ALESSANDRO |
| | | | | | | APPROVAZIONE | | MONTINI |
| 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 | |
| INFORMAZIONI ALL'UTENZA | COMUNICAZIONE TRAMITE E-MAIL | | Informazioni via e-mail in tempi brevi | | | N° di risposte entro i 10 giorni/N° richieste | 95% | PO Div D06 01 |
| | ORARIO INFORMAZIONI TELEFONICHE | | Rispetto degli orari di risposta telefonica agli utenti. | | | N° giorni di risposta / N° giorni totale di risposta | 95% | PO Div D06 01 |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO :COMPARTO ESERCIZI PUBBLICI</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D06F 01 | |
| | | | | | | REV. 1 | DEL 15/12/2011 | |
| | | | | | | REDAZIONE | ARDITO | |
| | | | | | | VERIFICA | F.G. D'ALESSANDRO | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | PIZZICHETTA | |
| 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 | Respon s. se diversa | Indicatore | valore soglia base anno | |
| RILASCIO AUTORIZZAZIONE / SCIA PER SOMMINISTRAZIO NE ALIMENTI E BEVANDE | TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUZIONE DELLE PRATICHE PRESENTATE DAGLI UTENTI | DPR 300/92 | La comunicazione all'utenza effettuata entro 10 giorni dalla data di protocollazione della pratica | 30% delle comunicazioni inviate oltre i 10 giorni | | N°di comunicazioni richieste documenti integrativi entro i termini previsti / n° delle pratiche non conformi | 99% | POSett D06F 01 |
| | | | | | | | | POSett D06F 01 |
| | TEMPI DI COMUNICAZIONE PER EVENTUALI ELEMENTI OSTATIVI ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO | Legge n. 241/90 s.m.i. | La comunicazione di avvio dei motivi ostantivi è effettuata entro i termini previsti dal procedimento. | 20% comunicazioni emesse oltre i termini previsti dal procedimento | | N°di comunicazioni emesse entro i termini previsti dallo standard /N°totale comunicazioni | 99% | POSett D06F 01 |
| | | | | | | | | POSett D06F 01 |
| | TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLA AUTORIZZAZIONE PER NUOVA APERTURA E TRASFERIMENTO - procedimento con autocertificazione | Legge n. 241/90 s.m.i. e Regolamento Comunale n.297 - Testo Unico | L'autorizzazione deve essere rilasciata entro 90 giorni dalla data di presentazione della pratica da parte dell'utente | Rilascio autorizzazione oltre 180 giorni | | N°di provvedimenti emessi entro i termini previsti dallo standard /N° autorizzazioni totali | 99% | POSett D06F 01 |
| | | | | | | | | POSett D06F 01 |
| | TEMPISTICHE RILASCIO DEI PROVVEDIMENTI DI ACCOGLIMENTO DELLE PROROGHE | Legge 241/90 e s.m.i. | Il provvedimento deve essere emesso entro 30 giorni dalla data di presentazione | Rilascio del provvedimento oltre 90 giorni | | N°di provvedimenti rilasciati entro i termini previsti dallo standard / N° provvedimenti totali | 99% | POSett D06F 01 |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO :COMPARTO ESERCIZI PUBBLICI</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D06F 01 | |
| | | | | | | REV. 1 | DEL 15/12/2011 | |
| | | | | | | REDAZIONE | ARDITO | |
| | | | | | | VERIFICA | F.G. D'ALESSANDRO | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | PIZZICHETTA | |
| 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 | Respon s. se diversa | Indicatore | valore soglia base anno | |
| RILASCIO AUTORIZZAZIONE / SCIA PER SOMMINISTRAZIO NE ALIMENTI E BEVANDE | CONFORMITA' TECNICA PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI MEDIANTE CONTROLLI A CAMPIONE | DPR 445/2000 | Le richieste di verifica sulle autocertificazioni inviate agli Enti competenti entro 30 giorni dalla data di estrazione a campione | 30% delle richieste inviolate agli Enti oltre 90 giorni dalla data di estrazione | | N° di verifiche effettuate entro i termini previsti dallo standard / N°totali | 99% | POSett D06F 01 |
| | TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLA AUTORIZZAZIONE UNICA PRESSO SUAP - procedimento semplificato | Legge n. 241/90 s.m.i.e Regolamento Comunale n. 297 - Testo Unico | L'autorizzazione deve essere rilasciata entro 180 giorni dalla data di presentazione | Rilascio autorizzazione oltre 360 giorni | | N°di provvedimenti emessi entro i termini previsti dallo standard / N°totale autorizzazioni | 99% | POSett D06F 01 |
| CONFORMITA' TECNICA DELLA PRATICA ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO | CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI | | Le pratiche rispettano i requisiti previsti dai regolamenti competenti e dagli atti dirigenziali | 20% pratiche non conformi | | N°pratiche conformi/N°di pratiche controllate | 98% | POSett D06F 01 |
| | TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI | | 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 | 20% pratiche non chiuse entro i termini previsti dallo standard | | N°di pratiche archivate entro i termini previsti dallo standard | 98% | POSett D06F 01 |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO :COMPARTO ESERCIZI PUBBLICI</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D06F 01 | |
| | | | | | | REV. 1 | DEL 15/12/2011 | |
| | | | | | | REDAZIONE | ARDITO | |
| | | | | | | VERIFICA | F.G. D'ALESSANDRO | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | PIZZICHETTA | |
| 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 | Respon s. se diversa | Indicatore | valore soglia base anno | |
| SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'UTENZA | DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA | | Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza sulle pratiche in istruttoria mediante ricevimento nei giorni di martedì e giovedì con orario dalle 10.00 alle 11.00 | 10% giorni previsti in cui il servizio non è reso | | N° giorni nell'anno in cui è rispettato l'orario previsto dallo standard / N°totali | 98% | POSett D06F 01 |
| | | | Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza sulle pratiche in istruttoria mediante ricevimento su appuntamento entro 15 giorni dalla richiesta | 10% degli appuntamenti fissati oltre il termine previsto dallo standard | | N°di appuntamenti fissati entro i termini previsti / N°totali | 98% | PG DIR S04 10 - POSettD06F 01 |
| COMUNICAZIONE TRAMITE IL SITO WEB | DISPONIBILITA' DI INFORMAZIONI PER CONOSCERE E UTILIZZARE I SERVIZI | | Sul sito web sono disponibili i moduli, le istruzioni e la normativa di riferimento per la corretta presentazione delle pratiche | | | N°dei controlli con esiti conformi / N°totali controlli | 95% | PG DIR S04 10 |
| | | | | | | | | PG Div D06 1 |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : COMPARTO LICENZE DI P.S.</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D06G 01 | | |
| | | | | | | REV. 1 | DEL 15/12/2011 | | |
| | | | | | | REDAZIONE | ARDITO | | |
| | | | | | | VERIFICA | F.G. D'ALESSANDRO | | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | PIZZICHETTA | | |
| 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 | | |
| RILASCIO LICENZE DI P.S. / SCIA PER ATTIVITA' RICETTIVE | TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUZIONE DELLE PRATICHE PRESENTATE DAGLI UTENTI | DPR 300/92 | La comunicazione all'utenza effettuata entro 10 giorni dalla data di protocollazione della pratica | 30% delle comunicazioni inviate oltre i 10 giorni | | N°di comunicazioni richieste documenti integrativi entro i termini previsti / n° delle pratiche non conformi | 99% | POSett D06F 02 | |
| | TEMPISTICHE DI COMUNICAZIONE RELATIVE AD EVENTUALI ELEMENTI OSTATIVI ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO | Legge n. 241/90 s.m.i. e Regolamento Comunale n. 297 - Testo Unico | La comunicazione di avvio dei motivi ostativi è effettuata entro i termini previsti dal procedimento. | 20% delle comunicazioni emesse oltre i termini previsti dal procedimento | | N°di comunicazioni notificate entro i termini previsti dallo standard / N°totali | 99% | POSett D06F 02 | |
| | TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLA LICENZA PER: - DISCOTECHE - GG. 90 - SALE GIOCHI - GG. 90 | Legge n. 241/90 s.m.i. e Regolamento Comunale n. 297 - Testo Unico | La licenza deve essere rilasciata entro 90 giorni dalla data di protocollazione della pratica | Rilascio licenza oltre 180 giorni | | N°di provvedimenti emessi entro i termini previsti dallo standard / N°totale | 99% | POSett D06F 02 | |
| | TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLE PROROGHE | Legge n. 241/90 e s.m.i. | Il provvedimento deve essere emesso entro 30 giorni dalla data di presentazione | Rilascio del provvedimento oltre 90 giorni | | N°di provvedimenti emessi entro i termini previsti dallo standard / N°totali | 99% | POSett D06F 02 | |

| | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div><p>DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE</p><p>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : COMPARTO LICENZE DI P.S.</p></div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D06G 01 | | |
| | | | | | | REV. 1 | DEL 15/12/2011 | | |
| | | | | | | REDAZIONE | ARDITO | | |
| | | | | | | VERIFICA | F.G. D'ALESSANDRO | | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | PIZZICHETTA | | |
| 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 | | |
| RILASCIO LICENZE DI P.S. / SCIA PER ATTIVITA' RICETTIVE | CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI MEDIANTE CONTROLLI A CAMPIONE | DPR 445/2000 | Le richieste di verifica sulle autocertificazioni inviata agli Enti competenti entro 60 giorni dalla data di estrazione a campione | 30% delle richieste inviata agli Enti oltre 90 giorni dalla data di estrazione | | N° di verifiche effettuate entro i termini previsti dallo standard / N°totali | 99% | POSett D06F 02 | |
| | TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLA LICENZA PER: - AGIBILITA' LOCALI - RINNOVI - - ISTRUTTORI DI TIRO - FOCHINI - MANIFESTAZIONI SPORTIVE PERMANENTI - ASCENSORI | Legge n. 241/90 s.m.i. | La licenza deve essere rilasciata entro 30 giorni dalla data di protocollazione della pratica | Rilascio licenza oltre 90 giorni | | N° di provvedimenti emessi entro i termini previsti dallo standard / N°totali | 99% | POSett D06F 02 | |
| CONFORMITA' TECNICA DELLA PRATICA ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO | CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI | | Le pratiche rispettano i requisiti previsti dai regolamenti competenti e dagli atti dirigenziali | 20% pratiche non conformi | | N°pratiche conformi/N°di pratiche controllate | 98% | POSett D06F 02 | |
| | TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI | | 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 | | | N°di pratiche archivate entro i termini previsti dallo standard / N°totale pratiche | 98% | PO Sett D06G03 | |

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE SISTEMA INFORMATIVO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sostenere la domanda di prodotti e servizi evoluti e l'applicazione delle tecnologie, attraverso l'individuazione di "piattaforme tecnologiche"
- 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 DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1 | 1 | Open data: incremento livelli informativi pubblicati | 1a | Numero livelli informativi pubblicati sul portale: ≥ 200 al 31.12.2012 | GOLZIO GIACONE |
| 1 | 2 | Avvio sperimentale della dematerializzazione completa dell'iter delle determinazioni "bianche" firmate digitalmente e loro archiviazione sul sistema di gestione documentale | 2a | Almeno 5 determine firmate con la nuova procedura | GIACONE BENEDETTO |
| | | | 2b | Seminario esplicativo per i dirigenti per l'utilizzo della nuova procedura | GIACONE BENEDETTO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

| N° | TIPOLOGI A 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: - Gold: risoluzione o workaround entro 8 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 16 ore 2. Severità Critica: - Gold: risoluzione o workaround entro 16 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 24 ore | 1.Bloccante:Gold:N/S Silver:N/S 2.Critica: Gold:N/S Silver:N/S 100% | 100%* | | GIACONE CARCILLO MANDRILE SINA TESIO CORRENDO |

*In esito alle analisi svolte in seno al Comitato di Controllo dei Servizi CSI gli indicatori di performance adottati nel primo semestre potranno essere modificati nel secondo semestre. In tal caso la valutazione del risultato verrà svolta separatamente sui due semestri.

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE SISTEMA INFORMATIVO

Politica: GESTIONE SISTEMA INFORMATIVO

Servizio Servizi telematici – E- Government
Servizio Sistema Informativo Territoriale

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sostenere la domanda di prodotti e servizi evoluti e l'applicazione delle tecnologie, attraverso l'individuazione di "piattaforme tecnologiche"
- 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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Banca Dati Territoriale: ampliamento degli utilizzatori con formazione QGIS e Geoportale | 1 | Numero dipendenti coinvolti nell'anno 2012: >= 100 al 31.12.2012 | MANDRILE |
| 2 | 2 | GIS open data: incremento livelli informativi pubblicati; allestimento Carte delle Circoscrizioni | 2 | Numero livelli informativi pubblicati sul geoportale: >= 200 al 31.12.2012 | MANDRILE |
| | | | 2 | Pubblicazione Carte Circoscrizioni su Geoportale entro 30.09.2012 | MANDRILE |
| 1,2 | 3 | MUDE: ampliamento gestione documentale connesse alle pratiche telematiche : agibilità e autorizzazioni paesaggistiche | 3 | Messa in esercizio entro 31.10.2012 | MANDRILE |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 2 | 4 | Approvazione dell'accordo quadro del materiale di consumo | 4a | Approvazione con determinazione dirigenziale entro il 31.12.2012 | MARCHESE FOLI |
| 2 | 5 | Predisposizione capitolato accordo quadro cablaggi della Città | 5a | Redazione capitolato entro il 31.12.2012 | MARCHESE |
| 2 | 6 | Open data: incremento livelli informativi pubblicati | 6a | Numero livelli informativi pubblicati sul portale: >= 200 al 31.12.2012 | CARCILLO BEDETTI |
| 2,3 | 7 | Realizzazione/implementazione rete totem per servizi self service | 7a | Almeno 4 totem installati Entro il 31.12.2012 | CARCILLO |
| 2,3 | 8 | Posizionamento di hot spot wifi in edifici comunali con afflusso di pubblico | 8a | Almeno n. 5 nuovi punti Wifi attivi | SAVOIA |
| 1 | 9 | Sperimentazione firma grafometrica per comunicazioni interne | 9a | Avvio sperimentazione entro il 31.12.2012 con n.5 comunicazioni | SINA |
| 1 | 10 | Predisposizione documento "studio di fattibilità "per piano continuità operativa-lato procedure comunali | 10a | Validazione documento conclusivo da parte della Direzione entro il 31/12/2012 | CORRENDO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1 | 11 | Dismissione applicativo locale "gestione cassa" per servizi sociali e messa a regime nell'ambito del sistema di contabilità divisionale | 11a | Entro il 31.12.2012 | TESIO |
| 1 | 12 | Rete fonia dati: verifica opportunità nuove convenzioni con sistemi e-procurement nazionali e regionali | 12a | Documento conclusivo validato dalla Direzione entro il 31.12.2012 | SAVOIA REGALDI |
| 2 | 13 | Telefonia: avvio nuovo call center commercio | 13a | Entro 31.12.2012 | REGALDI |
| 1 | 14 | Avvio sperimentale della dematerializzazione completa dell'iter delle determinazioni "bianche" firmate digitalmente e loro archiviazione sul sistema di gestione documentale. | 14a | Almeno 5 determine firmate con la nuova procedura | GIACONE BENEDETTO |
| | | | 14b | Seminario esplicativo per i dirigenti per l'utilizzo della nuova procedura | GIACONE BENEDETTO SINA |
| 2 | 15 | Sportello Unificato Attività Produttive: verifica ed introduzione di nuovi sistemi di applicazione informatica del SUAP per permettere l'invio on line delle richieste come previsto dalla L. 160/2010 | 15a | Individuazione applicativo entro il 30.11.2012 | MANDRILE |
| 1 | 16 | Applicazione progetto Digital Store | 16.a | Almeno 50 utenti che utilizzano l'applicativo al 31.12.2012 | GARINO |
| 2 | 17 | Estendere l'applicativo GST, nelle funzionalità già operative, ai servizi coinvolti nel Sistema Qualità | 17.a | Entro fine ciclo Peg | CARCILLO |
| 1,2,3 | 18 | Realizzazione dei percorsi formativi relativi allo sviluppo delle competenze informatiche previsti dal Piano della formazione del Servizio Centrale Organizzazione | 18.a | Entro il 31.12.2012 | BEDETTI |
| --- | 19 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 19.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | GIACONE MANDRILE |

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 | 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: - Gold: risoluzione o workaround entro 8 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 16 ore 2. Severità Critica: - Gold: risoluzione o workaround entro 16 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 24 ore | 1.Bloccante:Gold:N/S Silver:N/S 2.Critica: Gold:N/S Silver:N/S 100% | 100%* | | CARCILLO MANDRILE SINA TESIO CORRENDO |
| 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. | Richieste evase entro tre gironi dal ricevimento / Richieste corrette pervenute | Pubblicazione entro 3 giorni | 2gg | 100% | | BEDETTI |
| 3 | | Utilizzo Carta "Torino Facile" per transazioni on line da parte dei cittadini | Incrementare del 5% rispetto al 2011 il numero di utenti | n. utenti Torino Facile | | 16.215 | 17.000 | | CARCILLO |
| 4 | Assistenza postazioni di lavoro | Chiamate abbandonate – Contact Center | Recepire chiamate, identificare componente in errore | n. chiamate abbandonate oltre 30 secondi | < 5% | 10,9% | 10 (*) | | FOLI |

*In esito alle analisi svolte in seno al Comitato di Controllo dei Servizi CSI gli indicatori di performance adottati nel primo semestre potranno essere modificati nel secondo semestre. In tal caso la valutazione del risultato verrà svolta separatamente sui due semestri.

| 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 | Assistenza postazioni di lavoro | Assistenza software sulle postazioni di lavoro | Identificare componente in errore, risolvere la problematica software | n. ore identificazione problema n. ore risoluzione problema | 1. Bloccante: 12h lavorative nell'80% dei casi 2. Critico: 20 h lavorative nell'80% dei casi 3. Parzialmente Critico: 28h lavorative nell'80% dei casi 4. Tollerabile: 48 h lavorative nell'80% dei casi | 1. Bloccante: NS 2. Critico: 53% 3. Parz. critico: 88,3% 4. Tollerabile: 99,2% | 1. Bloccante: NS 2. Critico: 53% 3. Parz. critico: 88,3% 4. Tollerabile: 99,2% (*) | | FOLI |
| 6 | 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. | 3,01 ms | 3,01 ms | | SAVOIA |
| | | | | % perdita pacchetti (Packet Loss) | < 0,25% | 0,001% | 0,001% | | |
| | | | | variazione nel ritardo dei pacchetti (Jitter) | < 50 ms | 1,38 ms | 1,38 ms | | |
| | | | | tempo risposta segnalazione guasto | 1 ora | 1 ora | 1 ora | | |
| | | | | tempo risoluzione guasto | 4 ore | 4,5 ore | 4,5 ore | | |

*In esito alle analisi svolte in seno al Comitato di Controllo dei Servizi CSI gli indicatori di performance adottati nel primo semestre potranno essere modificati nel secondo semestre. In tal caso la valutazione del risultato verrà svolta separatamente sui due semestri.

| 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 | 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 | | 93% | 93% | | MARCHESE |
| 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 | 5% | 5% | | 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% | 4% | | REGALDI |
| 12 | | | | N. giorni con un numero di chiamate passate agli operatori di II° livello maggiore del 10% | < 20% giorni di apertura | 21% | 21% | | 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 | | 100% | 100% | | GARINO |

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE SISTEMA INFORMATIVO

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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1,4 | 1 | Sistema documentale: attivazione protocollo di interscambio INPA (per la trasmissione con gli enti registrati all'indice PA) | 1.a | Attivazione almeno con un Ente esterno entro 31.12.2012 | BENEDETTO BAIMA |
| 2 | 2 | Preparazione documentazione per la realizzazione del nuovo volume collana blu: ricerca iconografica e documentale | 2a | Validazione del documento conclusivo da parte della Direzione entro 31.12.2012 | BAYMA |
| - | 3 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto Catalogo Prodotti finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione. | 3.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | BENEDETTO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| - | 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) | BENEDETTO |
| - | 5 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 5.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | 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 | | 94% | 94% | | BENEDETTO BAIMA |

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE PATRIMONIO – DIRITTI REALI, VALORIZZAZIONI E VALUTAZIONI

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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1 | 1 | Caserma Cavalli: bando concessione di valorizzazione | 1.a | Aggiudicazione fine settembre 2012 | VILLARI CEI |
| 1 | 2 | Redazione ed approvazione capitolato Soris | 2.a | Sottoscrizione entro luglio 2012 | VILLARI |
| 1 | 3 | Concedere il diritto di superfice per un durata di 99 anni ad Iride Servizi S.p.A. sull'area destinata alla realizzazione della centrale Torino Nord-Est | 3.a | Concessione entro due mesi dal rilascio dell'area da parte dell'attuale occupante | VILLARI CEI |

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 inventario terreni e beni immobili | Gestione dell'inventario immobiliare | Disponibilità e completezza delle informazioni relative ai singoli immobili | N. pratiche inventariali aggiornate | | 110 | | 120 | VILLARI CICIRELLO |
| 2 | 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 | 100% | 100% | | VILLARI CICIRELLO |

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE PATRIMONIO – DIRITTI REALI, VALORIZZAZIONI E VALUTAZIONI

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° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1 | 1 | Caserma Cavalli: bando concessione di valorizzazione | 1.a | Aggiudicazione fine settembre 2012 | VILLARI CEI |
| 1 | 2 | Protocollo di intesa con Agenzia Demanio per il piano permuta: 1° intervento ex magazzini via Cimarosa/caserma via Massena. | 2.a | Stipula entro fine 2012 | VILLARI CEI BELTRAMINO DI GREGORIO PETTI |
| 1,2 | 3 | Costituzione seconda squadra frazionamenti terreni | 3.a | Fine apprendistato e inizio delle attività entro il 31.12.2012 | BELTRAMINO |
| 1 | 4 | Definizione dei metodi valutativi diversificati ed appropriati per ogni tipologia convenzionata di immobili a gestione ERP, in ottemperanza ai dettami della recente L. 14/2012 | 4.a | Trasmissione documento definitivo all'ERP | BELTRAMINO PETTI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1 | 5 | Ospedale KOELLIKER: stipula contratto definitivo proprietà superficiaria | 5.a | Entro il 31.12.2012 | DAGHERO |
| 1,2 | 6 | Completare la "Due Diligence" per la costituzione dei diritti di superficie per via Magenta 6 | 6.a | Redazione scheda patrimoniale validata dalla Direzione | DAGHERO |
| 1 | 7 | Costituzione del diritto di superficie per la realizzazione di una centrale idroelettrica presso il parco Pellerina | 7.a | Approvazione deliberazione entro il 31.12.2012 | DI GREGORIO |
| 1 | 8 | Migliorare l'utilizzo funzionale dei dipendenti in servizio presso le sedi giudiziarie | 8.a | Almeno il 50% degli operatori in grado di gestire un altro servizio oltre quello di propria competenza | SCHIFANO |
| 1 | 9 | Istruttoria, redazione e approvazione provvedimento deliberativo di costituzione diritti reali e obbligatori per la realizzazione Master Plan della Cittadella Politecnica | 9.a | Entro il 31.2.2012 | ZANETTI |
| 1 | 10 | Predisposizione bando "Arcate ex Moi" | 10.a | Documento definitivo validato dalla Direzione | ZANETTI |
| 1 | 11 | Predisposizione elenchi immobili provenienti da ex Ipab ed ex ECA disciolte con inserimento dati inventariali | 11.a | Documento definitivo validato dalla Direzione | CICIRELLO |
| 1 | 12 | Recupero del 10% delle richieste dell'arretrato degli aggiornamenti catastali con contestuale richiesta di attivazione della consegna telematica delle denunce catastali presso l'Agenzia del Demanio | 12.a | Entro il 31.12.2012 | RUBINO |
| 1 | 13 | Espletamento procedura tecnica delle monetizzazioni e valorizzazioni | 13.a | Entro il 31.12.2012 | FABBIANO |
| 1 | 14 | Espletamento delle valutazioni inerenti gli immobili di competenza delle Circoscrizioni | 14.a | Entro il 31.12.2012 | ALIFANO |
| 1 | 15 | Espletamento delle valutazioni afferenti gli immobili soggetti all'Edilizia Convenzionata ai sensi della variante 37 al PRG | 15.a | Entro il 31.12.2012 | CALDERONI |
| 1 | 16 | Predisporre tutte le relazioni per l'alienazione dei beni ricompresi nella delibera di vendita per il 2012 richieste dal Mibac (Ministero per i Beni Culturali e Ambientali) e relative alla verifica di interesse culturale | 16.a | Entro il 31.12.2012 | DE NADAI |
| - | 17 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto "Catalogo Prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione | 17.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | VILLARI CEI BELTRAMINO |
| - | 18 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 18.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | VILLARI CEI BELTRAMINO |

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 | 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 DI GREGORIO |
| 2 | Gestione inventario terreni e beni immobili | Gestione dell'inventario immobiliare | Disponibilità e completezza delle informazioni relative ai singoli immobili | N. pratiche inventariali aggiornate | | 110 | | 120 | 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 | 100% | 100% | | VILLARI CICIRELLO |

| 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 | 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 30gg. /totale pareri rilasciati | 30gg | 84% | | 90 | BELTRAMINO PETTI FABBIANO |
| 5 | | 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 | | 56% | | 75% | BELTRAMINO PETTI |
| 6 | | 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 | | 41% | | 70% | BELTRAMINO PETTI RUBINO |
| 7 | | Valutazione impianti sportivi e strutture associative | Determinazione del valore di mercato dei canoni concessori per impianti sportivi e strutture associative | N.istruttorie evase entro 80gg./tot. Istruttorie | | 40% | | 80% | BELTRAMINO PETTI ALIFANO |
| 8 | Recupero crediti su fitti attivi e spese ripetibili | Recupero spese ripetibili | Gestione recuperi spese ripetibili anticipate dalla Città su immobili concessi ad aziende sanitarie e enti ospedalieri | Spese ripetibili incassate 2012 / spese ripetibili accertate 2012 | | N.D. | 95% | | ZANETTI |
| 9 | Rapporti patrimoniali con Enti istituzionali | Gestione contratti di natura patrimoniale con enti istituzionali | Sistematizzazione e aggiornamento dei contratti in essere e stipula nuovi contratti | N. contratti revisionati e/o stipulati | | N.D. | n. 5 | | ZANETTI |

| 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 | |
| 10 | Gestione sedi uffici giudiziari | Disponibilità di sportelli informativi | Gli utenti del Palazzo di Giustizia possono rivolgersi agli sportelli informativi gestiti dalla Direzione Patrimonio | N. giorni in cui sono attivi almeno 3 sportelli / N. giorni in cui è attivo il servizio di informazione | | | 85% | | SCHIFANO |
| 11 | | Servizio di custodia presso il palazzo "Le Nuove" e la sede del Giudice di Pace | Il servizio di custodia è garantito per tutti i giorni di apertura in orari prestabiliti | N. giorni con servizio di custodia effettuato negli orari stabiliti / N. giorni apertura sedi custodite | | | 100% | | SCHIFANO |
| 12 | Valutazione beni immobili | - Valutazione corrispettivi di riscatto proprietà terreni - Valutazione prezzi di cessioni convenzionati - Valutazioni edilizie ai sensi della VAR 37 PRG | Effettuare valutazioni di immobili per Edilizia Residenziale Convenzionata entro 365 gg | N. istruttorie evase entro 365 gg./ tot. istruttorie | | | 85% | | BELTRAMINO PETTI CALDERONI |
| 13 | Vendita, Locazione, Concessione Immobili | Predisposizione delle relazioni necessarie per la verifica di interesse culturale della Soprintendenza | Rispetto dei tempi richiesti | Relazioni predisposte entro 4 mesi dalla richiesta / relazioni richieste | | N.D. | | 80% | DE NADAI |

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE PATRIMONIO – REDDITO, ASSOCIAZIONI

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) Incrementare l'utilizzo dei beni immobili di proprietà della Città

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N°obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1 | 1 | Avvio operativo convenzione Soris: gestione incassi canoni e spese ripetibili di locazione e concessione (pagamenti volontari e recuperi coattivi) | 1.a | Prima emissione bollettini da parte di Soris entro il 31.10.2012 | ARENA MOSCA |
| 1,2 | 2 | Rendere libera l'area per la realizzazione della centrale Torino Nord Est | 2.a | Completare lo sgombero dell'area coerentemente con l'esigenza di inizio lavori sull'area | ARENA 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 2012/ Valore ad inventario degli immobili oggetto di locazione 2012) / (Locazioni accertate 2011/ Valore ad inventario degli immobili oggetto di locazione 2011) | | 9,93% | Rapporto finale indice pari a 1 (0% di incremento) | | ARENA MOSCA GRECI SAPPA |

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE PATRIMONIO – REDDITO, ASSOCIAZIONI

Politica: REDDITO ED ASSOCIAZIONI

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) Incrementare l'utilizzo dei beni immobili di proprietà della Città

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1 | 1 | Avvio operativo convenzione Soris: gestione incassi canoni e spese ripetibili di locazione e concessione (pagamenti volontari e recuperi coattivi) | 1.a | Prima emissione bollettini da parte di Soris entro il 31.10.2012 | MOSCA GRECI |
| 1 | 2 | Definizione dei contenziosi per La Fondazione Teatro Nuovo e Imbarco Perosino del Valentino | 2.a | Entro il 31.12.2012 | MOSCA SESINO GRECI |
| 1 | 3 | Definizione del regime IVA per locazioni e concessioni | 3.a | Presentazione delle conclusioni tecniche alla Direzione Centrale entro il 31.12.2012 | ARENA MOSCA |
| 1 | 4 | Bando di concessione Villa Rey | 4.a | Indizione gara entro il 30.09.2012 | MOSCA GRECI |
| 1 | 5 | Aggiornamento criteri di definizione dei canoni dei contratti di locazione abitativa del Patrimonio Immobiliare Comunale | 5.a | Presentazione in Giunta Comunale della Deliberazione entro il 31.12.2012 | MOSCA SAPPÀ |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| - | 6 | Calcolo degli indicatori individuati nel progetto "Catalogo Prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione | 6.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | ARENA MOSCA GRECI SAPPA SESINO |
| - | 7 | Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. | 7.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo Piano Esecutivo di Gestione | ARENA MOSCA GRECI SAPPA SESINO |

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 | 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 | | 40% | 40% | | MOSCA SAPPA |
| 2 | Definizione della natura giuridica delle vie | Iter amministrativo per la definizione natura giuridica delle vie | Conclusione tempestiva Iter amministrativo | N. domande esaminate ed evase entro 20 gg / N. domande pervenute | | N.D. | 95% | | MOSCA GRECI |
| 3 | 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 richiesti | 20 gg | 80% | | 90% | MOSCA SAPPA GRECI |
| 4 | 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 2012/ Valore ad inventario dei terreni oggetto di locazione 2012) / (Locazioni accertate 2011/ Valore ad inventario dei terreni oggetto di locazione 2011) | | 5,26% | +1,5 % | | 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 | |
| 5 | Recupero crediti su fitti attivi e spese ripetibili | Spese ripetibili (da non considerare importi di specifica n. 16) | Gestione recuperi spese ripetibili anticipate dalla Città | Spese ripetibili incassate 2012 / Spese ripetibili accertate 2012 | | 76,78% | 60% | | MOSCA GRECI |
| 6 | 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 richiesti validi | 20 gg | 75% | | 80% | MOSCA SESINO |
| 7 | | Utilizzo di immobili comunali per fini associativi | Gestione dei contratti di concessione di immobili ad associazioni | (reddito generato 2012 / valore immobili ad inventario 2012) / (reddito generato 2011 / valore immobili ad inventario 2011) | | -4,53% | | +2% | MOSCA SESINO |

**VICE DIREZIONE GENERALE
SERVIZI AMMINISTRATIVI**

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità 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 anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Valorizzare il ruolo delle attività di front office come primo momento di contatto tra il cittadino e l'amministrazione e, contemporaneamente, procedere a una analisi organizzativa orientata ad una maggiore efficienza delle attività interne che consentano di ridurre i tempi di emissione dei provvedimenti
- 5) Continuare ad implementare le metodologie di monitoraggio degli approvvigionamenti e di valutazione dei fabbisogni della macchina comunale

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Avviare la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 di: <ul style="list-style-type: none"> - Servizi anagrafici circoscrizionali presso le Circoscrizioni 6 e 9 - Piscina Franzoj presso la Circoscrizione 4 - Piscina Lombardia presso la Circoscrizione 5 - Manutenzione ordinaria del verde e del suolo circoscrizionali presso le Circoscrizioni 1, 2 e 10 | 1.a | Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | FERRARI |
| 3 | 2 | Analisi carichi di lavoro dei Servizi anagrafici decentrati | 2.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | FERRARI |
| 4 | 3 | Analisi carichi di lavoro dei Servizi Civici | 3.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | FERRARI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 3 | 4 | Traduzione operativa di concerto con Servizio Centrale Organizzazione e Direzione Controllo Strategico e Direzionale dei risultati emersi nel corso dello studio effettuato nel 2011 con la collaborazione dell'Università di Torino con riferimento agli organici circoscrizionali | 4.a | Consegna proposta al Direttore Generale entro il 31.10.2012 | FERRARI |
| | | | 4.b | Avvio entro il 31.12.2012 degli adeguamenti organizzativi conseguenti e congruenti con i risultati dello studio approvati dal Direttore generale. | |
| 5 | 5 | Mantenimento dei servizi della Direzione Economato in relazione alle minori risorse assegnate | 5.a | Risorse impegnate rapportate alle prestazioni garantite nel 2012 e confrontate con le prestazioni 2011 | 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 | Servizi demografici elettorali leva | Attività di front office per erogazione servizi di stato civile ai cittadini | Celebrazione di matrimoni civili in sedi auliche | n. matrimoni civili celebrati in sedi auliche / n. totale matrimoni civili celebrati | | 8.38% | | 9% | FERRARI |
| 2 | | | Atti di stato civile | n. personale addetto allo sportello / n. totale personale servizi civici | | 14,5% | 14% | | |
| 3 | | | Indagine di customer satisfaction (progetto qualità e mettiamoci la faccia) | n. risposte positive / n. totale risposte | 84% | 79,3% | | 90% | |
| 4 | Gestione impianti sportivi | Gestione impianti sportivi | Incrementare il numero di eventi non calcistici presso lo stadio Olimpico | n. eventi | | 4 | | 8 | |
| 5 | Controlli antincendio | Rispetto del piano dei controlli | Esecuzione dei controlli sui registri | n. controlli effettuati | 60 | 60 | 60 | | |
| 6 | Pagamento fornitori | Adozione della determinazione di liquidazione della fattura | | numero di fatture liquidate nel rispetto del valore di riferimento / n. totale fatture liquidate | 60 giorni | 100% | 100% | | |
| 7 | Ufficio Pari Opportunità - Servizio LGBT | Iniziative Istituzionali rivolte alla cittadinanza | Mantenimento delle iniziative 8 marzo, 17 maggio e 25 novembre | % di realizzazione delle iniziative programmate | 100% di realizzazione delle iniziative programmate | 100% | 100% | | |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE DECENTRAMENTO

Politica: TEMPI DELLA CITTÀ, PARI OPPORTUNITÀ E POLITICHE DI GENERE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Studiare le condizioni esistenti e proporre iniziative che permettano di conciliare i tempi di vita e di lavoro, sulla base di momenti di concertazione territoriale e di costruzione integrata di partenariati
- 2) Elaborare proposte progettuali volte all'armonizzazione degli orari della città con le esigenze dei cittadini e delle famiglie torinesi
- 3) Favorire la promozione dell'uso del tempo per finalità sociali e collettive
- 4) Attuare progetti multidisciplinari atti a realizzare sinergie ed 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 e la cultura dei diritti
- 6) Attuare le azioni rivolte alla realizzazione delle pari opportunità e atte a 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, la lotta all'omofobia e la cultura dei diritti
- 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
- 8) Avviare la realizzazione dell'Osservatorio Internazionale per le Vittime di violenza (I.O.V.V. - International Observatory for victims of violence) sulla base della attribuzione a Torino, Città che aveva espresso la sua candidatura, del mandato di istituire la Sede internazionale (Risoluzione Forum Volgograd – 12 febbraio 2012)

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------|--------------|
| 5,6,7,8 | 1 | Predisposizione e realizzazione della conferenza internazionale Progetto Europeo DAPHNE III-LEXOP | 1.a | Realizzazione della conferenza entro ottobre 2012 | BIANCIARDI |
| 5,6,7 | 2 | Avvio progetto A.S.I.I.R. (Ampliamento di Strategie, Implementazione e Integrazione Reti contro la violenza di genere e lo stalking) finanziato dal Dipartimento Pari Opportunità | 2.a | Rispetto del cronoprogramma | CICERONE |

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 | 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 | Volontari iscritti/volontari in servizio | Rapporto tra volontari iscritti all'Albo e volontari effettivamente impegnati | 90% | 90% | | BIANCIARDI |
| 2 | | 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 | 100% | >= 95% | | BIANCIARDI |
| 3 | Ufficio Pari Opportunità - Servizio LGBT | Predisposizione modulistica di soddisfazione della prestazione per gli interventi formativi effettuati | Elaborazione dei questionari e verifica dell'adeguatezza | Corsi di formazione in cui è stata somministrata la customer / totale corsi di formazione | Presenza della customer satisfaction per tutti gli interventi formativi effettuati nel corso del 2012 | 100% | 100% | | CICERONE |

| 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 | Ufficio Pari Opportunità - Servizio LGBT | Iniziative Istituzionali rivolte alla cittadinanza | Mantenimento delle iniziative 8 marzo, 17 maggio e 25 novembre | Realizzazione dell'iniziativa 8 marzo | | 100% | 100% | | BIANCIARDI |
| | | | | Realizzazione dell'iniziativa 17 maggio | | 100% | 100% | | |
| | | | | Realizzazione dell'iniziativa 25 novembre | | 100% | 100% | | CICERONE |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE DECENTRAMENTO

Politica: DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONE 1-10

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità 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 anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione
- 5) Attuare progetti trasversali atti a realizzare sinergie e armonizzazioni all'interno della VDG Servizi Amministrativi

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 3 | 1 | Traduzione operativa di concerto con Servizio Centrale Organizzazione e Direzione Controllo Strategico e Direzionale dei risultati emersi nel corso dello studio effettuato nel 2011 con la collaborazione dell'Università di Torino con riferimento agli organici circoscrizionali | 1.a | Consegna proposta al Direttore Generale entro il 31.10.2012 | BIANCIARDI |
| | | | 1.b | Avvio entro il 31.12.2012 degli adeguamenti organizzativi conseguenti e congruenti con i risultati dello studio approvati dal Direttore Generale. | |
| 5 | 2 | Armonizzazione fasi procedurali PEG/PDO delle Direzioni strutturate nella VDG SA in seguito al processo di riorganizzazione dell'Ente | 2.a | Individuazione obiettivi/indicatori di performance e compilazione modelli di riferimento | MASTRORILLI |
| | | | 2.b | Raccolta, verifica e rispetto delle scadenze per la trasmissione al Controllo Strategico e Direzionale della documentazione richiesta | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 3 | Gestione del Sistema Sicurezza delle 10 Circoscrizioni ai sensi della vigente normativa nazionale e regionale | 3.a | N° 10 prove di evacuazione con relativi verbali | BONINO |
| | | | 3.b | Aggiornamento Piano di emergenza entro il 31.12.2012 | |
| | | | 3.c | Effettuare almeno un corso di formazione per la gestione emergenze entro il 31.12.2012 | |
| 1,2 | 4 | Ottimizzazione linee procedurali per indizione e aggiudicazione gare d'appalto su materie circoscrizionali e intercircoscrizionali | 4.a | Relazione finale entro il 31.12.2012 | GIUSIO |
| 2,3 | 5 | Analisi e confronto delle realtà di alcune città capoluogo di area metropolitana in materia di decentramento | 5.a | Presentazione di uno studio di comparazione entro il 31.12.2012 | PASSONI |

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 | Ufficio Amministrazione - Bilancio - Personale | Divulgazione alla struttura della V.D.G. Servizi Amministrativi 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 |
| 2 | | Rispetto delle scadenze previste dalle note/circolari | Invio della risposta unitaria della V.D.G. Servizi Amministrativi o raccolta e archiviazione delle singole risposte pervenute dalle Direzioni della V.D.G. | N°scadenze rispettate / N° scadenze richieste | 100% del rispetto delle scadenze previste | 100% | 100% | | MASTRORILLI |
| 3 | | Riduzione del 15% delle spese per documenti di viaggio e vouchers di sosta | | Importo impegnato 2012/Importo impegnato 2011 | | N.D. | | 85% | MASTRORILLI |
| 4 | Controlli deliberazioni di erogazione contributi | Rispetto dei requisiti inseriti nel vademecum ad uso interno, per l'erogazione di contributi a seguito dell'entrata in vigore della L.122/2010 | Esecuzione dei controlli sulle deliberazioni | N°deliberazioni presentate / N° controlli effettuati | 100% | 100% | 100% | | GIUSIO |
| 5 | Controlli antincendio | Rispetto del piano dei controlli | Esecuzione dei controlli sui registri | N°controlli effettuati | 60 | 60 | 60 | | BONINO |

| 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 | Coordinamento giuridico Direzione Decentramento | Presenza e assistenza alla periodica riunione dei presidenti di circoscrizione e redazione del relativo verbale | Elaborazione e invio per validazione dei verbali delle riunioni dei presidenti di circoscrizione | Verbali inoltrati per validazione entro 5 giorni lavorativi / totale verbali | Elaborazione e invio verbali | N.D. | 95% | | PASSONI |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 1

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità 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 anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / IN DICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 2 | 1 | Revisione delibera Centro Polivalente di via Dego: predisposizione nuova delibera di riorganizzazione dei servizi in attuazione del mandato politico | 1.a | Predisposizione delibera entro il 31.08.2012 | PESCE GERARDI |
| | | | 1.b | Presentazione alla Giunta entro il 30.09.2012 | |
| | | | 1.c | Avvio attività entro il 31.12.2012 | |
| 3 | 2 | Traduzione operativa di concerto con Servizio Centrale Organizzazione e Direzione Controllo Strategico e Direzionale dei risultati emersi nel corso dello studio effettuato nel 2011 con la collaborazione dell'Università di Torino con riferimento agli organici circoscrizionali | 2.a | Consegna proposta al Direttore Generale entro il 31.10.2012. | PESCE |
| | | | 2.b | Avvio entro il 31.12.2012 degli adeguamenti organizzativi conseguenti e congruenti con i risultati dello studio approvati dal Direttore Generale. | |
| 1 | 3 | Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di manutenzione ordinaria del verde e del suolo circoscrizionali | 3.a | Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | PESCE SPERTINO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / IN DICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------|------------------------------|
| - | 4 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | PESCE SPERTINO GERARDI |

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 |
| 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 |
| 3 | | 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 | 99,37 % | 95% | | PESCE |
| 4 | | 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% | | PESCE |
| 5 | | 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 |
| 6 | | 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 |
| 7 | | 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 | 100% | 100% | | PESCE |

| 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 | 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 | 100% | 100% | | PESCE GERARDI |
| 9 | | 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 | 100% | 100% | | PESCE GERARDI |
| 10 | | 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 | 100% | 100% | | PESCE GERARDI |
| 11 | | 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 | 100% | 100% | | PESCE GERARDI |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 1

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / IN DICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Razionalizzare la procedura per l'erogazione dei contributi economici alle associazioni operanti sul territorio | 1.a | Elaborazione di una scheda procedurale e nuova modulistica entro il 31.08.2012 | GERARDI |
| | | | 1.b | Definizione delle modalità di controllo e attuazione di n. 10 controlli entro il 31.12.2012 | |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 1

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 4 | 1 | POTENZIAMENTO E SOSTEGNO DELL’AFFIDO FAMILIARE | | | |
| | | Incremento del numero di affidamenti residenziali, proporzionalmente agli allontanamenti dell'anno di riferimento, rispetto ai nuovi realizzati nel 2011, soprattutto per la fascia d'età 0 – 10 anni, attivati con modalità innovativa che rafforzino il lavoro di rete coinvolgendo anche i servizi diurni in un'ottica operativa che preveda la costruzione della “comunità extramuraria o estesa” con interventi di supporto | 1.a | Incremento del 10% rispetto al 2011 | RAPIZZI CERVIA |
| | | Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo | 1.b | Diminuzione del 10% rispetto al 2011 | RAPIZZI CERVIA |
| | | Riduzione della spesa per le strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo (2011 vs 2012) | 1.c | Spesa 2012 < Spesa 2011 per almeno il 5% | RAPIZZI CERVIA |
| | | Individuazione di nuove risorse per gli affidamenti con il coinvolgimento dell'associazionismo, in particolare di quello etnico | 1.d | Attivazione di almeno una nuova Famiglia Comunità cittadina entro il 31.12.2012 | RAPIZZI CERVIA |

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|-------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 4 | 2 | Attuazione deliberazione di riordino n. 2263 del 7 maggio 2012, con particolare attenzione alla gestione delle dinamiche e alla cura dei rapporti con le persone e i nuclei familiari | 2.a | Entro il 31.12.2012 | RAPIZZI COPPOLA COLOMBARINI |
| 4 | 3 | Revisione gestione integrata trasporto disabili | 3.a | Analisi di fattibilità | RAPIZZI CERVIA |
| | | | 3.b | Presentazione per l'approvazione del progetto da parte dell'Assessore competente | RAPIZZI CERVIA |
| | | | 3.c | Avvio nuova procedura di gestione | RAPIZZI CERVIA |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 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 | 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 | n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi | | 100% | >=99% | | RAPIZZI COLOMBARINI |
| 2 | | 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 | | 100% | 100% | | RAPIZZI COLOMBARINI |
| 3 | Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani | Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari | Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola | n. di contatti/ n. degli utenti | | 93% | 93% | | COPPOLA COLOMBARINI |
| | | | Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati | n. situazioni definite/ n. utenti convocati | | 61% | 61% | | COPPOLA COLOMBARINI |
| 4 | Area Minori - tutela minori e minori disabili | Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio | Monitoraggio trimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio | n. monitoraggi | | 3 | | 4 | RAPIZZI CERVIA |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 2

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità 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 anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 3 | 1 | Traduzione operativa di concerto con Servizio Centrale Organizzazione e Direzione Controllo Strategico e Direzionale dei risultati emersi nel corso dello studio effettuato nel 2011 con la collaborazione dell'Università di Torino con riferimento agli organici circoscrizionali | 1.a | Consegna proposta al Direttore Generale entro il 31.10.2012. | CAMERA |
| | | | 1.b | Avvio entro il 31.12.2012 degli adeguamenti organizzativi conseguenti e congruenti con i risultati dello studio approvati dal Direttore Generale. | |
| 1 | 2 | Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di manutenzione ordinaria del verde e del suolo circoscrizionali | 2.a | Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | CAMERA LAVERDINO |
| 3 | 3 | Analisi carichi di lavoro dei Servizi anagrafici decentrati | 3.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | CAMERA DI MARCO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| - | 4 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | CAMERA MONTENEGRO LAVERDINO ROMANO GIACHINO DI MARCO CAVAGLIA' |
| 1 | 5 | Esecuzione dell'indagine di customer satisfaction per i servizi anagrafici decentrati | 5.a | Entro il 31.12.2012 | CAMERA DI MARCO |
| 1 | 6 | Redazione Carta dei Servizi per i servizi anagrafici decentrati | 6.a | Entro il 31.12.2012 | CAMERA DI MARCO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE¹

| 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 |
| 3 | | Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile. | | N° posti assegnati /N° posti disponibili | | N.D. | 70% | | CAMERA MONTENEGRO |
| 4 | Progetti locali per il lavoro | Manutenzione della cosiddetta "rete locale per il lavoro" | Garantire la convocazione del numero stabilito di incontri del Tavolo Politiche del lavoro | N° incontri effettuati nell'anno / N° totale di incontri stabilito dal Tavolo Politiche del lavoro | Svolgimento del 100% degli incontri previsti | N.D. | 100% | | CAMERA DI MARCO |

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

| 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 | 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% | | CAMERA DI MARCO |
| 6 | | 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% | | CAMERA DI MARCO |
| 7 | | 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% | | CAMERA DI MARCO |
| 8 | | 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% | | CAMERA DI MARCO |
| 9 | | 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 | 97% | 95% | | CAMERA DI MARCO |
| 10 | | 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 | 100% | 95% | | CAMERA DI MARCO |
| 11 | 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% | | 85% | CAMERA PREZIOSO |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 2

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 2 | 1 | Aggiornamento Regolamento del Consiglio di Circoscrizione 2 | 1.a | Predisposizione bozza e presentazione in Giunta entro il 31.10.2012 | DI MARCO |
| | | | 1.b | Presentazione in Conferenza dei Capigruppo entro il 30.11.2012 | |
| | | | 1.c | Completamento della procedura e predisposizione proposta di deliberazione consiliare entro il 31.12.2012 | |
| 1 | 2 | Redazione dei capitoli di gara per l'affidamento dei servizi di gestione dei Centri presenti sul territorio della Circoscrizione 2: Centri per il protagonismo giovanile, Centri per le famiglie, Centri ragazzi | 2.a | Predisposizione del capitolato per l'approvazione da parte del Consiglio Circoscrizionale il 30.09.2012 | MONTENEGRO |
| | | | 2.b | Relazione sul lavoro dei Tavoli tecnici e sulle specifiche tecniche relative ai vari servizi entro il 31.12.2012 | |
| 1 | 3 | Progettazione, realizzazione e avvio della gestione del Giardino Sensoriale presso il Centro Socio-Terapeutico di via Monfalcone 172 | 3.a | Progettazione, realizzazione e inaugurazione entro il 30.06.2012 | LAVERDINO |
| | | | 3.b | Redazione di un report sulle modalità terapeutiche attive e passive in collaborazione con il personale della struttura | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 4 | Verifica in tutte le sedi di lavoro circoscrizionali della dotazione dei mezzi e degli strumenti previsti dalle norme in vigore e dalle procedure in atto per la sicurezza dei luoghi di lavoro | 4.a | Effettuazione delle verifiche entro il 31.10.2012. | PREZIOSO |
| | | | 4.b | Attuazione degli eventuali interventi correttivi a seguito delle verifiche entro il 31.12.2012 | |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore


OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 2


| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 4 | 1 | POTENZIAMENTO E SOSTEGNO DELL’AFFIDO FAMILIARE | | | |
| | | Incremento del numero di affidamenti residenziali, proporzionalmente agli allontanamenti dell'anno di riferimento, rispetto ai nuovi realizzati nel 2011, soprattutto per la fascia d'età 0 – 10 anni, attivati con modalità innovativa che rafforzino il lavoro di rete coinvolgendo anche i servizi diurni in un'ottica operativa che preveda la costruzione della “comunità extramuraria o estesa” con interventi di supporto | 1.a | Incremento del 10% rispetto al 2011 | CHIRONNA GIACHINO |
| | | Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo | 1.b | Diminuzione del 10% rispetto al 2011 | CHIRONNA GIACHINO |
| | | Riduzione della spesa per le strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo (2011 vs 2012) | 1.c | Spesa 2012 < Spesa 2011 per almeno il 5% | CHIRONNA GIACHINO |
| | | Individuazione di nuove risorse per gli affidamenti con il coinvolgimento dell'associazionismo, in particolare di quello etnico | 1.d | Attivazione di almeno una nuova Famiglia Comunità cittadina entro il 31.12.2012 | CHIRONNA GIACHINO |

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|-------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 4 | 2 | Attuazione deliberazione di riordino n. 2263 del 7 maggio 2012, con particolare attenzione alla gestione delle dinamiche e alla cura dei rapporti con le persone e i nuclei familiari | 2.a | Entro il 31.12.2012 | CHIRONNA CAVAGLIA' ROMANO |
| 4 | 3 | Revisione gestione integrata trasporto disabili | 3.a | Analisi di fattibilità | CHIRONNA GIACHINO |
| | | | 3.b | Presentazione per l'approvazione del progetto da parte dell'Assessore competente | CHIRONNA GIACHINO |
| | | | 3.c | Avvio nuova procedura di gestione | CHIRONNA GIACHINO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 2

| 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 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 | n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi | | 95.2% | | >=99% | CHIRONNA |
| 2 | | 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 | | 100% | 100% | | CHIRONNA |
| 3 | Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani | Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari | Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola | n. di contatti/ n. degli utenti | | 90% | 90% | | CAVAGLIA' ROMANO |
| | | | Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati | n. situazioni definite/ n. utenti convocati | | 52% | 52% | | CAVAGLIA' ROMANO |
| 4 | Area Minori - tutela minori e minori disabili | Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio | Monitoraggio trimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio | n. monitoraggi | | 3 | | 4 | CHIRONNA GIACHINO |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|-----------------------|--|
| <div></div> <div>VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI</div> | | | | | | 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 dl'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 | |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| <div></div> <div>VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI</div> | | | | | | 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 | 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 | 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

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 3

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità 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 anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 3 | 1 | Analisi carichi di lavoro dei Servizi anagrafici decentrati | 1.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | DANTE |
| 3 | 2 | Riorganizzazione Ufficio tecnico | 2.a | Determinazione dirigenziale di riorganizzazione | DANTE |
| 3 | 3 | Traduzione operativa di concerto con Servizio Centrale Organizzazione e Direzione Controllo Strategico e Direzionale dei risultati emersi nel corso dello studio effettuato nel 2011 con la collaborazione dell'Università di Torino con riferimento agli organici circoscrizionali | 3.a | Consegna proposta al Direttore Generale entro il 31.10.2012. | DANTE |
| | | | 3.b | Avvio entro il 31.12.2012 degli adeguamenti organizzativi conseguenti e congruenti con i risultati dello studio approvati dal Direttore Generale. | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| - | 4 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | DANTE BAUDINO CHIRONNA BLANCHETTI IENOTTICO FREA |
| 1 | 5 | Esecuzione dell'indagine di customer satisfaction per i servizi anagrafici decentrati | 5.a | Entro il 31.12.2012 | DANTE |
| 1 | 6 | Redazione Carta dei Servizi per i servizi anagrafici decentrati | 6.a | Entro il 31.12.2012 | DANTE |
| 1 | 7 | Apertura al pubblico almeno in un pomeriggio della settimana dell'Ufficio Tecnico | 7.a | Apertura entro il 15 settembre e monitoraggio afflusso fino al 31.12.2012 | DANTE |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE¹

| 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% | | DANTE |
| 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% | | DANTE IENOTTICO |
| 3 | | 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% | | DANTE IENOTTICO |
| 4 | | 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% | | DANTE IENOTTICO |
| 5 | | 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% | | DANTE IENOTTICO |
| 6 | | 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 | 100% | 95% | | DANTE IENOTTICO |

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 3

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Apertura punto informativo presso piscina Trecate collegato all'installazione di una postazione di "Torino Facile" con la presenza di un operatore 2 volte la settimana | 1.a | Predisposizione postazione entro il 15.10.2012 | BAUDINO |
| | | | 1.b | Avvio servizio entro il 30.10.2012 | BAUDINO |
| 1 | 2 | Completamento dell'iter di concessione dei bagni pubblici di via Luserna di Rorà | 2.a | Emanazione bando entro il 15.07.2012 | IENOTTICO |
| | | | 2.b | Aggiudicazione entro il 30.09.2012 | IENOTTICO |
| | | | 2.c | Apertura servizio entro il 01.12.2012 | IENOTTICO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.


OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 3


| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 4 | 1 | POTENZIAMENTO E SOSTEGNO DELL’AFFIDO FAMILIARE | | | |
| | | Incremento del numero di affidamenti residenziali, proporzionalmente agli allontanamenti dell'anno di riferimento, rispetto ai nuovi realizzati nel 2011, soprattutto per la fascia d'età 0 – 10 anni, attivati con modalità innovativa che rafforzino il lavoro di rete coinvolgendo anche i servizi diurni in un'ottica operativa che preveda la costruzione della “comunità extramuraria o estesa” con interventi di supporto | 1.a | Incremento del 10% rispetto al 2011 | CHIRONNA |
| | | Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo | 1.b | Diminuzione del 10% rispetto al 2011 | CHIRONNA |
| | | Riduzione della spesa per le strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo (2011 vs 2012) | 1.c | Spesa 2012 < Spesa 2011 per almeno il 5% | CHIRONNA |
| | | Individuazione di nuove risorse per gli affidamenti con il coinvolgimento dell'associazionismo, in particolare di quello etnico | 1.d | Attivazione di almeno una nuova Famiglia Comunità cittadina entro il 31.12.2012 | CHIRONNA |

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|-------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 4 | 2 | Attuazione deliberazione di riordino n. 2263 del 7 maggio 2012, con particolare attenzione alla gestione delle dinamiche e alla cura dei rapporti con le persone e i nuclei familiari | 2.a | Entro il 31.12.2012 | CHIRONNA FREA BLANCHETTI REVELLI |
| 4 | 3 | Revisione gestione integrata trasporto disabili | 3.a | Analisi di fattibilità | CHIRONNA |
| | | | 3.b | Presentazione per l'approvazione del progetto da parte dell'Assessore competente | CHIRONNA |
| | | | 3.c | Avvio nuova procedura di gestione | CHIRONNA |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 3

| 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 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 | n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi | | 100% | >=99% | | CHIRONNA |
| 2 | | 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 | | 100% | 100% | | CHIRONNA |
| 3 | Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani | Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari | Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola | n. di contatti/ n. degli utenti | | 86% | 86% | | FREA BLANCHETTI REVELLI |
| | | | Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati | n. situazioni definite/ n. utenti convocati | | 66% | 66% | | FREA BLANCHETTI REVELLI |
| 4 | Area Minori - tutela minori e minori disabili | Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio | Monitoraggio trimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio | n. monitoraggi | | 3 | | 4 | CHIRONNA |

| | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| <div></div> <div>VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI</div> <div>CITTA' DI TORINO</div> | | | | | | 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 d'll'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 |

| | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|--|
| <div></div> <div>VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI</div> <div>CITTA' DI TORINO</div> | | | | | | 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 | 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 | 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

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 4

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità 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 anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1 | 1 | Progettazione di interventi diretti a favorire l'aggregazione dei giovani negli spazi urbani della Circoscrizione 4 | 1.a | Piazza Ragazzabile: approvazione progetto, sottoscrizione convenzione e report sulle attività avviate entro il 31.12. 2012 | FOGLINO GROSSO |
| | | | 1.b | Via Bellardi 116 e Via Fossano 8: rinnovo e sottoscrizione delle convenzioni dei centri di aggregazione giovanile e report sulle attività avviate entro il 31.12.2012 | |
| 1 | 2 | Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 della Piscina Franzoj | 2.a | Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | FOGLINO GELLATO |
| 3 | 3 | Traduzione operativa di concerto con Servizio Centrale Organizzazione e Direzione Controllo Strategico e Direzionale dei risultati emersi nel corso dello studio effettuato nel 2011 con la collaborazione dell'Università di Torino con riferimento agli organici circoscrizionali | 3.a | Consegna proposta al Direttore Generale entro il 31.10.2012. | FOGLINO |
| | | | 3.b | Avvio entro il 31.12.2012 degli adeguamenti organizzativi conseguenti e congruenti con i risultati dello studio approvati dal Direttore Generale. | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 4 | Analisi carichi di lavoro dei Servizi anagrafici decentrati | 4.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | FOGLINO GELLATO |
| - | 5 | Svolgere le seguenti attività: -Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 5.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | FOGLINO BISSACCO BIGINELLI BORELLO FINOGLIETTI INGOGLIA GELLATO GROSSO |
| 1 | 6 | Esecuzione dell'indagine di customer satisfaction per i servizi anagrafici decentrati | 6.a | Entro il 31.12.2012 | FOGLINO GELLATO |
| 1 | 7 | Redazione Carta dei Servizi per i servizi anagrafici decentrati | 7.a | Entro il 31.12.2012 | FOGLINO GELLATO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE¹

| 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% | | FOGLINO BISSACCO |

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

| 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% | 95% | | FOGLINO GROSSO |
| 3 | | 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 |
| 4 | | 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 |
| 5 | | 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 |
| 6 | | Accoglienza allo Sportello | Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven 9,00-12,30, mer 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 |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 4

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 3 | 1 | Riorganizzazione e razionalizzazione dell'utilizzo delle sedi nel Servizio Sociale Circoscrizionale | 1.a | Predisposizione piano spostamento sede Via Le Chiuse 66 entro il 31.12.2012 | BORELLO INGOGLIA |
| 1 | 2 | Progetto "+ Spazio + Tempo- San Donato ripensa, progetta, inventa": + SpazioXnoi – Scuole e spazi in rete. Percorso di progettazione partecipata nei cortili delle scuole. | 2.a | Predisposizione della determinazione di impegno per l'acquisto di arredi ed attrezzature ed emissione ordinativi | BISSACCO |
| | | | 2.b | Verbale di consegna arredi ed attrezzature alle scuole entro il 31.12.2012 | |
| 1 | 3 | Avvio di nuove procedure per la gestione e la tracciabilità da parte dell'URP circoscrizionale di segnalazioni, reclami, apprezzamenti e richieste dei cittadini riguardanti San Donato - Campidoglio - Parella | 3.a | Installazione piattaforma OTRS ed avvio del progetto | GELLATO |
| | | | 3.b | Report e monitoraggio delle segnalazioni entro il 31.12.2012 | |
| 1 | 4 | Ridefinizione di alcune procedure di lavoro al fine di favorire il processo di dematerializzazione | 4.a | Relazione entro il 31.12.2012 | GROSSO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.


OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 4


| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 4 | 1 | POTENZIAMENTO E SOSTEGNO DELL’AFFIDO FAMILIARE | | | |
| | | Incremento del numero di affidamenti residenziali, proporzionalmente agli allontanamenti dell'anno di riferimento, rispetto ai nuovi realizzati nel 2011, soprattutto per la fascia d'età 0 – 10 anni, attivati con modalità innovativa che rafforzino il lavoro di rete coinvolgendo anche i servizi diurni in un'ottica operativa che preveda la costruzione della “comunità extramuraria o estesa” con interventi di supporto | 1.a | Incremento del 10% rispetto al 2011 | INGOGLIA BIGINELLI |
| | | Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo | 1.b | Diminuzione del 10% rispetto al 2011 | INGOGLIA BIGINELLI |
| | | Riduzione della spesa per le strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo (2011 vs 2012) | 1.c | Spesa 2012 < Spesa 2011 per almeno il 5% | INGOGLIA BIGINELLI |
| | | Individuazione di nuove risorse per gli affidamenti con il coinvolgimento dell'associazionismo, in particolare di quello etnico | 1.d | Attivazione di almeno una nuova Famiglia Comunità cittadina entro il 31.12.2012 | INGOGLIA BIGINELLI |

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|-------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 4 | 2 | Attuazione deliberazione di riordino n. 2263 del 7 maggio 2012, con particolare attenzione alla gestione delle dinamiche e alla cura dei rapporti con le persone e i nuclei familiari | 2.a | Entro il 31.12.2012 | INGOGLIA BORELLO FINOGLIETTI |
| 4 | 3 | Revisione gestione integrata trasporto disabili | 3.a | Analisi di fattibilità | INGOGLIA BIGINELLI |
| | | | 3.b | Presentazione per l'approvazione del progetto da parte dell'Assessore competente | INGOGLIA BIGINELLI |
| | | | 3.c | Avvio nuova procedura di gestione | INGOGLIA BIGINELLI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 4

| 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 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 | n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi | | 100% | >=99% | | INGOGLIA FINOGLIETTI |
| 2 | | 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 | | 100% | 100% | | INGOGLIA FINOGLIETTI |
| 3 | Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani | Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari | Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola | n. di contatti/ n. degli utenti | | 83% | 83% | | BORELLO FINOGLIETTI |
| | | | Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati | n. situazioni definite/ n. utenti convocati | | 40% | 40% | | BORELLO FINOGLIETTI |
| 4 | Area Minori - tutela minori e minori disabili | Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio | Monitoraggio trimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio | n. monitoraggi | | 3 | | 4 | INGOGLIA BIGINELLI |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| <div></div> <div>VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI</div> | | | | | | 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 dll'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 |

| | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| <div></div> <div>VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI</div> <div>CITTA' DI TORINO</div> | | | | | | 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 | 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 | 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

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 5

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità 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 anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / IN DICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1 | 1 | Avviare la certificazione qualità UNI EN ISO 9001 della piscina Lombardia | 1.a | Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | FLORIO CONSIGLIO |
| 1 | 2 | Bando per l'assegnazione dell'impianto sportivo di strada Altessano | 2.a | Pubblicazione bando entro il 31.12.2012 | FLORIO LOMORO |
| 3 | 3 | Traduzione operativa di concerto con Servizio Centrale Organizzazione e Direzione Controllo Strategico e Direzionale dei risultati emersi nel corso dello studio effettuato nel 2011 con la collaborazione dell'Università di Torino con riferimento agli organici circoscrizionali | 3.a | Consegna proposta al Direttore Generale entro il 31.10.2012. | FLORIO |
| | | | 3.b | Avvio entro il 31.12.2012 degli adeguamenti organizzativi conseguenti e congruenti con i risultati dello studio approvati dal Direttore Generale. | |
| 1 | 4 | Sperimentazione di gruppi di lettura e di incontri con autori nel punto di informacinque | 4.a | Realizzazione di un calendario di almeno 8 incontri | FLORIO CONSIGLIO |
| 1 | 5 | Apertura al pubblico dell'area cani in via Saorgio e dell'area gioco bimbi via Stradella 19 | 5.a | Entro luglio 2012 | FLORIO FORGNONE |
| 3 | 6 | Analisi carichi di lavoro dei Servizi anagrafici decentrati | 6.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | FLORIO LOMORO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / IN DICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 7 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 7.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | FLORIO CONSIGLIO FORGNONE MANTINO SGAMMA CURRO' LOMORO INGOGLIA |
| 1 | 8 | Esecuzione dell'indagine di customer satisfaction per i servizi anagrafici decentrati | 8.a | Entro il 31.12.2012 | FLORIO |
| 1 | 9 | Redazione Carta dei Servizi per i servizi anagrafici decentrati | 9.a | Entro il 31.12.2012 | FLORIO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE¹

| 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% | | 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 | 100% | 95% | | FLORIO LOMORO |
| 3 | | 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 | 66,6% | | 80% | FLORIO LOMORO |
| 4 | | 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% | | FLORIO LOMORO |
| 5 | | 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% | | FLORIO LOMORO |
| 6 | | 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 | 100% | 95% | | FLORIO LOMORO |
| 7 | | 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 | 100% | 95% | | FLORIO LOMORO |

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

| 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 | 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 | 95% | 95% | | FLORIO CONSIGLIO |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 5

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

Vedere gli obiettivi del Direttore.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.


OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 5


| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 4 | 1 | POTENZIAMENTO E SOSTEGNO DELL’AFFIDO FAMILIARE | | | |
| | | Incremento del numero di affidamenti residenziali, proporzionalmente agli allontanamenti dell'anno di riferimento, rispetto ai nuovi realizzati nel 2011, soprattutto per la fascia d'età 0 – 10 anni, attivati con modalità innovativa che rafforzino il lavoro di rete coinvolgendo anche i servizi diurni in un'ottica operativa che preveda la costruzione della “comunità extramuraria o estesa” con interventi di supporto | 1.a | Incremento del 10% rispetto al 2011 | INGOGLIA CURRO' |
| | | Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo | 1.b | Diminuzione del 10% rispetto al 2011 | INGOGLIA CURRO' |
| | | Riduzione della spesa per le strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo (2011 vs 2012) | 1.c | Spesa 2012 < Spesa 2011 per almeno il 5% | INGOGLIA CURRO' |
| | | Individuazione di nuove risorse per gli affidamenti con il coinvolgimento dell'associazionismo, in particolare di quello etnico | 1.d | Attivazione di almeno una nuova Famiglia Comunità cittadina entro il 31.12.2012 | INGOGLIA CURRO' |

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|-------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 4 | 2 | Attuazione deliberazione di riordino n. 2263 del 7 maggio 2012, con particolare attenzione alla gestione delle dinamiche e alla cura dei rapporti con le persone e i nuclei familiari | 2.a | Entro il 31.12.2012 | INGOGLIA SGAMMA MANTINO |
| 4 | 3 | Revisione gestione integrata trasporto disabili | 3.a | Analisi di fattibilità | INGOGLIA CURRO' |
| | | | 3.b | Presentazione per l'approvazione del progetto da parte dell'Assessore competente | INGOGLIA CURRO' |
| | | | 3.c | Avvio nuova procedura di gestione | INGOGLIA CURRO' |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 5

| 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 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 | n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi | | 100% | >=99% | | INGOGLIA MANTINO |
| 2 | | 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 | | 100% | 100% | | INGOGLIA MANTINO |
| 3 | Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani | Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari | Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola | n. di contatti/ n. degli utenti | | 89% | 89% | | SGAMMA MANTINO |
| | | | Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati | n. situazioni definite/ n. utenti convocati | | 70% | 70% | | SGAMMA MANTINO |
| 4 | Area Minori - tutela minori e minori disabili | Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio | Monitoraggio trimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio | n. monitoraggi | | 3 | | 4 | INGOGLIA CURRO' |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| <div></div> <div>VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI</div> | | | | | | 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 dll'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 |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| <div></div> <div>VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI</div> | | | | | | 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 | 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 | 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

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 6

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità 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 anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1 | 1 | Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi anagrafici circoscrizionali | 1.a | Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | TETTI BUFALINI |
| 3 | 2 | Traduzione operativa di concerto con Servizio Centrale Organizzazione e Direzione Controllo Strategico e Direzionale dei risultati emersi nel corso dello studio effettuato nel 2011 con la collaborazione dell'Università di Torino con riferimento agli organici circoscrizionali | 2.a | Consegna proposta al Direttore Generale entro il 31.10.2012. | TETTI |
| | | | 2.b | Avvio entro il 31.12.2012 degli adeguamenti organizzativi conseguenti e congruenti con i risultati dello studio approvati dal Direttore Generale. | |
| 3 | 3 | Analisi carichi di lavoro dei Servizi anagrafici decentrati | 3.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | TETTI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| - | 4 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | TETTI BUFALINI CAPOLONGO RICCARDI TRABUCCO PREGNO RACO |

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% | | TETTI RICCARDI |

| 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% | 95% | | TETTI CAPOLONGO |
| 3 | | 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% | 95% | | TETTI CAPOLONGO |
| 4 | | 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% | | TETTI CAPOLONGO |
| 5 | | 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% | | TETTI CAPOLONGO |
| 6 | | Accoglienza allo Sportello | Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario Dal lunedì al giovedì 9-12; il mercoledì 9-12 e 14-15 | N°giorni di apertura secondo l'orario previsto / N°giorni di apertura totali | 100% giorni apertura nell'orario previsto | 100% | 95% | | TETTI CAPOLONGO |
| 7 | | 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 | 100% | 95% | | 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. | |
| 8 | 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 | 100% | 100% | | TETTI BUFALINI |
| 9 | | 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 | 100% | 100% | | TETTI BUFALINI |
| 10 | | 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 | 100% | 100% | | TETTI BUFALINI |
| 11 | | Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli | Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario dal lunedì al giovedì 9:30-12:30 – martedì e giovedì 14:30-16:00 | N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali | 100% dei giorni di apertura secondo l'orario previsto | 100% | 100% | | TETTI BUFALINI |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 6

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Riorganizzazione dell'archivio pratiche chiuse afferenti ai Servizi Sociali della Circoscrizione | 1.a | Trasferimento nell'archivio di via San Benigno di una parte delle pratiche chiuse (n. 5.459) entro il 31.10.2012 | BLANC |
| | | | 1.b | Riordino e riclassificazione di tutti i fascicoli chiusi (n. 12.000) entro il 31.12.2012. | |
| 3 | 2 | Messa a regime procedura di caricamento assegnazione delle postazioni mercatali | 2.a | Caricamento dati giornaliero | CAPOLOGO |
| | | | 2.b | Controllo settimanale con dati Direzione Commercio | |
| | | | 2.c | Trasmissione finale dati alla Direzione Commercio per verifica ricorsi | |
| 3 | 3 | Riorganizzazione personale e spazi impianti sportivi a seguito chiusura Impianto Mercadante | 3.a | Verifica assegnazione spazi | CAPOLOGO |
| | | | 3.b | Verifica personale, turni e assegnazioni | |
| | | | 3.c | Provvedimento deliberativo di assegnazione nuovi spazi | |
| 1 | 4 | Controllo assegnazioni Orti Urbani | 4.a | Predisposizione cartellino identificativo assegnatari e consegna entro il 31.07.2012 | BUFALINI |
| | | | 4.b | Avvio del procedimento per riconsegna alla Circoscrizione per orti incolti a seguito di sopralluogo ufficio tecnico o di segnalazioni pervenute da cittadini | |
| | | | 4.c | Ridefinizione lista d'attesa e nuove assegnazioni | |
| 1 | 5 | Controllo presso impianti sportivi del "Registro della Sorveglianza" e della predisposizione dei relativi atti presso Enti/Servizi competenti, per eventuale ripristino anomalie riscontrate | 5.a | Entro il 31.12.2012 | RICCARDI |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------|---------------------|
| 1 | 6 | Aggiornamento banca dati attrezzature ludico motorie: elaborazione e sviluppo statistico/grafico degli interventi di manutenzione eseguiti nel biennio 2011-2012 | 6.a | Entro il 31.12.2012 | RICCARDI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 6

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 4 | 1 | POTENZIAMENTO E SOSTEGNO DELL’AFFIDO FAMILIARE | | | |
| | | Incremento del numero di affidamenti residenziali, proporzionalmente agli allontanamenti dell'anno di riferimento, rispetto ai nuovi realizzati nel 2011, soprattutto per la fascia d'età 0 – 10 anni, attivati con modalità innovativa che rafforzino il lavoro di rete coinvolgendo anche i servizi diurni in un'ottica operativa che preveda la costruzione della “comunità extramuraria o estesa” con interventi di supporto | 1.a | Incremento del 10% rispetto al 2011 | BLANC TRABUCCO |
| | | Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo | 1.b | Diminuzione del 10% rispetto al 2011 | BLANC TRABUCCO |
| | | Riduzione della spesa per le strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo (2011 vs 2012) | 1.c | Spesa 2012 < Spesa 2011 per almeno il 5% | BLANC TRABUCCO |
| | | Individuazione di nuove risorse per gli affidamenti con il coinvolgimento dell'associazionismo, in particolare di quello etnico | 1.d | Attivazione di almeno una nuova Famiglia Comunità cittadina entro il 31.12.2012 | BLANC TRABUCCO |

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|-------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 4 | 2 | Attuazione deliberazione di riordino n. 2263 del 7 maggio 2012, con particolare attenzione alla gestione delle dinamiche e alla cura dei rapporti con le persone e i nuclei familiari | 2.a | Entro il 31.12.2012 | BLANC RACONEGGIO PREGNO |
| 4 | 3 | Revisione gestione integrata trasporto disabili | 3.a | Analisi di fattibilità | BLANC TRABUCCO |
| | | | 3.b | Presentazione per l'approvazione del progetto da parte dell'Assessore competente | BLANC TRABUCCO |
| | | | 3.c | Avvio nuova procedura di gestione | BLANC TRABUCCO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 6

| 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 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 | n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi | | 100% | >=99% | | BLANC PREGNO |
| 2 | | 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 | | 100% | 100% | | BLANC PREGNO |
| 3 | Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani | Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari | Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola | n. di contatti/ n. degli utenti | | 88% | 88% | | RACO PREGNO |
| | | | Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati | n. situazioni definite/ n. utenti convocati | | 70% | 70% | | RACO PREGNO |
| 4 | Area Minori - tutela minori e minori disabili | Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio | Monitoraggio trimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio | n. monitoraggi | | 3 | | 4 | BLANC TRABUCCO |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 7

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità 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 anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 3 | 1 | Ridefinizione e ricollocazione di parte degli uffici circoscrizionali in conseguenza del trasferimento della biblioteca e in funzione di: riutilizzo e risparmio spazi, razionalizzazione procedure; accorpamenti, riorganizzazione e razionalizzazione personale; facilitazioni all'accesso dei cittadini e ottimizzazione dei servizi | 1.a | Adozione della determinazione e avvio spostamenti personale entro il 31.12.2012 | DENICOLAI |
| 3 | 2 | Traduzione operativa di concerto con Servizio Centrale Organizzazione e Direzione Controllo Strategico e Direzionale dei risultati emersi nel corso dello studio effettuato nel 2011 con la collaborazione dell'Università di Torino con riferimento agli organici circoscrizionali | 2.a | Consegna proposta al Direttore Generale entro il 31.10.2012. | DENICOLAI |
| | | | 2.b | Avvio entro il 31.12.2012 degli adeguamenti organizzativi conseguenti e congruenti con i risultati dello studio approvati dal Direttore Generale. | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 3 | Analisi carichi di lavoro dei Servizi anagrafici decentrati | 3.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | DENICOLAI PASTORE |
| - | 4 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | DENICOLAI PASTORE CREPALDI MOLLO VIGNA BALDAZZI LOMBARDI |

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% | | 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% | 95% | | DENICOLAI PASTORE |
| 3 | | 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% | 95% | | DENICOLAI PASTORE |
| 4 | | 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% | | DENICOLAI PASTORE |
| 5 | | 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% | | DENICOLAI PASTORE |
| 6 | | 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% | 95% | | DENICOLAI PASTORE |
| 7 | | 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 Servizio Arredo urbano) | N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse | 100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi | 100% | 95% | | DENICOLAI 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. | |
| 8 | 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 | 77,6% | 75% | | DENICOLAI |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONE 7

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Direzione

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 3 | 1 | Avvio procedura di attribuzione delle funzioni del protocollo a tutti gli uffici della Circoscrizione | 1.a | Avvio sperimentazione su due uffici (cultura e suolo) entro il 30.09.2012 | PASTORE |
| | | | | Relazione su sperimentazione entro il 15.12.2012 | |
| | | | | Determinazione dirigenziale di attribuzione competenze e definizione modalità operative per tutti gli uffici entro il 31.12.2012 | |
| 1 | 2 | Riqualificazione e messa in sicurezza area giochi Farini | 2.a | Conclusione interventi entro il 31.12.2012 | CREPALDI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 7

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 4 | 1 | POTENZIAMENTO E SOSTEGNO DELL’AFFIDO FAMILIARE | | | |
| | | Incremento del numero di affidamenti residenziali, proporzionalmente agli allontanamenti dell'anno di riferimento, rispetto ai nuovi realizzati nel 2011, soprattutto per la fascia d'età 0 – 10 anni, attivati con modalità innovativa che rafforzino il lavoro di rete coinvolgendo anche i servizi diurni in un'ottica operativa che preveda la costruzione della “comunità extramuraria o estesa” con interventi di supporto | 1.a | Incremento del 10% rispetto al 2011 | MOLLO LOMBARDI |
| | | Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo | 1.b | Diminuzione del 10% rispetto al 2011 | MOLLO LOMBARDI |
| | | Riduzione della spesa per le strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo (2011 vs 2012) | 1.c | Spesa 2012 < Spesa 2011 per almeno il 5% | MOLLO LOMBARDI |
| | | Individuazione di nuove risorse per gli affidamenti con il coinvolgimento dell'associazionismo, in particolare di quello etnico | 1.d | Attivazione di almeno una nuova Famiglia Comunità cittadina entro il 31.12.2012 | MOLLO LOMBARDI |

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|-------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 4 | 2 | Attuazione deliberazione di riordino n. 2263 del 7 maggio 2012, con particolare attenzione alla gestione delle dinamiche e alla cura dei rapporti con le persone e i nuclei familiari | 2.a | Entro il 31.12.2012 | MOLLO VIGNA BALDAZZI |
| 4 | 3 | Revisione gestione integrata trasporto disabili | 3.a | Analisi di fattibilità | MOLLO LOMBARDI |
| | | | 3.b | Presentazione per l'approvazione del progetto da parte dell'Assessore competente | MOLLO LOMBARDI |
| | | | 3.c | Avvio nuova procedura di gestione | MOLLO LOMBARDI |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 7

| 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 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 | n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi | | 100% | >=99% | | MOLLO |
| 2 | | 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 | | 100% | 100% | | MOLLO |
| 3 | Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani | Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari | Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola | n. di contatti/ n. degli utenti | | 96% | 96% | | VIGNA BALDAZZI |
| | | | Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati | n. situazioni definite/ n. utenti convocati | | 61% | 61% | | VIGNA BALDAZZI |
| 4 | Area Minori - tutela minori e minori disabili | Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio | Monitoraggio trimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio | n. monitoraggi | | 3 | | 4 | MOLLO LOMBARDI |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 8

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità 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 anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Riorganizzazione logistica e funzionale di alcuni uffici del Centro Civico per garantire una migliore accessibilità e fruizione dei servizi da parte dei cittadini | 1.a | Attivazione al piano terra dei servizi di reception, URP/Informa8 e accoglienza Servizio Sociale entro il 31.12.2012 | GULINO |
| 3 | 2 | Traduzione operativa di concerto con Servizio Centrale Organizzazione e Direzione Controllo Strategico e Direzionale dei risultati emersi nel corso dello studio effettuato nel 2011 con la collaborazione dell'Università di Torino con riferimento agli organici circoscrizionali | 2.a | Consegna proposta al Direttore Generale entro il 31.10.2012. | GULINO |
| | | | 2.b | Avvio entro il 31.12.2012 degli adeguamenti organizzativi conseguenti e congruenti con i risultati dello studio approvati dal Direttore Generale. | |
| 3 | 3 | Analisi carichi di lavoro dei Servizi anagrafici decentrati | 3.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | GULINO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 4 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 4.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | GULINO FRASCAROLI GALLIONE RAPIZZI GALLO CASAROTTO BRUNO BONAVENTURA |

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 | 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% | | GULINO 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 | 100% | 95% | | GULINO BONAVENTURA |
| 3 | | 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 | 96% | 90% | | GULINO BONAVENTURA |

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

| 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 | 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 | 100% | 95% | | GULINO FRASCAROLI |
| 5 | | 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 | 98% | 95% | | GULINO FRASCAROLI |
| 6 | | 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 | 97% | 95% | | GULINO FRASCAROLI |
| 7 | | Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli | Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario 9,30-16,30 da martedì a giovedì | N°giorni di apertura secondo l'orario previsto / N°giorni di apertura totali | 100% dei giorni di apertura secondo l'orario previsto | 96% | 95% | | GULINO FRASCAROLI |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 8

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Formalizzazione di un sistema di monitoraggio per il controllo del rispetto delle clausole contrattuali previste per la gestione degli impianti sportivi in regime di concessione | 1.a | Realizzazione di una check list entro il 31.10.2012 | BONAVENTURA |
| | | | 1.b | N°3 rilevazioni mediante check list e audit entro il 31.12.2012 | |
| 1 | 2 | Razionalizzazione procedura concessione beni economici a terzi. | 2.a | Verifica stato di conservazione e idoneità all'uso dei beni e aggiornamento inventario entro il 31.10.2012. | FRASCAROLI |
| | | | 2.b | Revisione procedura di concessione e adozione di nuovi strumenti atti a monitorare i flussi di magazzino. | FRASCAROLI |
| 1 | 3 | Progetto partecipato di riqualificazione del Giardino Ginzburg con una classe di una scuola elementare circoscrizionale | 3.a | Stesura del progetto entro il 31.12.2012 | GALLIONE |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 8

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 4 | 1 | POTENZIAMENTO E SOSTEGNO DELL’AFFIDO FAMILIARE | | | |
| | | Incremento del numero di affidamenti residenziali, proporzionalmente agli allontanamenti dell'anno di riferimento, rispetto ai nuovi realizzati nel 2011, soprattutto per la fascia d'età 0 – 10 anni, attivati con modalità innovativa che rafforzino il lavoro di rete coinvolgendo anche i servizi diurni in un'ottica operativa che preveda la costruzione della “comunità extramuraria o estesa” con interventi di supporto | 1.a | Incremento del 10% rispetto al 2011 | RAPIZZI BRUNO |
| | | Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo | 1.b | Diminuzione del 10% rispetto al 2011 | RAPIZZI BRUNO |
| | | Riduzione della spesa per le strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo (2011 vs 2012) | 1.c | Spesa 2012 < Spesa 2011 per almeno il 5% | RAPIZZI BRUNO |
| | | Individuazione di nuove risorse per gli affidamenti con il coinvolgimento dell'associazionismo, in particolare di quello etnico | 1.d | Attivazione di almeno una nuova Famiglia Comunità cittadina entro il 31.12.2012 | RAPIZZI BRUNO |

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|-------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 4 | 2 | Attuazione deliberazione di riordino n. 2263 del 7 maggio 2012, con particolare attenzione alla gestione delle dinamiche e alla cura dei rapporti con le persone e i nuclei familiari | 2.a | Entro il 31.12.2012 | RAPIZZI GALLO CASAROTTO |
| 4 | 3 | Revisione gestione integrata trasporto disabili | 3.a | Analisi di fattibilità | RAPIZZI BRUNO |
| | | | 3.b | Presentazione per l'approvazione del progetto da parte dell'Assessore competente | RAPIZZI BRUNO |
| | | | 3.c | Avvio nuova procedura di gestione | RAPIZZI BRUNO |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 8

| 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 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 | n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi | | 100% | >=99% | | RAPIZZI CASAROTTO |
| 2 | | 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 | | 100% | 100% | | RAPIZZI CASAROTTO |
| 3 | Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani | Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari | Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola | n. di contatti/ n. degli utenti | | 93% | 93% | | GALLO CASAROTTO |
| | | | Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati | n. situazioni definite/ n. utenti convocati | | 40% | 40% | | GALLO CASAROTTO |
| 4 | Area Minori - tutela minori e minori disabili | Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio | Monitoraggio trimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio | n. monitoraggi | | 3 | | 4 | RAPIZZI BRUNO |





CITTA' DI TORINO

VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONE 8

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO

| | |
|--------------|------------------|
| DOCUMENTO | SQS D14X 01 |
| REV. | 0 del 02/11/2011 |
| VERIFICA | D'ALESSANDRO |
| APPROVAZIONE | DE NARDO |

| 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 | |
| Accesso e utilizzo dell'Impianto Sportivo | disponibilità del servizio | | Rispetto del calendario stabilito | Oltre 48 ore di chiusura continuativa | | giorni di servizio attivo / giorni da calendario stabilito | 95% | PG Sett D14 X 01 |
| | | | Rispetto dell'orario stabilito | Due giorni all'interno della stessa settimana | | giorni di orario conforme / giorni apertura impianto totali | 95% | PG Sett D14 X 01 |
| Pratica dell'attività didattica natatoria | Luminosità dell'impianto | Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003 | Luminosità degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo | Valori al di fuori della soglia di riferimento | Iride Servizi | Non previsto | | PO Sett D14 X 03 |
| | | Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003 | Luminosità degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo | Valori al di fuori della soglia di riferimento | Iride Servizi | Non previsto | | PO Sett D14 X 03 |
| | Qualità aria dell'Impianto | Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003 | Qualità dell'aria degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo | Valori al di fuori della soglia di riferimento | Iride Servizi | Non previsto | | PO Sett D14 X 03 |
| | | Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003 | Qualità dell'aria degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo | Valori al di fuori della soglia di riferimento | Iride Servizi | Non previsto | | PO Sett D14 X 03 |
| | Effettuazione pulizia spogliatoi, wc e docce | | Almeno 3 passaggi al giorno per pulizia spogliatoi, wc e docce | Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri | Ditta aggiudicataria pulizie | numero giorni conformi su numero giorni apertura totali | 100% | PO Sett D13 A 02 |



VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONE 8

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO

DOCUMENTO

SQS D14X 01

REV.

0 del 02/11/2011

VERIFICA

D'ALESSANDRO


APPROVAZIONE

DE NARDO

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 | |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|
| Pratica dell'attività didattica natatoria | Qualità dell'acqua | Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003 | rispetto dei limiti previsti dalla tabella A allegato 1 | Valori al di fuori della soglia di riferimento | | giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto totali | 99% | PO Sett D14 X 03 |
| | disponibilità spazio vasca | | Presenza massima di 160 nuotatori per vasca | Presenza di più di 160 nuotatori per vasca | | giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto totali | 100% | PO Sett D14 X 01 |
| | sicurezza dei bagnanti | 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 D14 X 01 |
| | Pulizia interno vasca | | Intervento quotidiano di pulizia interno vasca | Mancato intervento quotidiano | | giorni di rispetto piano di pulizia / giorni di apertura impianto | 100% | PO Sett D14 X 03 |
| | Svuotamento e pulizia interno vasca | Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003 | Intervento annuale | Mancato intervento annuale | | Non previsto | | PO Sett D14 X 03 |
| | Svuotamento e pulizia vasca di compenso | | Intervento annuale | Mancato intervento annuale | | Non previsto | | PO Sett D14 X 03 |
| | Effettuazione pulizia bordo vasca | | Almeno 3 passaggi al giorno di pulizia bordo vasca | Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri | Ditta aggiudicataria pulizie | numero giorni conformi su numero giorni apertura totali | 100% | PO Sett D14 X 03 |
| | Effettuazione pulizia aree pubblico e di servizio | | Almeno 1 passaggio al giorno di pulizia aree pubblico e servizio | Frequenza inferiore a 1 passaggio giornaliero | Ditta aggiudicataria pulizie | numero giorni conformi su numero giorni apertura totali | 100% | PO Sett D14 X 03 |




CITTA' DI TORINO

VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONE 8

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO

| | |
|--------------|------------------|
| DOCUMENTO | SQS D14X 01 |
| REV. | 0 del 02/11/2011 |
| VERIFICA | D'ALESSANDRO |
| APPROVAZIONE | DE NARDO |

| 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 | |
| Informazione e assistenza personalizzata | Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti | Legge 241 del 7 agosto 1990 | Risposta entro 30 giorni calendariali 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 Dir 14X 01 |
| Comunicazione e trasparenza | Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura dell'Impianto Sportivo | | Comunicazione della variazione di orario da parte dell' Ufficio Sport Circoscrizionale all'Ufficio Comunicazione, fornita entro 24 ore | ritardo superiore ad 1 giorno lavorativo | | comunicazioni nei tempi previsti / totale comunicazioni | 99% | PG Sett D14X 01 |
| | | | Aggiornamento delle informazioni sul sito web della Circoscrizione entro 2 giorni dalla comunicazione fornita all'ufficio Comunicazione. | ritardo superiore a 2 giorni lavorativi | | comunicazioni nei tempi previsti/ totale comunicazioni | 99% | PG SettD14X 01 |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 9

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità 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 anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1 | 1 | Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi anagrafici circoscrizionali | 1.a | Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | D'ARIENZO RIZZI |
| 3 | 2 | Traduzione operativa di concerto con Servizio Centrale Organizzazione e Direzione Controllo Strategico e Direzionale dei risultati emersi nel corso dello studio effettuato nel 2011 con la collaborazione dell'Università di Torino con riferimento agli organici circoscrizionali | 2.a | Consegna proposta al Direttore Generale entro il 31.10.2012. | D'ARIENZO |
| | | | 2.b | Avvio entro il 31.12.2012 degli adeguamenti organizzativi conseguenti e congruenti con i risultati dello studio approvati dal Direttore Generale. | |
| 3 | 3 | Analisi carichi di lavoro dei Servizi anagrafici decentrati | 3.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | 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% | 95% | | D'ARIENZO RIZZI |
| 3 | | 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% | | D'ARIENZO RIZZI |
| 4 | | 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% | | D'ARIENZO RIZZI |
| 5 | | 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% | | D'ARIENZO RIZZI |
| 6 | | 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% | 95% | | D'ARIENZO RIZZI |
| 7 | | 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 | 100% | 95% | | 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. | |
| 8 | 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 | 100% | 95% | | D'ARIENZO RICOTTA |
| 9 | | 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 | 100% | 95% | | D'ARIENZO RICOTTA |
| 10 | | 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 | 97% | 95% | | D'ARIENZO RICOTTA |
| 11 | | 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 | 100%. | 95% | | D'ARIENZO RICOTTA |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 9

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1 | Utilizzo nuovo sistema di gestione segnalazioni del cittadino | 1.a | Organizzazione del nuovo sistema e organizzazione dei corsi di formazione agli operatori ed installazione OTRS entro il 15.07.2012 | RICOTTA |
| | | | 1.b | Gestione delle segnalazioni con il nuovo sistema nel rispetto delle tempistiche prestabilite | CAGLIERO |
| - | 2 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 2.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | D'ARIENZO RIZZI CAGLIERO BETEMPS PESSINA MURRU RICOTTA |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 9

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 4 | 1 | POTENZIAMENTO E SOSTEGNO DELL’AFFIDO FAMILIARE | | | |
| | | Incremento del numero di affidamenti residenziali, proporzionalmente agli allontanamenti dell'anno di riferimento, rispetto ai nuovi realizzati nel 2011, soprattutto per la fascia d'età 0 – 10 anni, attivati con modalità innovativa che rafforzino il lavoro di rete coinvolgendo anche i servizi diurni in un'ottica operativa che preveda la costruzione della “comunità extramuraria o estesa” con interventi di supporto | 1.a | Incremento del 10% rispetto al 2011 | BRACH PREVER MURRU |
| | | Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo | 1.b | Diminuzione del 10% rispetto al 2011 | BRACH PREVER MURRU |
| | | Riduzione della spesa per le strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo (2011 vs 2012) | 1.c | Spesa 2012 < Spesa 2011 per almeno il 5% | BRACH PREVER MURRU |
| | | Individuazione di nuove risorse per gli affidamenti con il coinvolgimento dell'associazionismo, in particolare di quello etnico | 1.d | Attivazione di almeno una nuova Famiglia Comunità cittadina entro il 31.12.2012 | BRACH PREVER MURRU |

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|-------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 4 | 2 | Attuazione deliberazione di riordino n. 2263 del 7 maggio 2012, con particolare attenzione alla gestione delle dinamiche e alla cura dei rapporti con le persone e i nuclei familiari | 2.a | Entro il 31.12.2012 | BRACH PREVER PESSINA BETEMPS |
| 4 | 3 | Revisione gestione integrata trasporto disabili | 3.a | Analisi di fattibilità | BRACH PREVER MURRU |
| | | | 3.b | Presentazione per l'approvazione del progetto da parte dell'Assessore competente | BRACH PREVER MURRU |
| | | | 3.c | Avvio nuova procedura di gestione | BRACH PREVER MURRU |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 9

| 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 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 | n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi | | 97% | | >=99% | BRACH PREVER BETEMPS |
| 2 | | 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 | | 100% | 100% | | BRACH PREVER BETEMPS |
| 3 | Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani | Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari | Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola | n. di contatti/ n. degli utenti | | 72% | 72% | | PESSINA BETEMPS |
| | | | Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati | n. situazioni definite/ n. utenti convocati | | 26% | 26% | | PESSINA BETEMPS |
| 4 | Area Minori - tutela minori e minori disabili | Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio | Monitoraggio trimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio | n. monitoraggi | | 3 | | 4 | BRACH PREVER MURRU |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 10

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità 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 anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1 | 1 | Attivazione Sportello Polifunzionale rivolto ai cittadini | 1.a | Realizzazione lavori adeguamento | CUMIANO |
| | | | 1.b | Riorganizzazione logistica uffici e front office | NARDUCCI |
| | | | 1.c | Apertura nuovo Sportello Integrato entro il 30.09.2012 con estensione orario di apertura, rispetto al precedente, di almeno un pomeriggio la settimana | PALESE NARDUCCI |
| | | | 1.d | Avvio Servizi Telematici (almeno uno) entro il 31.12.2012 | PALESE |
| 3 | 2 | Traduzione operativa di concerto con Servizio Centrale Organizzazione e Direzione Controllo Strategico e Direzionale dei risultati emersi nel corso dello studio effettuato nel 2011 con la collaborazione dell'Università di Torino con riferimento agli organici circoscrizionali | 2.a | Consegna proposta al Direttore Generale entro il 31.10.2012. | PALESE |
| | | | 2.b | Avvio entro il 31.12.2012 degli adeguamenti organizzativi conseguenti e congruenti con i risultati dello studio approvati dal Direttore Generale. | |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|----------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1 | 3 | Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di manutenzione ordinaria del verde e del suolo circoscrizionali | 3.a | Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione della Qualità | PALESE CUMIANO NARDUCCI |
| 3 | 4 | Analisi carichi di lavoro dei Servizi anagrafici decentrati | 4.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | PALESE |
| - | 5 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 5.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | PALESE CUMIANO SCOPECE NARDUCCI |

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 | Autorizzazioni Occupazione Suolo Pubblico | Rispetto dei tempi per rilascio autorizzazioni O.S.P. | Garantire il rispetto dei tempi procedurali | N° autorizzazioni rilasciate entro tempo standard / N° totale richieste di autorizzazioni pervenute | 100% delle autorizzazioni rilasciate entro tempo standard | N.D. | 95% | | PALESE SCOPECE |
| 3 | 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 |
| 4 | | Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile | | N° posti assegnati / N° posti disponibili | | N.D. | | 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. | |
| 5 | 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 | 100% | 100% | | PALESE NARDUCCI |
| 6 | | | 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 | 100% | 100% | | PALESE NARDUCCI |
| 7 | | 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 | 100% | 100% | | PALESE NARDUCCI |
| 8 | | 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 | 100% | 100% | | PALESE NARDUCCI |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 10

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Attivazione tavolo lavoro territoriale finalizzato allo sviluppo di proposte che sostengano il lavoro e le attività produttive. | 1.a | Proposta di marchio "Mirafiori solidale" entro il 31.07.2012 | SCOPECE |
| | | | 1.b | Avvio del percorso di comunicazione presso le aziende artigiane con invio di lettera ad almeno 300 artigiani ed organizzazione di almeno 2 incontri entro il 31.12.2012 | |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 10

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 4 | 1 | POTENZIAMENTO E SOSTEGNO DELL’AFFIDO FAMILIARE | | | |
| | | Incremento del numero di affidamenti residenziali, proporzionalmente agli allontanamenti dell'anno di riferimento, rispetto ai nuovi realizzati nel 2011, soprattutto per la fascia d'età 0 – 10 anni, attivati con modalità innovativa che rafforzino il lavoro di rete coinvolgendo anche i servizi diurni in un'ottica operativa che preveda la costruzione della "comunità extramuraria o estesa" con interventi di supporto | 1.a | Incremento del 10% rispetto al 2011 | BRACH PREVER PESCARMONA |
| | | Diminuzione del numero di giorni dell'anno di accoglienze in strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo | 1.b | Diminuzione del 10% rispetto al 2011 | BRACH PREVER PESCARMONA |
| | | Riduzione della spesa per le strutture residenziali per soli minori e per Mamme/Bambini a rischio educativo (2011 vs 2012) | 1.c | Spesa 2012 < Spesa 2011 per almeno il 5% | BRACH PREVER PESCARMONA |
| | | Individuazione di nuove risorse per gli affidamenti con il coinvolgimento dell'associazionismo, in particolare di quello etnico | 1.d | Attivazione di almeno una nuova Famiglia Comunità cittadina entro il 31.12.2012 | BRACH PREVER PESCARMONA |

| LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|-------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 4 | 2 | Attuazione deliberazione di riordino n. 2263 del 7 maggio 2012, con particolare attenzione alla gestione delle dinamiche e alla cura dei rapporti con le persone e i nuclei familiari | 2.a | Entro il 31.12.2012 | BRACH PREVER PAVESE GOGLIANI |
| 4 | 3 | Revisione gestione integrata trasporto disabili | 3.a | Analisi di fattibilità | BRACH PREVER PESCARMONA |
| | | | 3.b | Presentazione per l'approvazione del progetto da parte dell'Assessore competente | BRACH PREVER PESCARMONA |
| | | | 3.c | Avvio nuova procedura di gestione | BRACH PREVER PESCARMONA |

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 10

| 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 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 | n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi | | 100% | >=99% | | BRACH PREVER GOGLIANI |
| 2 | | 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 | | 100% | 100% | | BRACH PREVER GOGLIANI |
| 3 | Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani | Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari | Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola | n. di contatti/ n. degli utenti | | 60% | 60% | | PAVESE GOGLIANI |
| | | | Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati | n. situazioni definite/ n. utenti convocati | | 55% | 55% | | PAVESE GOGLIANI |
| 4 | Area Minori - tutela minori e minori disabili | Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio | Monitoraggio trimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio | n. monitoraggi | | 3 | | 4 | BRACH PREVER PESCARMONA |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Partecipare allo sviluppo dei servizi on-line, contribuendo a rendere l'Amministrazione ancora 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 analisi organizzativa orientata ad una maggiore efficienza delle attività interne che consentano di ridurre i tempi di emissione dei provvedimenti
- 3) Valorizzare il ruolo dell'Ufficio di Statistica, di supporto al monitoraggio dell'azione amministrativa mediante la puntuale analisi degli eventi notevoli ai fini statistici: prezzi al consumo, variazioni toponomastiche, ecc., garantendo altresì le abituali effettuazioni delle rilevazioni richieste dall'Istat o da altri soggetti istituzionali

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1 | 1 | Riorganizzazione delle attività anagrafiche a seguito dell'entrata in vigore delle recenti modifiche normative | 1.a | Redazione e rispetto del piano di attività | MONTINI MACAGNO |
| | | | 1.b | Modifica del sistema informatico | MONTINI MACAGNO |
| | | | 1.c | Aggiornamento delle procedure operative | MARRA - LOVALLO ARDITO - VIT - VILLA |
| 2 | 2 | Analisi carichi di lavoro dei Servizi Civici | 2.a | Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2012 | MONTINI 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 di matrimoni civili in sedi auliche | n. matrimoni civili celebrati in sedi auliche / n. totale matrimoni civili celebrati | | 8.38% | | 9% | MONTINI MACAGNO |
| | | | Atti di stato civile | n. personale addetto allo sportello / n. totale personale servizi civici | | 14,5% | 14% | | |
| | | | Indagine di customer satisfaction (progetto qualità e mettiamoci la faccia) | n. risposte positive / n. totale risposte | 84% | 79,3% | | 90% | |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: SERVIZI DEMOGRAFICI POLIFUNZIONALI E STATISTICI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Direzione

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 3 | 1 | Gestione delle attività anagrafiche post censuarie | 1.a | Costituzione di un gruppo di lavoro | MACAGNO |
| | | | 1.b | Rispetto del piano di lavoro | ARDITO CATANIA VIT |
| 2 | 2 | Riorganizzazione archivistica della gestione pregressa decennale (anni 2001 – 2010) dei bollettini necroscopici allegati agli atti di morte e oggetto di certificazione | 2.a | Entro il 31.12.2012 | SCARANARI SERENO |
| 1 | 3 | Utilizzo della PEC anziché della posta ordinaria nell'invio della corrispondenza ai Comuni relativa alla gestione delle liste elettorali | 3.a | Entro il 31.12.2012 | BELLANTI |
| 1 | 4 | Riorganizzazione dell'ufficio protocollo e della gestione della PEC | 4.a | Entro il 31.12.2012 | BONANTE |
| 3 | 5 | Indagine sperimentale riguardante il settore alimentare su archivi forniti da Istat (A.S.I.A. punti vendita) per la rilevazione locale dei prezzi al consumo | 5.a | Individuazione del campione da utilizzare per l'indagine A.S.I.A. (Archivio Statistico delle Imprese Attive) | RAVA CLERICUZIO |
| | | | 5.b | Effettuazione dell'indagine entro il 31.12.2012 | |
| 3 | 6 | Revisione ed ampliamento di almeno n. 100 quotazioni del piano di campionamento relativo alle diverse tipologie dei punti di rilevazione | 6.a | Entro 31.12.2012 | RAVA CLERICUZIO |
| 3 | 7 | Effettuazione di almeno 5 cerimonie di intitolazione di sedimi stradali o di cippi commemorativi | 7.a | Entro 31.12.2012 | RAVA AMBROSIO |

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|-----------------|
| - | 8 | <p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 8.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | MACAGNO RAVA |
| 2 | 9 | Esecuzione dell'indagine di customer satisfaction per i servizi anagrafici | 9.a | Entro il 31.12.2012 | MACAGNO |



SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

| 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 | 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 12 giorni dalla data di decesso | n. di atti di morte dei deceduti a domicilio iscritti entro 12 giorni dalla data di decesso / totale decessi a domicilio | | 99,71% | 95% | | MACAGNO SCARANARI |
| 2 | Cancellazione per irreperibilità 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) | 99,2% | 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 | | 98,2% | 95% | | MACAGNO VILLA |
| 4 | Archivio bollettini necroscopici | Archiviazione dei bollettini necroscopici riportanti le cause di morte dei decessi avvenuti in Torino | Collocazione suddivisa per sesso e data di decesso all'interno degli elettroarchivi, nei 25 giorni successivi alla data evento | n. inserimenti decessi nei 25 gg. / n. decessi | | 99,84% | 95% | | MACAGNO SERENO |
| 5 | Adempimenti consultazioni elettorali | Aggiornamento liste elettorali | Cancellazioni entro i termini di legge | n. posizioni aggiornate / n. posizioni da aggiornare | | N.D. | 100% | | BELLANTI |
| | | | Nuove iscrizioni entro i termini di legge | n. posizioni aggiornate / n. posizioni da aggiornare | | | | | |

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

| 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 | Certificazione storica | Rilascio certificazioni anagrafiche storiche riferite a periodi antecedenti al 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 dei servizi demografici | 94% | 90% | | VIT |
| 7 | 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 | | 99% | 90% | | VIT |
| 8 | Posta certificata | 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 / totale invii | Circolare direzione sistema informativo e telecomunicazioni del 10.05.2010 | 100% | 95% | | BONANTE |
| 9 | Ufficio economato | Garantire evasione richieste di intervento all'interno della direzione | Evadere richieste entro 2 gg. lavorativi | n. richieste evase nei tempi / n. richieste pervenute | | n.d. | 85% | | LOVALLO |
| 10 | Rilevazione prezzi al consumo | Assicurare la qualità dei dati rilevati | Conformità tecnica dei dati rilevati | n°dati incongruenti / n°dati totali | | 0.05% | < 1% | | RAVA CLERICUZIO |
| 11 | | Acquisire le quotazioni | | n°quotazioni annue | 142.000 quotazioni annue | 140.700 | | 142.000 | |
| 12 | 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 | 75% | | > 90% | RAVA |


| 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. | |
| 13 | Toponomastica e numerazione civica | Denominazione di sedimi stradali | Stesura della proposta di deliberazione e sua trasmissione alla Prefettura | n°deliberazioni nei tempi / n°deliberazioni totali | 60 giorni dalla decisione della Commissione Toponomastica | N.D. | > 90% | | RAVA AMBROSIO |



| | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>CITTA' DI TORINO</div> <div>VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE SERVIZI CIVICI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D05R 01 | | |
| | | | | | | REVISIONE | 3 DEL 31/01/2012 | | |
| | | | | | | REDAZIONE | I.MACAGNO D.GERVASI | | |
| | | | | | | VERIFICA | F.G. D'ALESSANDRO | | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | G. GIACONE | | |
| 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 | | |
| Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco) | Conformità tecnica dei documenti rilasciati | come da elenco unico documenti di riferimento | I documenti emessi sono conformi alle norme | carte d'identità rilasciata non conforme | | n°pratiche conformi su n° pratiche totali | 99% | PGSett D05R 01 | |
| | Tempistica del rilascio | come da elenco unico documenti di riferimento | I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge | non previsto | | n°C.I. entro i termini su n° C.I. totali | 99% | PGSett D05R 01 | |
| Pratiche per variazioni anagrafiche - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato | conformità procedimento | come da elenco unico documenti di riferimento | il procedimento comprende tutte le fasi prescritte da norma | rilascio di documenti non conformi | | n°pratiche conformi su n° pratiche totali | 99% | PGSett D05R 01 | |
| | tempistica iscrizione anagrafica | come da elenco unico documenti di riferimento | l'iscrizione avviene entro 90 gg dall'istanza (di cui 70 di competenza del Comune di Torino) | non previsto | ALTRI COMUNI | n°iscrizioni entro i termini su n°iscrizioni totali | 90% | POSett D05R 01 | |
| | tempistica accertamento vigili | come da elenco unico documenti di riferimento | accertamento entro 40 gg | non previsto | VIGILI | n°accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n°accertamenti totali | 90% | POSett D05R 01 | |
| Pratiche per variazioni anagrafiche - Cambio indirizzo | tempistica per pratiche potenzialmente soggette ad immediato cambio indirizzo a sportello | come da elenco unico documenti di riferimento | il cambio indirizzo è simultaneo | non previsto | | n°pratiche con cambio immediato realizzato su n° tot pratiche con cambio immediato potenziale | 90% | POSett D05R 04 | |
| | tempistica rilascio per pratiche sottoposte ad accertamento a campione | come da elenco unico documenti di riferimento | cambio indirizzo entro 60 gg | non previsto | | n°cambi indirizzo nel rispetto delle tempistiche su nr cambi indirizzo totali | 90% | POSett D05R 04 | |

VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE

| | |
|--------------|------------------------|
| DOCUMENTO | SQS D05R 01 |
| REVISIONE | 3 DEL 31/01/2012 |
| REDAZIONE | I.MACAGNO D.GERVASI |
| VERIFICA | F.G. D'ALESSANDRO |
| APPROVAZIONE | G. GIACONE |

| 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 | |
| Pratiche per variazioni anagrafiche - Cambio indirizzo | tempistica pratiche richieste via internet | <i>come da elenco unico documenti di riferimento</i> | 5 gg se non soggetto ad accertamento | non previsto | | n°cambi indirizzo via internet nel rispetto delle tempistiche su nr cambi indirizzo totali via internet | 90% | POSett D05R 04 |
| | tempistica rilascio per pratiche sottoposte ad accertamento a campione | <i>come da elenco unico documenti di riferimento</i> | cambio indirizzo entro 60 gg | non previsto | | n°cambi indirizzo via internet con accertamento nel rispetto delle tempistiche su nr cambi indirizzo totali via internetcon accertamento | 90% | POSett D05R 04 |
| Cancellazioni Anagrafiche (solo spostamenti in territorio italiano) | tempistica pratiche di cancellazione anagrafica su richiesta di altro comune | <i>come da elenco unico documenti di riferimento</i> | cancellazione completata entro 20 gg | non previsto | ALTRI COMUNI | n°cancellazioni anagrafiche nel rispetto delle tempistiche su nr cancellazioni anagrafiche totali | 90% | POSett D05R 05 |
| Accoglienza allo Sportello | sportelli disponibili | | Certificazioni: almeno 6 sportelli aperti (in orari di servizio) | n. di sportelli aperti inferiore o uguale a 4 | | giorni di apertura regolare su giorni di apertura totali | 90% | PGSett D05R 01 |
| | | | Iscrizioni: almeno 4 sportelli aperti (in orari di servizio) | n. di sportelli aperti inferiore o uguale a 2 | | giorni di apertura regolare su giorni di apertura totali | 90% | PGSett D05R 01 |
| | | | Cambi indirizzo: almeno 2 sportelli aperti (in orari di servizio) | n. di sportelli aperti inferiore o uguale a 1 | | giorni di apertura regolare su giorni di apertura totali | 90% | PGSett D05R 01 |
| | orario sportelli | | Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi | sospensione del servizio per oltre metà dell'orario previsto (escluso sciopero, assemblea) | | giorni con orario regolare su giorni totali | 90% | PGSett D05R 01 |

| | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------|--|------------------------------|
| <div></div> <div>VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE SERVIZI CIVICI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D05R 01 | | | |
| | | | | | | REVISIONE | 3 DEL 31/01/2012 | | | |
| | | | | | | REDAZIONE | I.MACAGNO D.GERVASI | | | |
| | | | | | | VERIFICA | F.G. D'ALESSANDRO | | | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | G. GIACONE | | | |
| 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 allo Sportello | tempistiche di attesa | | Max 30 minuti nella fascia fino alle ore 10; max 60 minuti nella fascia 10-fine servizio | non previsto | | n° utenti serviti entro fasce previste su n° utenti totali | 90% | PGSett D05R 01 | | |
| | accessibilità persone in difficoltà | | un ingresso ed una postazione in ogni salone ad accesso prioritario opportunamente segnalato | non previsto | | n° giorni con accesso prioritario attivo su n° giorni totali | 95% | PGSett D05R 01 | | |
| | comfort dei locali | | pulizia quotidiana dei locali aperti al pubblico | non previsto | CONTRATTI E APPALTI | n° giorni con pulizia effettuata su n° giorni totali | 95% | PGSett D05R 01 | | |
| Servizio di assistenza all'utenza | Trattamento segnalazioni del cittadino | | Risposta entro 30 gg calendariali dalla presentazione | La risposta al reclamo viene fornita dopo i 30 gg | | n° segnalazioni trattate entro i termini su n° segnalazioni totali | 99% | PGSett D05R 01 | | |
| | Disponibilità dello sportello informazioni presidiato | | Rispetto dell'orario di apertura degli sportelli | non previsto | | n.giorni con apertura regolare su n. giorni di apertura totale | 95% | PGSett D05R 01 | | |
| Comunicazione tramite il sito web | Sito Web aggiornato (info, modulistica e normativa) | | Le informazioni e la modulistica pubblicate sono aggiornate e la modulistica è presente nel sito web | non previsto | SISTEMI INFORMATIVI | N° verifiche conformi / totale verifiche | 99% | PGSett D05R 01 | | |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO

LINEE STRATEGICHE

- 1) Contribuire alla diffusione della pratica sportiva di base 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 anche come fattori di attrazione turistica con particolare riferimento alle attività di supporto per i World Masters Games e quelle preparatorie per il 2015 dove Torino potrebbe essere nominata Capitale Europea dello Sport
- 3) Sviluppare e coordinare iniziative di tempo libero, in particolare per quelle rivolte alle fasce di età maggiormente anziane
- 4) Monitorare accuratamente le attività di gestione presso gli impianti sportivi cittadini al fine di promuovere il perseguimento della massima economicità di gestione ed efficienza di utilizzo

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 2 | 1 | Dossier della candidatura Torino Capitale Europea dello Sport 2015. | 1.a | Redazione entro novembre 2012 | DE NARDO ENRIETTO DIENI SALVO |
| | | | 1.b | Presentazione ad Aces (Federation for the Associations of the European Capitals and Cities of Sport) entro fine ciclo Peg | |
| 4 | 2 | Revisione del regolamento n. 295 "Gestione sociale in regime di convenzione degli impianti sportivi comunali". | 2.a | Bozza del nuovo regolamento entro il 31.12.2012 | DE NARDO ENRIETTO |
| 4 | 3 | Conseguimento a partire dal 2013 di un obiettivo di risparmio del 15% dei consumi di energia elettrica e riscaldamento presso gli impianti sportivi della Città. | 3.a | Adozione operativa delle misure necessarie entro il 31.12.2012 | DE NARDO ENRIETTO SALVO |

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 spettacoli viaggianti | Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato | | Indagine di customer satisfaction | 10 | n.d. | | 7 | DE NARDO RORATO SCARANO |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: PROMOZIONE INIZIATIVE SPORTIVE E DI TEMPO LIBERO E GESTIONE DEGLI IMPIANTI SPORTIVI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della Direzione.

OBIETTIVI



| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 2 | 1 | Realizzazione "Museo dello Sport" presso stadio olimpico | 1.a | Presentazione della deliberazione per l'approvazione della G.C. entro il 31.12.2012 | SALVO |
| | | | 1.b | Sottoscrizione del contratto entro il 31.12.2012 | |
| 4 | 2 | Indizione del bando di gara per esternalizzazione dell'impianto "Muzio Scevola" | 2.a | Chiusura della gara entro il 31.12.2012 | SALVO |
| 1 | 3 | Protocollo d'intesa con la FIGC (Federazione Italiana Gioco Calcio) Settore Femminile per l'istituzione di un centro tecnico calcistico | 3.a | Sigla del protocollo entro 31.12.2012 | DIENI |
| 2 | 4 | Accordo di collaborazione pubblico-privato per realizzazione eventi cittadini | 4.a | Sottoscrizione accordi di collaborazione | RORATO |
| | | | 4.b | Realizzazione di almeno un grande evento | SCARANO |



| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 3 | 5 | Individuazione nuove aree da adibire a spettacoli viaggianti | 5.a | Presentazione della deliberazione per l'approvazione della G.C. entro il 31.12.2012 | SCARANO |
| - | 6 | Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 6.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | ENRIETTO RORATO |
| 4 | 7 | Avvio gestione segnalazioni / reclami via web (GST) per la piscina Stadio Monumentale | 7.a | Entro il 31.12.2012 | ENRIETTO |



SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

| 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 impianti sportivi | Gestione impianti sportivi | Ottimizzare il grado di utilizzo strutture sportive | n. ore effettivamente utilizzate/n. ore disponibili (media impianti) | | 89% | 89% | | ENRIETTO SALVO |
| 2 | | Gestione impianti sportivi | Incrementare il numero di eventi non calcistici presso lo stadio Olimpico | n. eventi | | 4 | | 8 | ENRIETTO SALVO |
| 3 | | Monitoraggio grado di utilizzo degli impianti | Garantire il mantenimento del livello di presenza degli utenti su 5 impianti di rilevanza cittadina (Piscina Stadio Monumentale, Stadio del ghiaccio Tazzoli, Palazzo dello Sport, Stadio Nebiolo, Palazzetto Le Cupole) | n. spettatori | | 320.000 | 320.000 | | ENRIETTO SALVO |
| | n. utenti | | | | 210.000 | 210.000 | | | |
| 4 | Pass 15 | Pratiche sportive | Aumentare l'offerta delle discipline sportive gratuite | Incremento del 15% rispetto al 2011 | | 23 | | 27 | ENRIETTO DIENI |
| 5 | Gestione spettacoli viaggianti | Fornire informazioni e consulenze alle imprese per avviamento attività | Garantire un servizio di consulenza e di informazione negli orari previsti 9:00-12:30 martedì - venerdì | Numero di giorni nei quali è garantito il servizio | Presenza di almeno 1 operatore su 3 | 99% | 99% | | RORATO SCARANO |

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

|  DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO - SERVIZIO GESTIONE SPORT SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE | | | | | | | DOCUMENTO | SQS D13A 01 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| | | | | | | | REV. 4 | DEL 17.02.2012 |
| | | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | Dott. ENRIETTO |
| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | | PERFORMANCE QUALITA' | |
| 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 | Procedura applicabile / note |
| 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 a calendario | 95% | PG Sett D13 A 01 |
| | Luminosità dell'impianto nei locali spogliatoio | Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003 | Luminosità degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo | Valori al di fuori della soglia di riferimento | Iride Servizi | Non previsto | — | PO Sett D13 A 02 |
| | Interventi manutentivi in carico all'Edizia Sportiva nei locali spogliatoio | | 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 |
| | Manutenzione e controllo impianti rilevazione e segnalazione incendio nei locali spogliatoio | | Intervento semestrale di manutenzione periodica | Inferiore a 2 interventi annui | Edilizia Sportiva | Non previsto | — | PO Sett D13 A 02 |
| | Qualità dell'acqua | Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003 | rispetto dei limiti previsti come da piano di controllo | Valori al di fuori della soglia di riferimento negli orari di apertura impianto | | giorni in cui lo standard viene rispettato/giorni di apertura impianto | 99% | PO Sett D13 A 02 |
| | Qualità aria nei locali spogliatoio | Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003 | Qualità dell'aria degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo | Valori al di fuori della soglia di riferimento | Iride Servizi | Non previsto | — | PO Sett D13 A 02 |
| | Effettuazione pulizia spogliatoi, wc e docce | | 3 passaggi al giorno | Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri | Ditta aggiudicataria pulizie | rispetto piano di pulizia | 100% | PO Sett D13 A 02 |
| | 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 |

|  DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO - SERVIZIO GESTIONE SPORT SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE | | | | | | | DOCUMENTO | SQS D13A 01 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| | | | | | | | REV. 4 | DEL 17.02.2012 |
| | | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | Dott. ENRIETTO |
| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | | PERFORMANCE QUALITA' | |
| 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 | Procedura applicabile / note |
| Pratica dell'attività sportiva | Luminosità dell'impianto nelle zone adibite all'attività sportiva | Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003 | Luminosità degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo | Valori al di fuori della soglia di riferimento | Iride Servizi | Non previsto | — | PO Sett D13 A 02 |
| | 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 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 |
| | Qualità aria nelle zone adibite all'attività sportiva | Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003 | Qualità dell'aria degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo | Valori al di fuori della soglia di riferimento | Iride Servizi | Non previsto | — | 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 negli ambienti di pratica sportiva | | Intervento semestrale di manutenzione periodica | Inferiore a 2 interventi annui | Edilizia Sportiva | Non previsto | — | PO Sett D13 A 02 |
| | 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 | | Non previsto | — | 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 |

|  DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO - SERVIZIO GESTIONE SPORT SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE | | | | | | | DOCUMENTO | SQS D13A 01 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| | | | | | | | REV. 4 | DEL 17.02.2012 |
| | | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | Dott. ENRIETTO |
| 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 | |
| Pratica dell'attività sportiva | Effettuazione pulizia 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 nei locali pratica 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 |
| Informazione e assistenza personalizzata | 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 |
| Comunicazione e trasparenza | Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura dell'Impianto Sportivo | | 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 |
| | | | Informazioni aggiornate entro 2 giorni dalla comunicazione data all'Ufficio Informazione e Promozione da parte dei Responsabili Impianto | ritardo superiore a 2 giorni | | comunicazioni nei tempi / totale comunicazioni | 99% | PG Div 13 01 |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE ECONOMATO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Continuare ad implementare le metodologie di monitoraggio degli approvvigionamenti e di valutazione dei fabbisogni della macchina comunale
- 2) Ridurre i costi complessivi di approvvigionamento mediante economie di scala ed accorpamenti, per quanto di competenza, di tipologie d'acquisto e ricorso, ove possibile, a general buyers esterni
- 3) Sperimentare ulteriori forme per procedere all'acquisizione di beni e servizi in forma aggregata e/o mediante l'e-procurement e/o mediante l'utilizzo di analisti di mercato e comunque dopo costanti benchmarking.

OBIETTIVI DI DIREZIONE

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 2 | 1 | Mantenimento dei servizi in relazione alle minori risorse assegnate | 1.a | Risorse impegnate rapportate alle prestazioni garantite nel 2012 e confrontate con le prestazioni 2011 | SCIAJNO MANTOVANI |
| 3 | 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 | SCIAJNO MANTOVANI |
| 1 | 3 | Adozione operativa delle nuove disposizioni in materia di controllo e razionalizzazione della spesa per l'acquisto di beni e servizi | 3.a | Entro il 31.12.2012 | SCIAJNO |
| 3 | 4 | Formulazione di un Accordo quadro per acquisizione di arredi e complementi arredo | 4.a | Approvazione capitolato entro il 31.12.2012 | SCIAJNO MANICONE |
| - | 5 | Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) | 5.a | Riferimento anno 2012: entro fine ciclo PEG | SCIAJNO MANTOVANI |

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'unità organizzativa - Direzione Economato | Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato | | Indagine di customer satisfaction | 6 | 4,5 | | 4,7 | SCIAJNO MANTOVANI |
| 2 | Pagamento fornitori (Area Direzione Economato) | Adozione della determinazione di liquidazione della fattura | | numero di fatture liquidate nel rispetto del valore di riferimento / n. totale fatture liquidate | 60 giorni | 100% | 100% | | SCIAJNO GALANTE |

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: SERVIZI LOGISTICI - ACQUISTO BENI E SERVIZI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della Direzione.

OBIETTIVI

| N. LINEA STRATEGICA | N° obiettivo | OBIETTIVI | N° | PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI | RESPONSABILE |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 2 | 1 | Introduzione nuove modalità esecuzione appalto pasti a domicilio per utenza assistita dai Servizi Sociali | 1.a | Approvazione capitolato entro il 31.12.2012 | VIOLA |
| 1 | 2 | Archiviazione elettronica degli atti relativi alle procedure di affidamento | 2.a | Definizione procedura entro il 31.12.2012 | MANTOVANI GALANTE |
| 2 | 3 | Proposta nuovi criteri per il noleggio attrezzature per manifestazioni | 3.a | Presentazione della deliberazione per l'approvazione della G.C. entro il 31.12.2012 | ROSSO |
| 1 | 4 | Ridefinizione dotazioni vestiario dipendenti | 4.a | Ridefinizione dotazioni entro il 31.12.2012 | PETRUZZA |
| 3 | 5 | Formulazione di un Accordo quadro per acquisizione di beni di consumo | 5.a | Approvazione capitolato entro il 31.12.2012 | TRUCANO |

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 | Monitoraggio acquisti | Rendere disponibile e costantemente aggiornato il piano delle gare in scadenza gestite dall'Economato | | N° piani aggiornati/3 | | 100% | 100% | | PETRUZZA ROSSO |
| 2 | | Rendere disponibile e costantemente aggiornata la reportistica relativa alle spese di maggiore rilevanza economica | | N° report /3 | | 100% | 100% | | PETRUZZA ROSSO |
| 3 | 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 | 98% | 97% | | MANICONE TRUCANO |
| 4 | 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 | 100% | 100% | | MANTOVANI MANICONE |
| 5 | Monitoraggio elettrodomestici da lavanderia asili nido | Censimento dotazioni | | n. sedi monitorate / totale sedi | | N.D. | | 95% | MANICONE |
| 6 | Monitoraggio ausili presso scuole e CESM | Censimento dotazioni | | n. sedi monitorate / totale sedi | | N.D. | | 10% | TRUCANO |
| 7 | Albo fornitori | Iscrizione albo | Garantire rispetto tempi iscrizione al netto delle verifiche di legge | iscrizioni effettuate nel rispetto tempi di riferimento / totale iscrizioni effettuate | 60 giorni | N.D. | | 95% | GALANTE |
| 8 | Pasti dipendenti comunali | Riduzione pasti indebitamente fruiti | | n. pasti indebitamente fruiti anno 2012/ n. pasti indebitamente fruiti anno 2011 | | N.D. | | 95% | VIOLA |

Stampa a cura del



Luglio 2012