



Città di Segrate

***PIANO DELLA PERFORMANCE
2011-2013***

Allegato alla deliberazione di G.C. n. 116 del 21 luglio 2011



Iso 9001:2008

Palazzo Comunale
via I Maggio 20090 - Segrate
Telefono 02/26.902.1 **Fax** 02/21.33.751
C.F. 83503670156 - **P.I.** 01703890150



Iso 9001:2008

Palazzo Comunale
via I Maggio 20090 - Segrate
Telefono 02/26.902.1 **Fax** 02/21.33.751
C.F. 83503670156 - **P.I.** 01703890150

INDICE

Introduzione	pag.	5
Caratteristiche del territorio.....	pag.	11
La struttura comunale.....	pag.	31
1 - Grado di attuazione della strategia.....	pag.	39
2 - Portafoglio dei servizi.....	pag.	51
- Indicatori dei processi del Sistema di Gestione di qualità.....	pag.	52
CDR 01 Direzione Servizi Educativi, Culturali e Rapporti con il Cittadino	pag.	73
- Sportello S@C.....	pag.	73
- Servizi scolastici comunali.....	pag.	77
- Asili nido/Servizi alla prima infanzia.....	pag.	82
- Biblioteche comunali.....	pag.	87
CDR 02 Direzione Centrale e Controllo di Gestione	pag.	93
- Servizi sociali.....	pag.	93
CDR 05 Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	pag.	103
- Sezione Edilizia privata.....	pag.	103
- Sportello Unico Attività Produttive (SUAP).....	pag.	105
- Servizio di Igiene Ambientale.....	pag.	107

CDR 08 Direzione Polizia Locale.....	pag. 111
- Centrale Operativa - Controllo del Territorio.....	pag. 111
- Servizio di trasporto pubblico.....	pag. 113
3 Stato di salute	pag. 115
- Salute economico - finanziaria.....	pag. 117
- Salute organizzativa.....	pag. 129
- Relazione con gli Stakeholder.....	pag. 136
4 Impatti sui bisogni.....	pag. 139
5 I confronti con le altre amministrazioni (Benchmarking).....	pag. 145

INTRODUZIONE

Identità

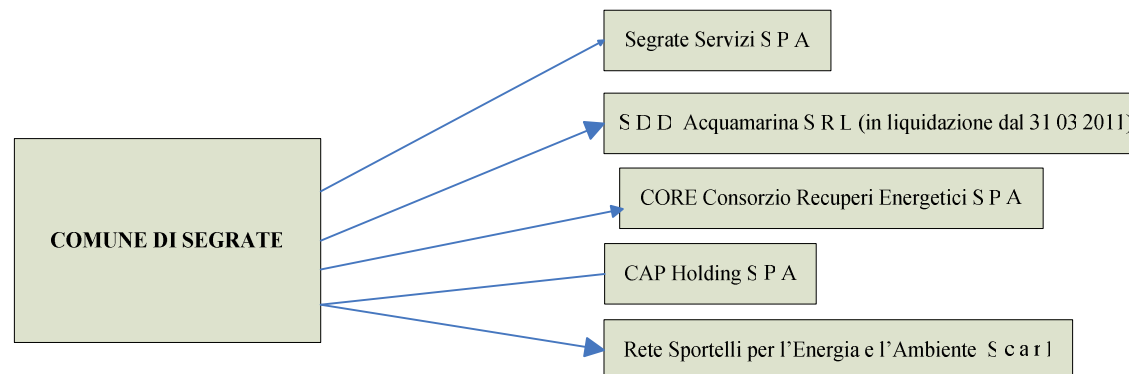
Il Comune di Segrate è un ente territoriale e la sua istituzione è prevista dall'art. 114 della Costituzione.

Secondo la Carta Costituzionale, i comuni sono enti autonomi con potestà statutaria, titolari di funzioni amministrative proprie e di quelle conferite con legge statale o regionale. E' noto infatti che, con la riforma del Titolo V della Costituzione approvata nel 2001 il principio di sussidiarietà assurge a criterio fondamentale del riparto delle competenze amministrative tra i vari livelli di governo ed impone di attribuire le funzioni amministrative al livello di governo più vicino al cittadino. Ciò comporta che le funzioni amministrative sono attribuite in via ordinaria ai Comuni e solo laddove sia indispensabile un esercizio unitario delle stesse, tale da superare la dimensione territoriale comunale, la Costituzione ne consente l'allocazione ad altri livelli di governo (Provincia, Regione, Stato).

Il Comune, in base a quanto stabilito dall'art.3 del Decreto Legislativo 267/2000 (Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali), rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo. Inoltre, l'Ente concorre alla determinazione degli obiettivi contenuti nei piani e programmi dello Stato e della Regione.

Spettano al Comune le funzioni amministrative che riguardano la popolazione e il territorio comunale e in particolare nei settori dei servizi alla persona, all'assetto e utilizzazione del territorio e dello sviluppo economico. Sono assegnati all'Ente servizi di competenza statale quali la gestione dei servizi elettorali, di stato civile, di anagrafe, di leva militare e di statistica.

Per la gestione dei servizi, l'amministrazione comunale ha una pluralità di "formule gestionali" tra cui poter scegliere. Si affiancano alla tradizionale gestione diretta o in economia le forme gestionale associate, le concessioni a terzi e le società di capitali con partecipazione del Comune.

Società Partecipate

	Denominazione società	%	Attività
1	Segrate Servizi S.P.A	100	Gestione farmacie comunali, servizi assistenza alla persona (gestione minori e SAD)
2	S.D.D. Acquamarina SRL	100	Gestione impianti sportivi e corsi per il tempo libero
3	CORE Consorzio Recuperi Energetici S.P.A	15	Gestione smaltimento rifiuti
4	CAP Holding S.P.A	4,38	Servizio idrico integrato
5	Rete Sportelli per l'Energia e l'Ambiente S.c.a.r.l	1,2	Servizio di sportello informatico sull'efficienza energetica

Programmazione

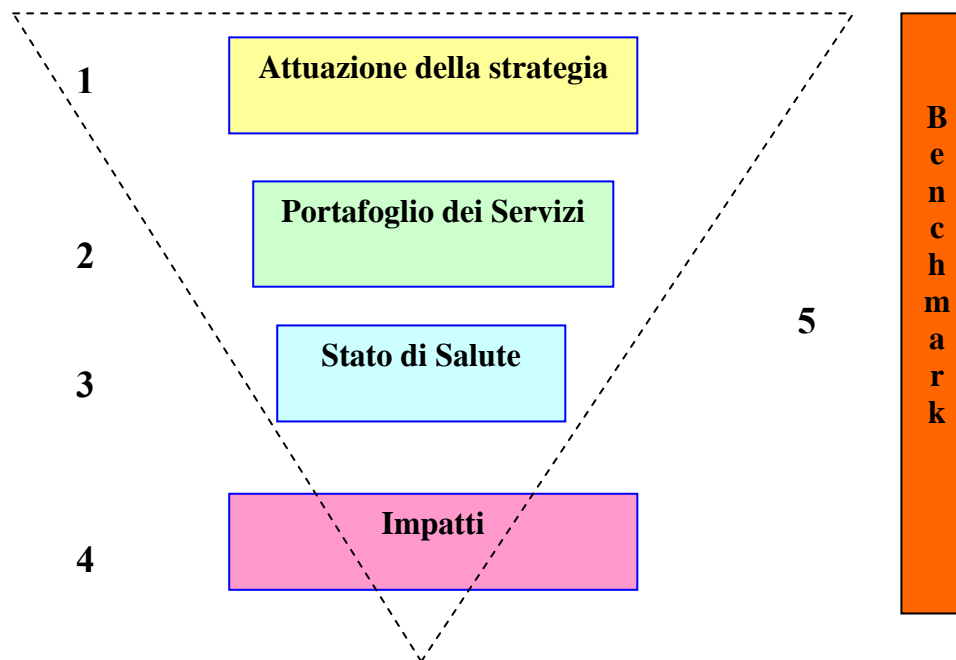
Il perseguimento delle finalità del comune avviene attraverso il seguente processo di pianificazione e programmazione :

- Linee Programmatiche (durata quinquennale) che vengono comunicate dal Sindaco al Consiglio Comunale nella prima seduta successiva alla elezione. Esse costituiscono le linee strategiche che l'Amministrazione intende perseguire nel corso del proprio mandato.
- Relazione Previsionale e Programmatica (durata triennale) RPP evidenzia per singoli programmi, le scelte politiche adottate per la realizzazione degli obiettivi di mandato.
- Il Programma delle Opere Pubbliche
- Bilancio di Previsione annuale e pluriennale
- Piano Esecutivo di Gestione
- Piano Dettagliato degli obiettivi

Che cos'è il Piano della Performance

Il Piano della Performance (PdP) è un documento programmatico triennale che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici e definisce gli indicatori per la misurazione e la valutazione della prestazione dell'Amministrazione, dei dirigenti e dei dipendenti non dirigenti.

Rappresentazione della performance organizzativa



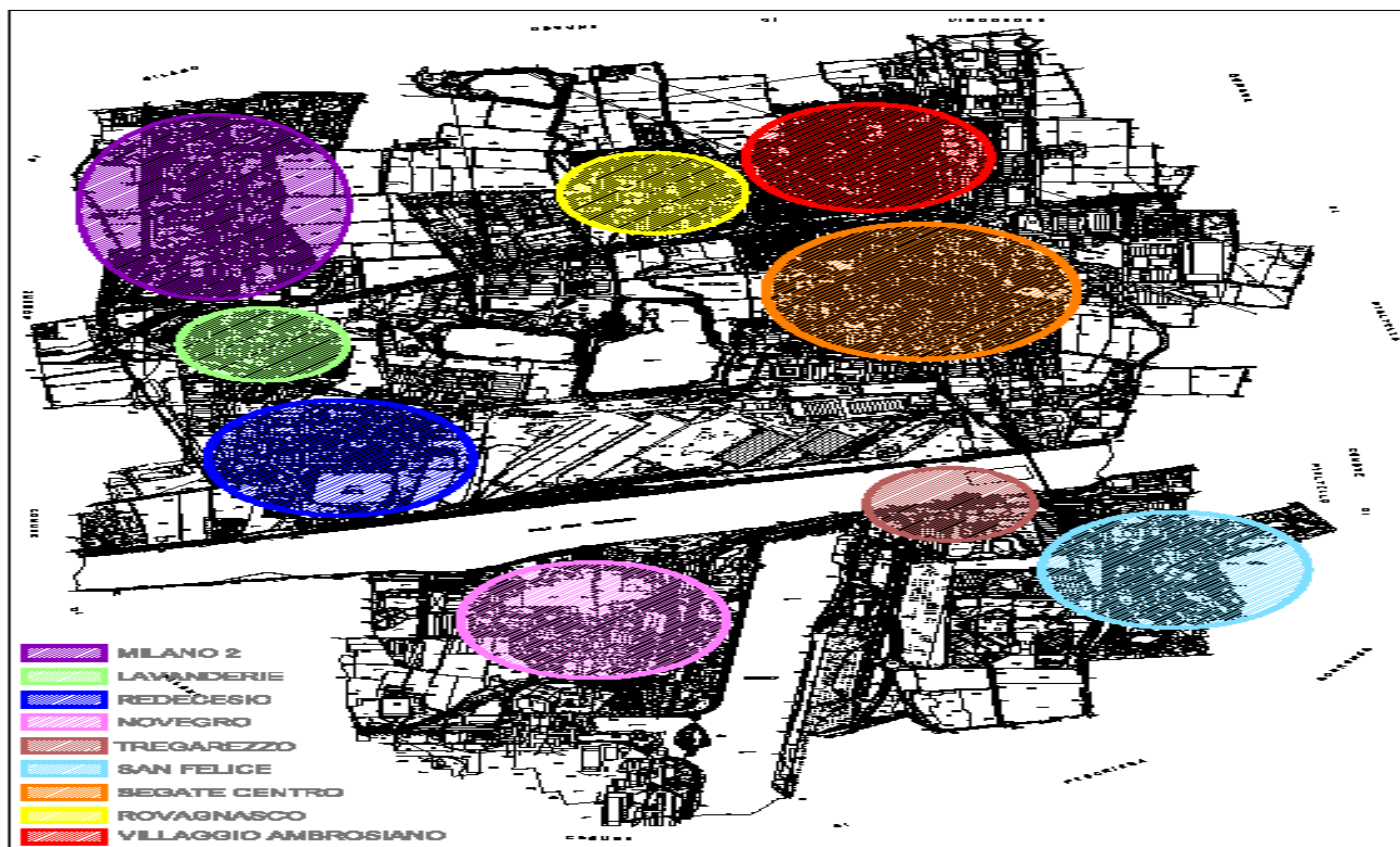
Il PdP è parte integrante del Ciclo di gestione della performance che in base all'articolo 4 del D.Lgs.150/2009 si articola nelle seguenti fasi:

- Definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori.
- Collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse.
- Monitoraggio in corso d'esercizio.
- Misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale.
- Utilizzo dei sistemi premianti.
- Rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai competenti organi esterni, ai cittadini, agli utenti e destinatari dei servizi.

Il PdP elabora i contenuti del Mandato del Sindaco che si sviluppa nei seguenti 10 punti:

1	Segrate finalmente libera dal traffico
2	Segrate ha un nuovo sistema di parchi
3	Segrate si muove sempre più veloce
4	Segrate attenta all'ambiente
5	Segrate ancora più sicura
6	Segrate aiuta i più deboli
7	Segrate investe sui giovani
8	Segrate: più tempo per la famiglia e i figli
9	Segrate sostiene le imprese e il lavoro
10	Segrate un comune più vicino al cittadino

CARATTERISTICHE DEL TERRITORIO



Il Comune di Segrate è situato nell'area Est di Milano, confina con Milano, Vimodrone, Peschiera Borromeo e Pioltello e si estende su una superficie di 17,5 chilometri quadrati.

Segrate è facilmente raggiungibile da Milano. Il capoluogo e la città sono uniti da due collegamenti stradali, uno ferroviario e uno metropolitano.

Le strade provinciali che attraversano Segrate sono: la 103 Cassanese e la 14 Rivoltana (collega Segrate all'aeroporto di Linate e all'Idroscalo da una parte e Liscate e Rivolta d'Adda dall'altra).

Segrate è raggiungibile dai caselli autostradali di Milano Lambrate e Milano Rubattino mentre i collegamenti ferroviaria e metropolitani più prossimi alla città sono: la stazione di Segrate, linea S5 del Passante Ferroviario, la stazione di Cascina Gobba Cascina Burrone della linea 2 della metropolitana milanese.

Segrate è un importante centro non solo residenziale, ma anche economico, un polo imprenditoriale privilegiato nell'ambito del mercato nazionale e internazionale. Le numerose cascine, i fontanili, i campi ancora presenti sul suo territorio testimoniano le tradizioni agricole di una città che ha saputo conciliare sviluppo edilizio, crescita economica e salvaguardia dell'ambiente, proprio come una metropoli europea.

La posizione geografica strategica, la presenza di importanti infrastrutture e di siti comunali di interesse, un articolato sistema di trasporti pubblici, nonché un governo attento alle esigenze dei cittadini e del territorio hanno reso Segrate una città dinamica, competitiva, capace di integrare business e sostenibilità.

Grazie a questa posizione strategica, numerose imprese hanno già scelto di stabilire la propria sede sul suo territorio:

- Gruppo Mondadori: tra le più rilevanti realtà editoriali nazionali
- IBM Italia: sede italiana di una tra le più importanti aziende di Information Technology del mondo
- Bayer, Istituto delle Vitamine (DSM Production), Laboratoires Boiron, Roche, Bio Rad Laboratoires: società farmaceutiche di rilevanza internazionale
- Mediaset: che ha a Segrate un suo centro produzione TV
- Milano Oltre: grande centro per il terziario avanzato

Nelle aziende presenti sul territorio del Comune di Segrate trovano occupazione oltre 25.000 dipendenti nei vari settori.

Segrate può disporre di rilevanti infrastrutture, che rappresentano un elemento di fondamentale importanza anche ai fini dello sviluppo e della competitività aziendali. Un'adeguata accessibilità agevola infatti relazioni di interscambio a diversi livelli territoriali:

- Aeroporto di Linate
- Stazione FS
- Idroscalo
- Ospedale San Raffaele
- Parco Espositivo di Novegro
- Centro commerciale (in fase di realizzazione)

Nei prossimi anni, anche in previsione dell'Expo del 2015, questo articolato sistema di connessioni sarà arricchito da nuovi interventi, che miglioreranno sensibilmente il sistema della mobilità non solo locale:

- L'arrivo a Linate della Linea 4 della Metropolitana Milanese, che collegherà la zona est con la zona ovest della città e, in particolare, l'aeroporto con il centro (Crocetta/Sforza Policlinico), con la porzione sud della cerchia dei Navigli e con la zona di via Lorenteggio (S. Cristoforo).
- La riqualificazione della S.P. 14 Rivoltana e della S.P. 103 Cassanese, che comporterà il raddoppio della carreggiata di entrambe queste importanti arterie provinciali

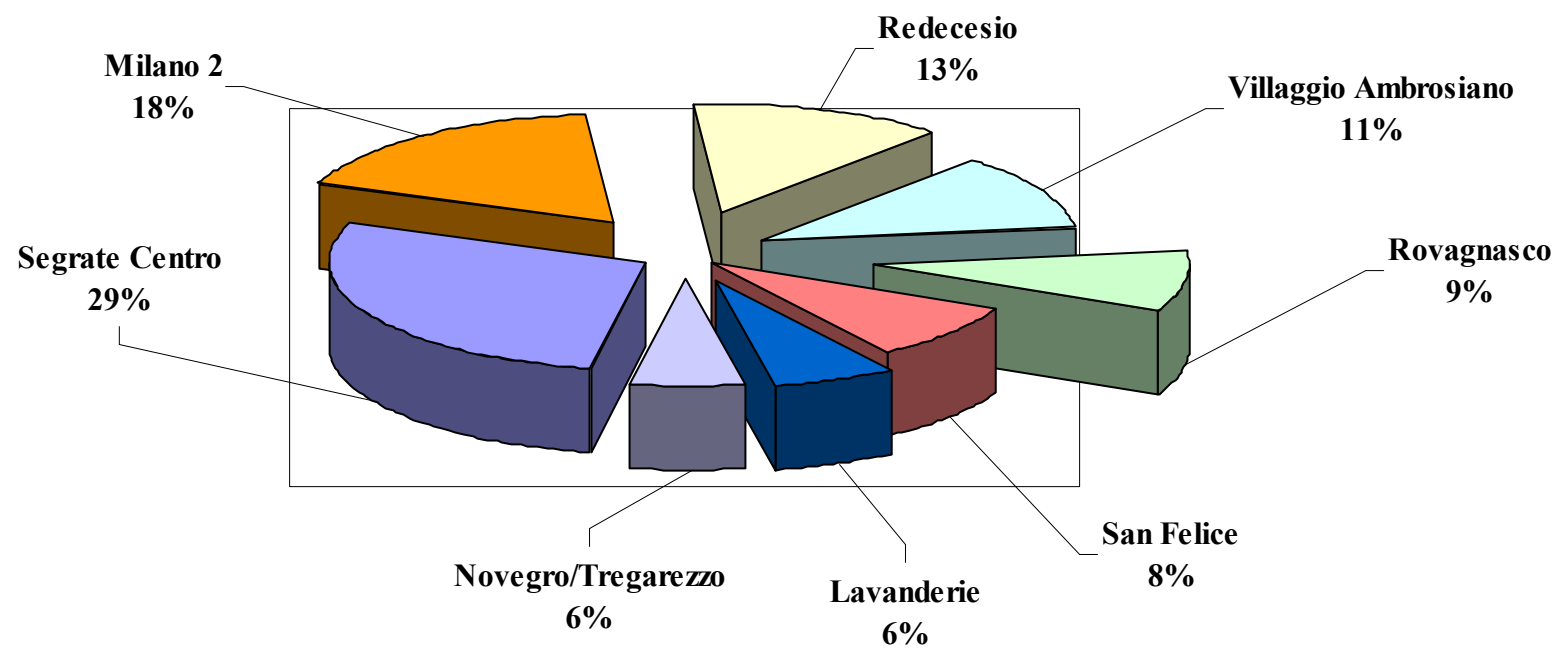
- La realizzazione della BreBeMi, il nuovo Collegamento Autostradale Brescia – Bergamo – Milano, che si pone l'obiettivo di decongestionare l'attuale rete stradale e autostradale lungo il corridoio Milano - Bergamo – Brescia

Il territorio è suddiviso in sei quartieri: Villaggio Ambrosiano, Rovagnasco, Segrate Centro, San Felice, Tregarezzo, Novegro, Redecesio, Lavanderie e Milano Due.

QUARTIERI	Popolazione al 31.12.2010				Famiglie	
	Sesso		Totale	Valore percentuale	Numero	Valore percentuale
	Maschi	Femmine				
Segrate Centro	4.643	4.990	9.633	28,1	4.137	28,3
Milano 2	2.935	3.152	6.087	17,7	2.681	18,4
Redecesio	2.207	2.302	4.509	13,1	1.912	13,1
Villaggio Ambrosiano	1.915	2.000	3.915	11,4	1.582	10,8
Rovagnasco	1.550	1.620	3.170	9,2	1.334	9,1
San Felice	1.370	1.471	2.841	8,3	1.255	8,6
Lavanderie	1.084	1.086	2.170	6,3	877	6,0
Novegro-Tregarezzo	1.040	976	2.016	5,9	823	5,6
Totale	16.744	17.597	34.341	100	14.601	100

Fonte: Comune di Segrate - Elaborazione dell'Ufficio di statistica

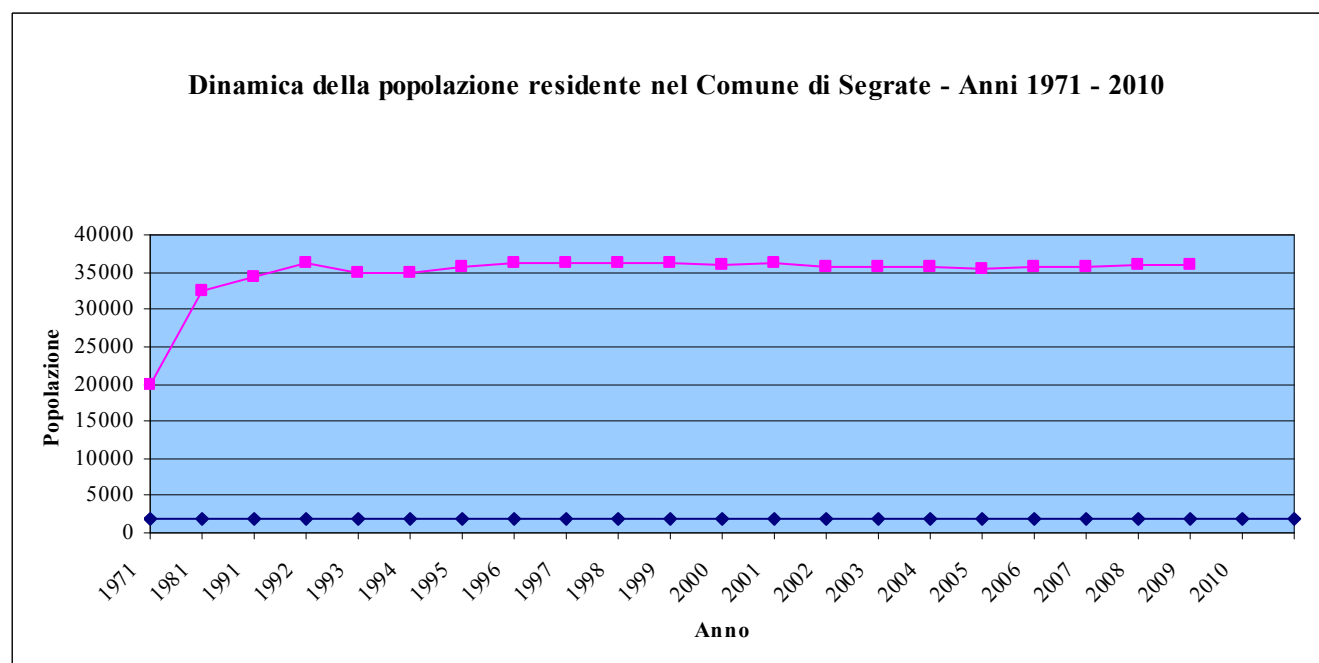
Popolazione per Quartiere di residenza nel Comune di Segrate anno 2010



Demografia

ANNI	Sesso		Totale	Variazione percentuale sull'anno precedente
	Maschi	Femmine		
1971	8.988	8.986	17.974	-
1981	15.230	15.265	30.495	69,7
1991	16.147	16.223	32.370	6,1
1992	17.018	17.149	34.167	5,6
1993	16.413	16.453	32.866	-3,8
1994	16.416	16.461	32.877	0,0
1995	16.821	17.002	33.823	2,9
1996	17.012	17.283	34.295	1,4
1997	16.987	17.200	34.187	-0,3
1998	16.963	17.250	34.213	0,1
1999	16.858	17.272	34.130	-0,2
2000	16.802	17.228	34.030	-0,3
2001	16.876	17.259	34.135	0,3
2002	16.616	17.151	33.767	-1,1
2003	16.507	17.182	33.689	-0,2
2004	16.549	17.259	33.808	0,4
2005	16.411	17.120	33.531	-0,8
2006	16.390	17.200	33.590	0,2
2007	16.464	17.200	33.664	0,2
2008	16.540	17.347	33.887	0,7
2009	16.550	17.393	33.943	0,2
2010	16.744	17.597	34.341	1,2
<i>Fonte: Comune di Segrate - Elaborazione dell'Ufficio di statistica su dati dell' Anagrafe</i>				

La popolazione di Segrate, come si evince dalla tabella ha subito un leggero decremento negli ultimi 10 anni dovuto al saldo migratorio negativo non sempre compensato dal saldo naturale. Al 31.12.2010 la popolazione ha raggiunto i 34.341 abitanti con un incremento percentuale rispetto al 2009 dell' 1,2%.



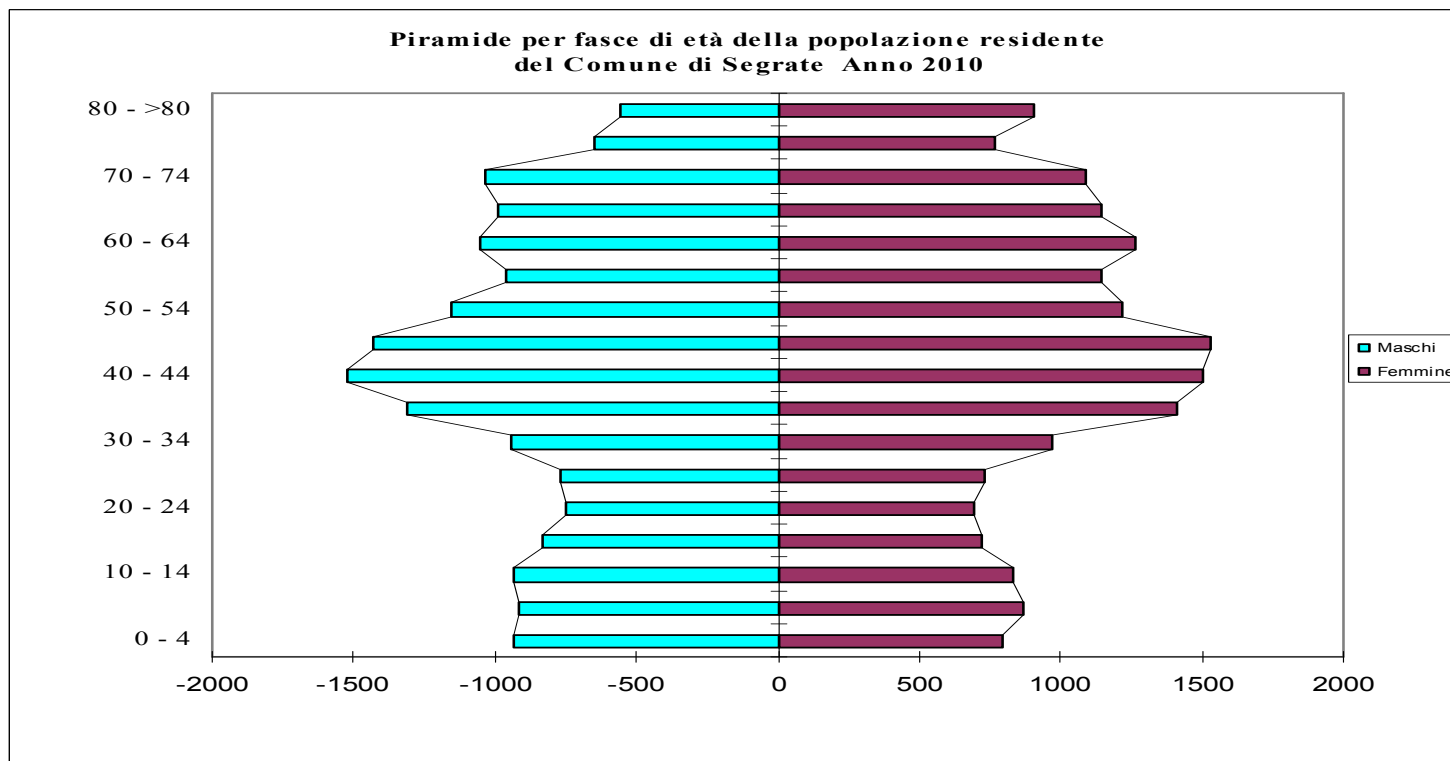
Comune di Segrate - quadro demografico							
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Popolazione residente ad inizio anno	33.689	33.808	33.531	33.590	33.664	33.887	33.943
nati	309	335	326	339	319	307	308
morti	214	204	207	201	200	247	260
saldo naturale	95	131	119	138	119	60	48
immigrati	1468	1375	1027	1.355	1.391	1.330	1.467
emigrati	1444	1783	1087	1.419	1.287	1.334	1.117
saldo migratorio	24	-408	-60	-64	104	-4	350
incremento/decremento	119	-277	59	74	223	56	398
popolazione a fine anno	33808	33531	33590	33.664	33.887	33.943	34.341

Fonte: Ufficio Anagrafe .

Popolazione per fascia d'età al 31.12.2010

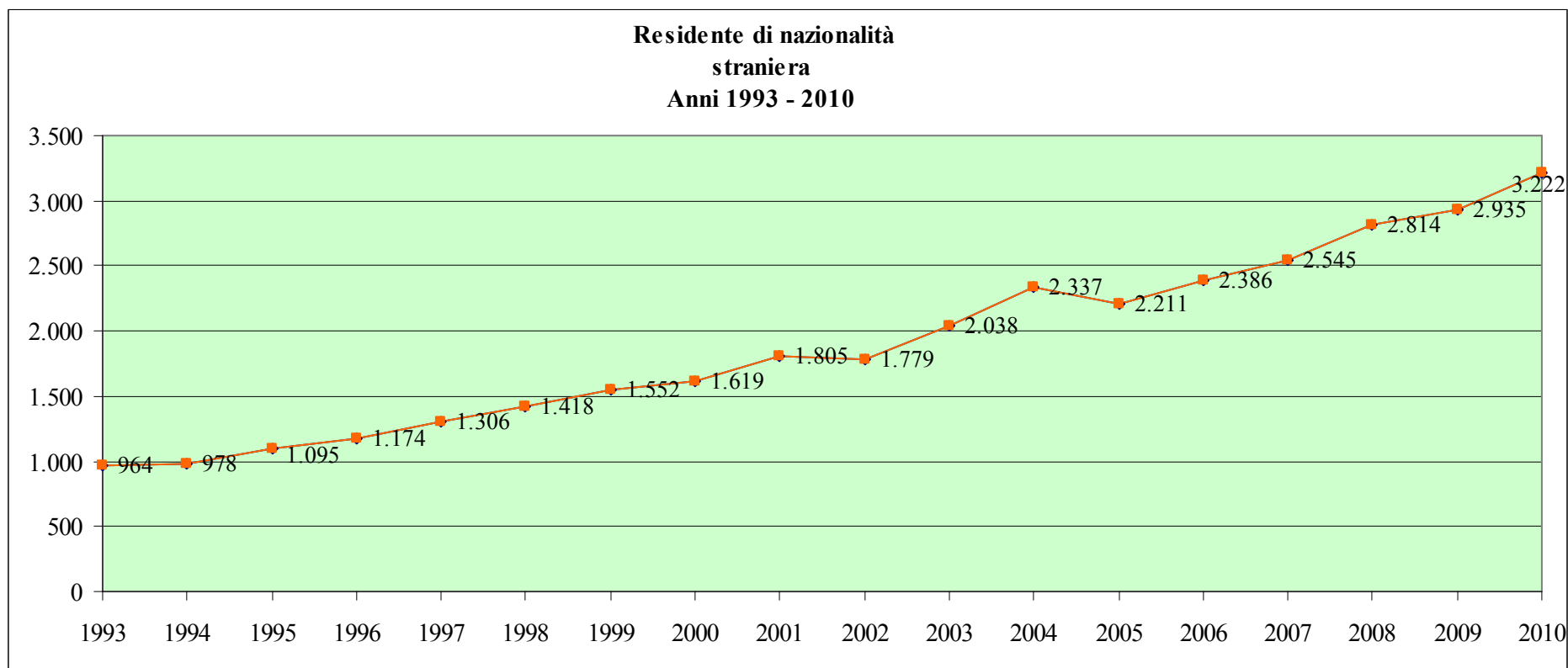
CLASSI DI ETA'	Maschi	Femmine	Totale
0 - 4	930	795	1.725
5 - 9	914	866	1.780
10 - 14	932	832	1.764
15 - 19	834	725	1.559
20 - 24	751	698	1.449
25 - 29	769	730	1.499
30 - 34	943	969	1.912
35 - 39	1.314	1.414	2.728
40 - 44	1.524	1.504	3.028
45 - 49	1.428	1.528	2.956
50 - 54	1.153	1.217	2.370
55 - 59	965	1.146	2.111
60 - 64	1.054	1.261	2.315
65 - 69	988	1.143	2.131
70 - 74	1.038	1.087	2.125
75 - 79	649	772	1.421
80 - >80	558	910	1.468
Totale	16.744	17.597	34.341

Fonte: Ufficio Anagrafe



Indici demografici	Regione Lombardia	Provincia Milano	Comune Segrate
Indice vecchiaia	141,85	153,84	135,60

L'indice di vecchiaia è un indicatore che stima il peso della popolazione anziana in una determinata popolazione. Esso si definisce come il rapporto di composizione tra la popolazione anziana (65 anni e oltre) e la popolazione più giovane (0-14 anni). Valori superiori a 100 indicano una maggiore presenza di anziani rispetto ai giovanissimi.

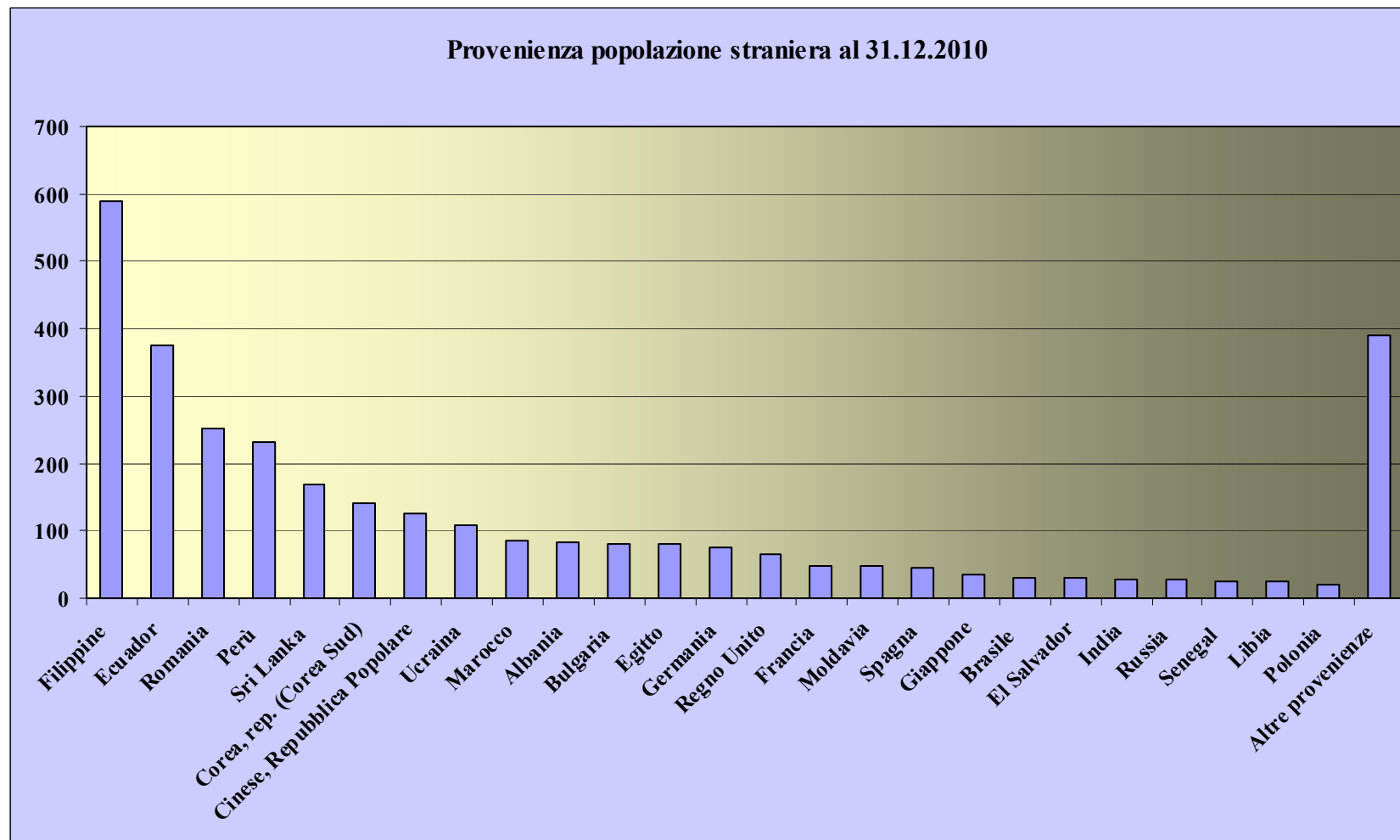


Fonte: Ufficio Anagrafe

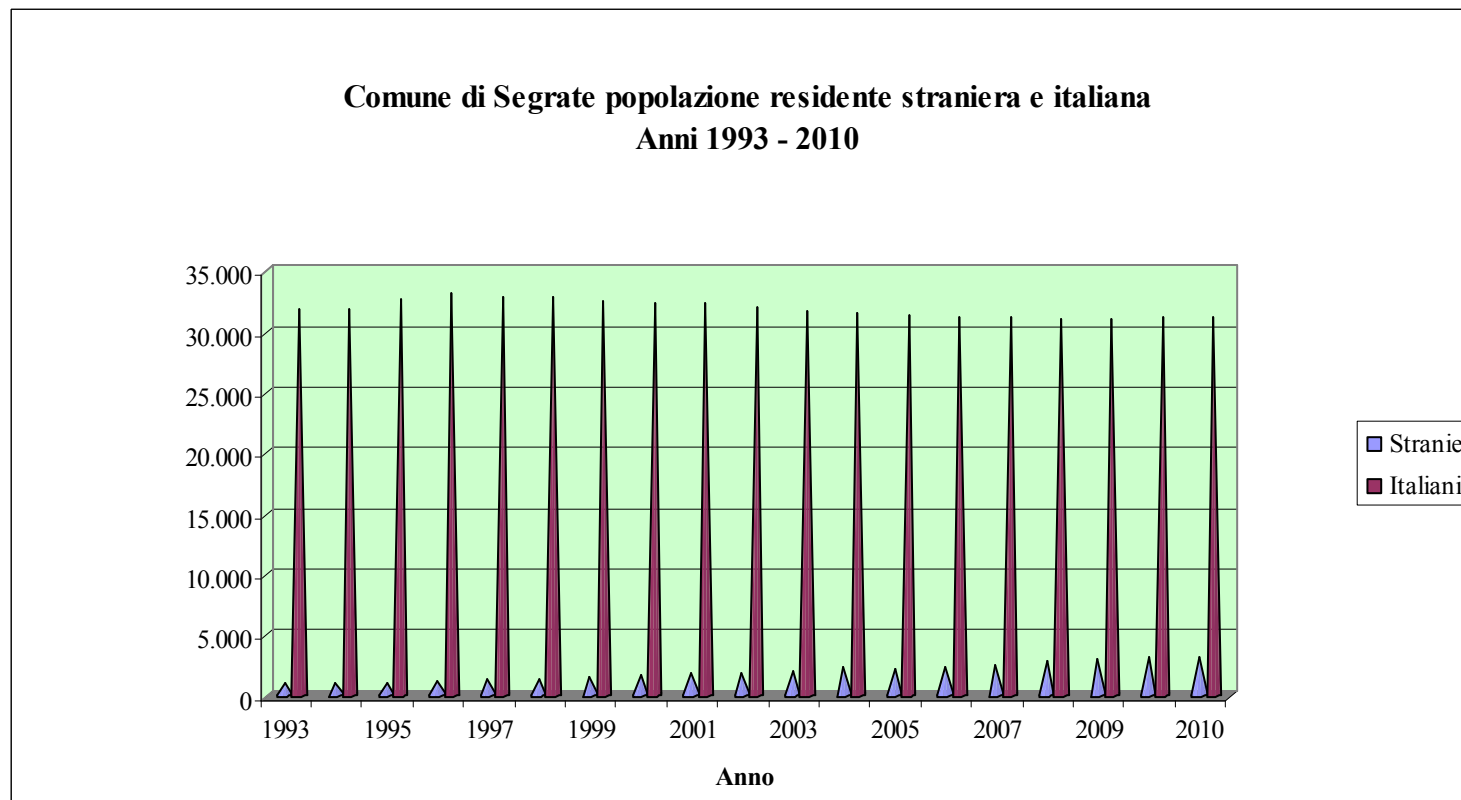
La popolazione straniera negli ultimi 10 anni ha avuto un consistente aumento, dal 2000 al 2010 l'incremento è stato pari al 50% e tale dato deve essere letto tenendo conto della provenienza e delle mansioni che occupano nel mercato del lavoro. Le comunità straniere più numerose provengono dalle Filippine, dall'Ecuador, dalla Romania, dal Perù, dalla Corea e Repubblica Popolare Cinese; inoltre è presente sul territorio una quota di persone che provengono da

paesi occidentali (Regno Unito, Spagna, Germania, Giappone). L'occupazione prevalente della popolazione straniera (non quella proveniente dai paesi occidentali) è di: Colf, badante, operaio e operatori del commercio e artigianato.

Cittadinanza	Totale
Filippine	589
Ecuador	375
Romania	253
Perù	232
Sri Lanka	169
Corea, rep. (Corea Sud)	142
Cinese, Repubblica Popolare	127
Ucraina	109
Marocco	86
Albania	83
Bulgaria	81
Egitto	80
Germania	75
Regno Unito	65
Francia	49
Moldavia	49
Spagna	45
Giappone	34
Brasile	31
El Salvador	31
India	28
Russia	27
Senegal	26
Libia	25
Polonia	21
Altre provenienze	390



Fonte: Ufficio Anagrafe



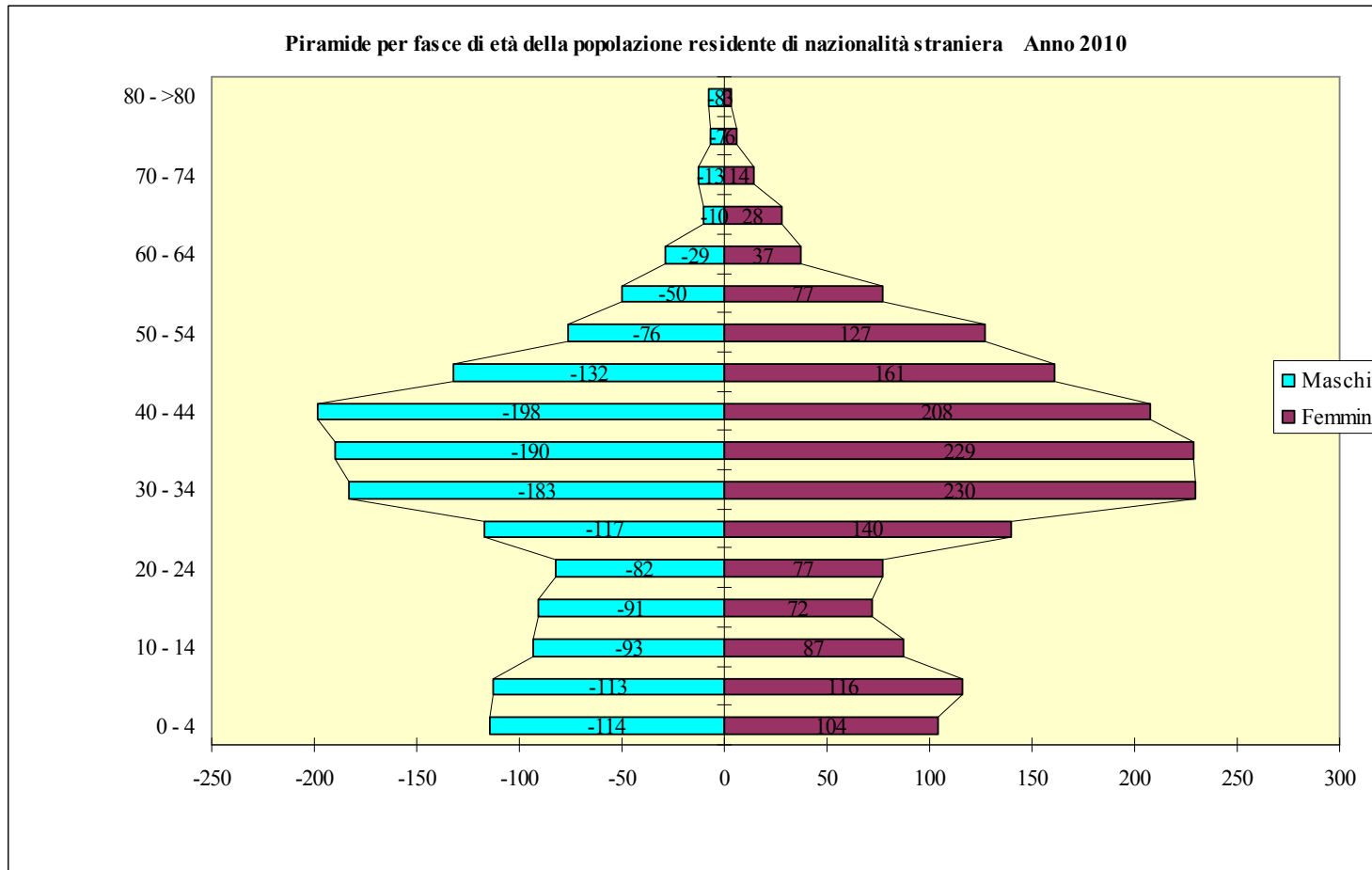
Fonte: Ufficio Anagrafe

Rispetto al totale della popolazione residente, gli stranieri dal 1993 ad oggi sono passati dal 2,9% a circa il 9%

Comune di Segrate - Popolazione residente di nazionalità straniera per sesso e classi di età.			
Classi di età	Maschi	Femmine	Totale
0 - 4	114	104	218
5 - 9	113	116	229
10 - 14	93	87	180
15 - 19	91	72	163
20 - 24	82	77	159
25 - 29	117	140	257
30 - 34	183	230	413
35 - 39	190	229	419
40 - 44	198	208	406
45 - 49	132	161	293
50 - 54	76	127	203
55 - 59	50	77	127
60 - 64	29	37	66
65 - 69	10	28	38
70 - 74	13	14	27
75 - 79	7	6	13
80 - >80	8	3	11
Totale	1.506	1.716	3.222

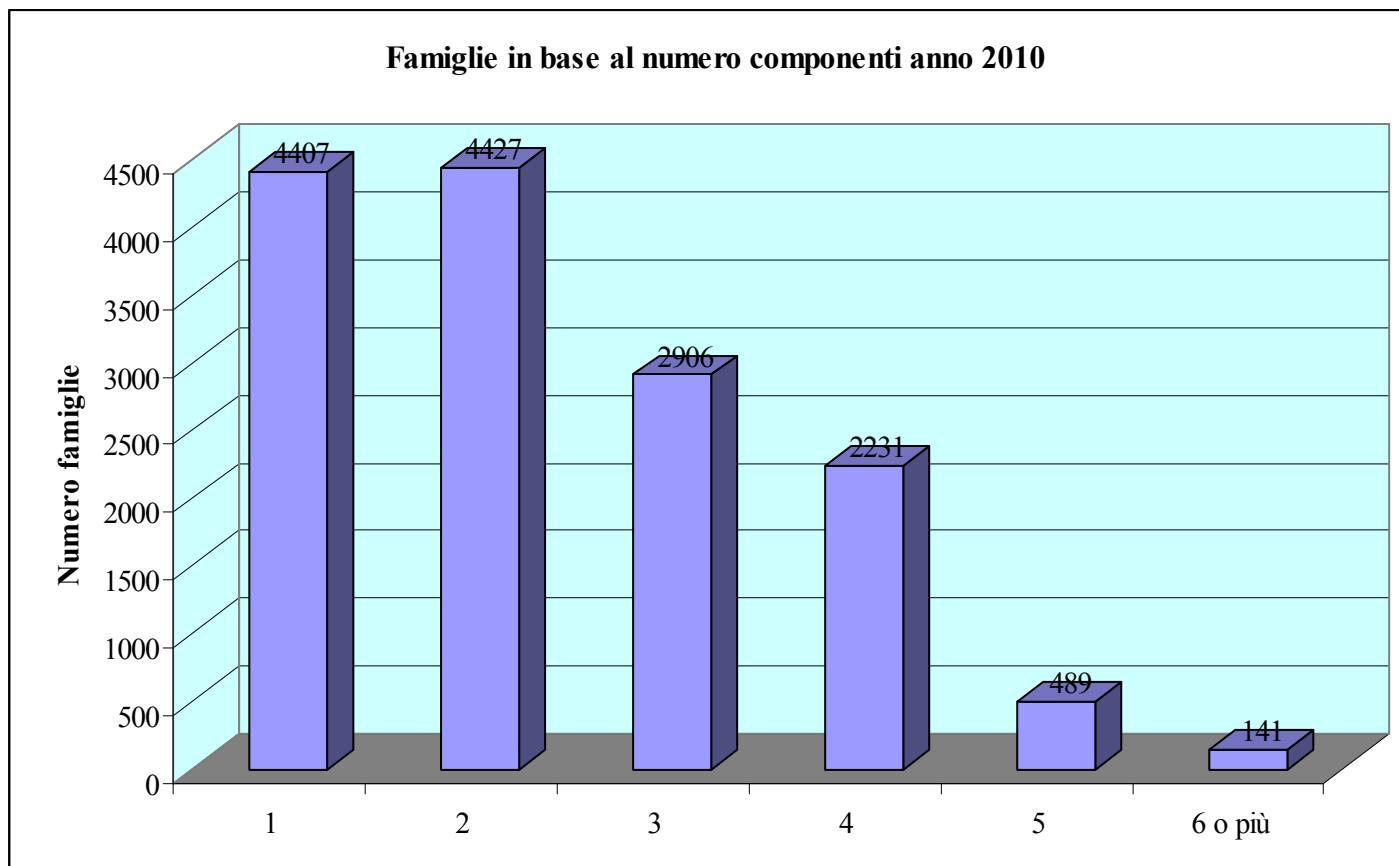
Fonte: Comune di Segrate - Elaborazione dell'Ufficio di statistica su dati dell' Anagrafe

La piramide della popolazione straniera appare nel suo complesso molto più giovane di quella riferita a tutta la popolazione.



Fonte: Ufficio Anagrafe

Sono 14.601 i nuclei familiari iscritti in anagrafe. Il gruppo più numeroso è quello di 1 e 2 componenti



Fonte: Ufficio Anagrafe

Comune di Segrate - Anno 2010 - Numero di famiglie per quartiere e numero di componenti.

Quartieri	Numero di componenti per famiglia											Totale
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	
Lavanderie	243	223	207	171	24	7	2					877
Milano 2	871	841	490	369	85	18	4	1	1	1		2681
Novegro	270	212	156	127	36	14	6	1			1	823
Redecesio	529	600	431	286	58	4	3	1				1912
Rovagnasco	347	444	292	205	39	5	2					1334
San Felice	452	337	228	181	43	9	4	1				1255
Segrate Centro	1245	1293	799	632	139	25	3	1				4137
Villaggio Ambrosiano	450	477	303	260	65	19	6	2				1582
Totale	4407	4427	2906	2231	489	101	30	7	1	1	1	14601

Fonte: Ufficio Anagrafe

Comune di Segrate - Anno 2010 - Numero di componenti per famiglie - valore percentuale

Quartieri	Numero di componenti per famiglia						Totale
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>da 6 in su</i>	
Lavanderie	27,71	25,43	23,60	19,50	2,74	1,03	100,00
Milano 2	32,49	31,37	18,28	13,76	3,17	0,93	100,00
Novogro	32,81	25,76	18,96	15,43	4,37	2,67	100,00
Redecesio	27,67	31,38	22,54	14,96	3,03	0,42	100,00
Rovagnasco	26,012	33,283	21,889	15,367	2,924	0,525	100,00
San Felice	36,02	26,85	18,17	14,42	3,43	1,12	100,00
Segrate Centro	30,09	31,25	19,31	15,28	3,36	0,70	100,00
Villaggio Ambrosiano	28,45	30,15	19,15	16,43	4,11	1,71	100,00

Fonte: Ufficio Anagrafe

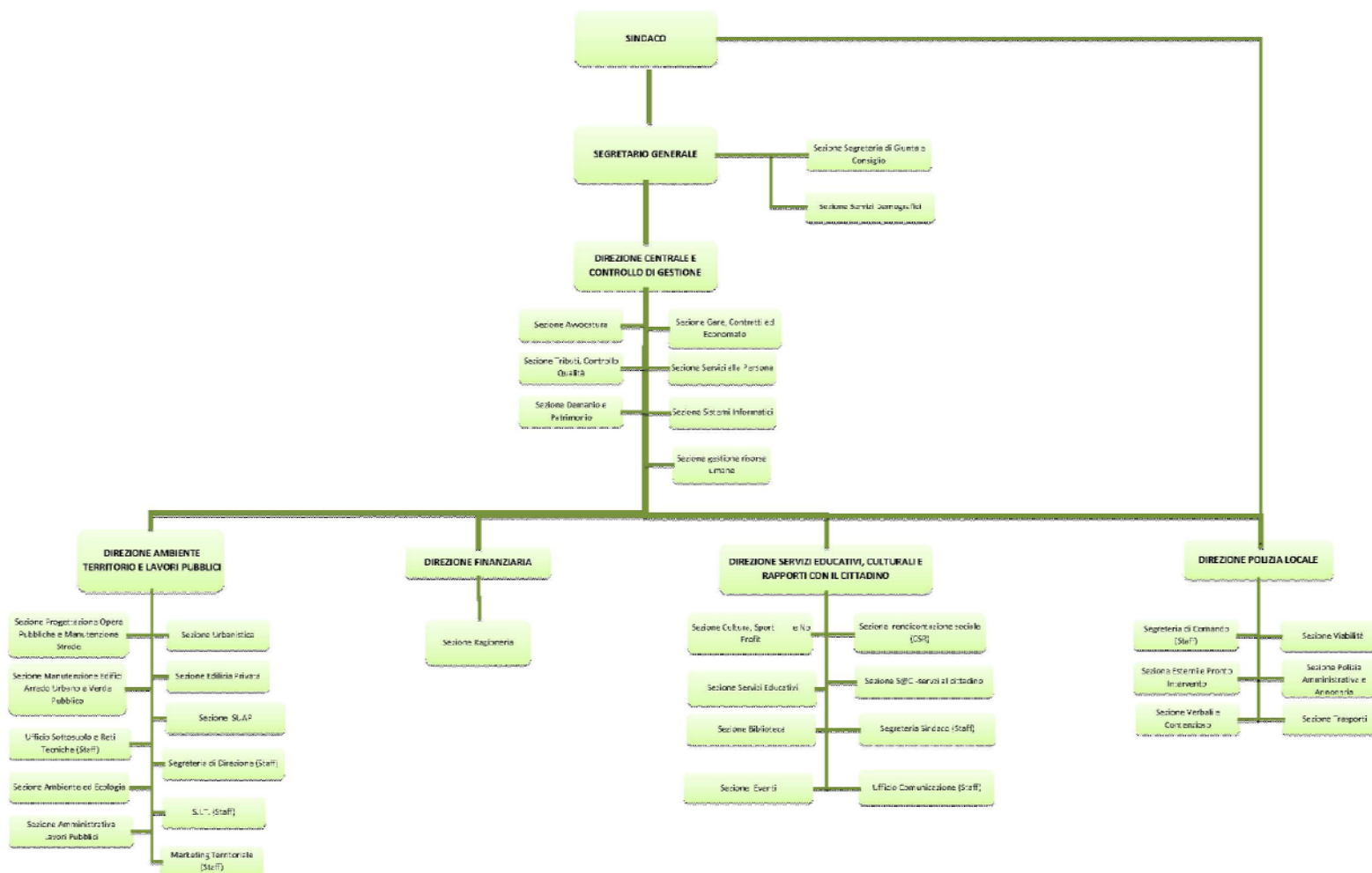
La composizione delle famiglie, nei diversi quartieri appare abbastanza omogenea anche se si nota un maggior numero di famiglie con un solo componente a San Felice mentre Redecesio, Rovagnasco e Villaggio Ambrosiano sono più numerose le famiglie con due componenti. I nuclei familiari con 4 o 5 componenti sono più presenti a Lavanderia e al Villaggio Ambrosiano.

LA STRUTTURA COMUNALE

Per l'attuazione delle politiche l'amministrazione comunale si avvale della struttura organizzativa che è articolata in 6 Centri di Responsabilità (CDR):

- CDR 01 Direzione Servizi Educativi, Culturali e Rapporti con il Cittadino
- CDR 02 Direzione Centrale e Controllo di Gestione
- CDR 03 Segretario Generale
- CDR 04 Direzione Finanziaria
- CDR 05 Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici
- CDR 08 Direzione Polizia Locale

Per ogni direzioni di seguito sono riportati i dati relativi alle risorse umane assegnate aggregate per categoria mentre per il dettaglio delle attività svolte dalla Sezione/ufficio si rimanda al Piano Dettagliato degli Obiettivi.



CDR 01 Direzione Servizi Educativi, Culturali e Rapporti con il Cittadino – Dipendenti									
Sezione/Ufficio	CAT. A	CAT. B	CAT. C	CAT. C Tempo determinato	CAT. D	CAT. D - P.O.	CAT. D Tempo determinato	DIRIGENTE Tempo Determinato	TOTALE
DIRIGENTE								1	1
Rendicontazione Sociale			1		1				2
Segreteria del Sindaco				2			2		4
Ufficio Relazioni con il Pubblico			1		1				2
Protocollo	1	3	1						5
Sportello S@C	2	13	5		1				21
Stampa		1	1	1					3
Cultura		1	1		1				3
Eventi Istituzionali		1	1		1				3
Servizi educativi			4			1			5
Asili nido			2						2
Promozione e Sport			2						2
Biblioteca Segrate Centro			5		1				6
Biblioteca Milano Due		2	1						3
TOTALE	3	21	25	3	6	1	2	1	62

CDR 02 Direzione Centrale e Controllo di Gestione - Dipendenti								
Sezione/Ufficio	CAT. A	CAT. B	CAT. C	CAT. D	CAT. D - P.O.	CAT. D - Alta Professionalità	DIRIGENTE Tempo Determinato	TOTALE
DIRIGENTE							1	1
Amministrazione e Gestione			1	1				2
Servizi ai diversamente abili				1				1
Servizi agli anziani				1				1
Inclusione sociale				1				1
Legale				1				1
Contratti			2	1				3
Qualità			1	1				2
Sistemi Informativi		1	3	1				5
Espropri				1				1
Gestione Patrimoniale			1	1				2
Gare		1	1	1		1		4
Tributi			2		1			3
Cassa Economale			1					1
Acquisti beni e servizi			1					1
Servizi Sociali	1	1	4		1			7
Ufficio Stranieri			1					1
Amministrazione e Gestione del Personale		1		1	1			3
Contabilità del Personale			2	1				3
Formazione e Sviluppo		1						1
TOTALE	1	5	20	13	3	1	1	44

CDR 03 Segretario Generale - Dipendenti							
Sezione/Ufficio	CAT. A	CAT. B	CAT. C	CAT. D	CAT. D - P.O.	SEGRETARIO	TOTALE
SEGRETARIO						1	1
Segreteria di Consiglio		1	1	1			3
Segreteria di Giunta			1	1			2
Messi		2	1				3
Archivio			2				2
Servizi demografici		3	4	3			10
Servizi cimiteriali			1	1			2
TOTALE	0	6	10	6	0	1	23

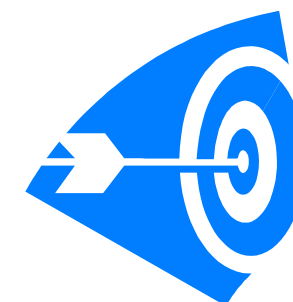
CDR 04 Direzione Finanziaria - Dipendenti							
Sezione/Ufficio	CAT. A	CAT. B	CAT. C	CAT. D	CAT. D - P.O.	DIRIGENTE Tempo Determinato	TOTALE
DIRIGENTE						1	1
Ragioneria			4	1			5
TOTALE	0	0	4	1	0	1	6

CDR 05 Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici - Dipendenti							
Sezione/Ufficio	CAT. A	CAT. B	CAT. C	CAT. D	CAT. D - P.O.	DIRIGENTE Tempo Indeterminato	TOTALE
DIRIGENTE						1	1
Urbanistica		1		2	1		4
S.i.t.				1			1
Edilizia Privata		2	2		1		5
Sportello Unico		1	2	1	1		5
Opere pubbliche			6	1	2		9
Servizi manutentivi strade comunali			1				1
Sottosuolo				1			1
Verde Pubblico		1	1				2
Marketing Territoriale				1			1
Tutela ambientale			2	2			4
TOTALE	0	5	14	9	5	1	34

CDR 08 Direzione Polizia Locale - Dipendenti								
Sezione/Ufficio	CAT. A	CAT. B	CAT. C	CAT. C Tempo determinato	CAT. D	CAT. D - P.O.	DIRIGENTE Tempo Indeterminato	TOTALE
DIRIGENTE							1	1
Trasporti Pubblici Locali		1	1			1		3
Controllo del territorio			27	11	6			44
Viabilità e traffico			2					2
Polizia amministrativa		1	7		2			10
Segreteria di Comando		1	2					3
TOTALE	0	3	39	11	8	1	1	63



1. GRADO DI ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA



Nella presente sezione vengono illustrati sia gli obiettivi strategici dell'Amministrazione che sono particolarmente qualificanti per il mandato amministrativo sia gli obiettivi di struttura. Le schede analitiche dei singoli obiettivi contenente gli indicatori, le fasi delle attività, il Gantt, le risorse umane e finanziarie sono contenute nel Piano Dettagliato degli Obiettivi (PDO).

A) OBIETTIVI STRATEGICI

1° Obiettivo Strategico:

PIANO DI GOVERNO DEL TERRITORIO (PGT)

Il Piano di Governo del Territorio è lo strumento che consente di governare e amministrare il territorio, è un documento di analisi, di valutazione e di conformazione del territorio che ha 3 componenti: il Documento di Piano, di natura prettamente programmatica, il Piano dei Servizi, strumento di analisi, di valutazione e di progettazione dei servizi della città e il Piano Strutturale o Piano delle Regole, che disciplina l'uso della città costruita. Nell'insieme tali documenti trasformano gli obiettivi programmatici in un progetto di città rinnovata.

L'approvazione del PGT, strumento di pianificazione urbanistica previsto per gli enti locali dalla Legge della Regione Lombardia n.12 dell'11 marzo 2005, è finalizzata a valorizzare il territorio e l'identità di Segrate, preservando la città dalla forza accentratrice della vicina Milano; realizzare una città unita e "una", superando la divisione in quartieri distinti; migliorare gli standard già elevati dei servizi, aumentare le aree verdi fruibili per i cittadini; ridurre i consumi energetici e diminuire l'inquinamento.

Con il PGT si intende porre in essere le seguenti azioni, al fine di raggiungere i risultati attesi in termini di sostenibilità ambientale, economica e sociale:

- completare il processo di costruzione della città puntando sul fatto che il rafforzamento del sistema ne determini un miglior funzionamento;
- contenere il consumo di suolo prevedendo all'interno dei Piani attuativi sia sistemi a verde di elevata qualità ecosistemica sia corridoi ecologici e fasce tampone necessarie per la messa a sistema di una vera rete del verde;
- contribuire alla ridefinizione del centro urbano attraverso nuovi spazi a parco e una nuova zona commerciale e terziaria;

- diminuire il traffico di attraversamento e i conseguenti effetti negativi;
- completare ed elevare la dotazione di servizi pubblici di buona qualità all'interno dei quartieri;
- mantenere un'alta dotazione di servizi non solo a livello quantitativo ma anche a livello qualitativo, rinnovando e sostituendo le strutture obsolete;
- mantenere un'alta qualità dell'offerta residenziale consolidando l'esperienza dei quartieri come Milano 2 e San Felice;
- rendere autonoma funzionalmente la parte sud del comune attraverso processi di riqualificazione;
- migliorare l'appetibilità complessiva del Comune di Segrate per favorire la localizzazione di altre attività di eccellenza oltre a quelle già storicamente insediate;
- connettere la città al sistema dell'alta velocità realizzando la nuova stazione di porta della linea Milano –Venezia (corridoio 5) e connetterla con un metrò leggero all'Aeroporto Forlanini e la linea 4 della MM;;
- promuovere la dismissione o la forte riduzione dello scalo merci per la realizzazione di un parco sovracomunale che ricollegli la parte nord e la parte sud di Segrate;
- realizzazione di una serie di micro cogenerazione e reti distribuite sul territorio.

Questi i vantaggi che deriveranno alla città con l'adozione del Piano di Governo del Territorio:

- una dotazione di aree per servizi pari a 130 metri quadrati per abitante contro il minimo di legge che è di 18 metri quadrati;
- l'acquisizione al patrimonio comunale del 70% delle aree private in trasformazione;
- la minimizzazione del consumo di suolo;
- la creazione di una grande rete ecologica;
- l'abbattimento dei consumi energetici e delle immissioni in atmosfera;
- la messa a disposizione dei cittadini di verde pubblico e attrezzato con elevati standard qualitativi di servizi .

GANTT

Azioni	gen-11	feb-11	mar-11	apr-11	mag-11	giu-11	lug-11	ago-11	set-11	ott-11	nov-11	dic-11	gen-12	mar-12		giu-12	dic-12
Istruttoria tecnica e procedimento VAS (Valutazione Ambientale Strategica)																	
Apertura Urban Center																	
Pubblicazione definitiva del PGT e chiusura procedimento VAS																	
Adozione in Consiglio Comunale																	
Pubblicazione PGT e raccolta osservazioni																	
Approvazione in Consiglio Comunale																	
Pubblicazione nel BURL e presa efficacia																	
Fase attuativa																	

Copertura finanziaria

Tutto il progetto è finanziato nei bilanci degli anni di riferimento

2° Obiettivo Strategico:**Razionalizzazione della mobilità cittadina**

Razionalizzare la mobilità cittadina significa:

1. liberare la città dal traffico passante attraverso un sistema di viabilità tangente ai quartieri per realizzare una rete di nuove infrastrutture in grado di dirottare i flussi di veicoli in transito sulle grandi arterie all'esterno dei centri abitati salvaguardandoli;
2. estendere e completare la rete di piste di ciclabili e pedonali arrivando a un totale di 100 km di piste ciclabili realizzando anche ponti verdi e passerelle ciclopedonali in modo da collegare i quartieri in sicurezza tra loro raccordando ciascuno di essi al Centroparco. Il sistema di piste ciclabili interno verrà unito senza soluzione di continuità ai comuni vicini, mettendo a disposizione dei cittadini percorsi sicuri e protetti e incentivando in tal modo gli spostamenti a piedi e su due ruote anche attraverso campagne di sensibilizzazione

Ciò significherà:

per il punto **uno**

- realizzare il tratto di collegamento tra la via San Rocco e la Cassanese e, bypassando quest'ultima con un nuovo ponte ciclopedonale di raccordo tra Segrate Centro e Rovagnasco;
- prolungare via Redecesio fino a via Morandi per eliminare il traffico su via Modigliani;
- spostare il tracciato della BreBeMi all'interno dell'area ferroviaria, a tutela della zona nord del quartiere di San Felice e di Tregarezzo;
- chiudere l'accesso nord del quartiere di Milano 2, deviando il traffico passante su una nuova bretellina di collegamento tra la viabilità dell'ospedale San Raffaele e via Fratelli Cervi;
- spostare l'ingresso del Pronto Soccorso a nord di Milano 2, risolvendo i problemi di parcheggio e di traffico del quartiere;

- razionalizzare la viabilità, con zona a traffico riservato per i residenti, e creare una pedonalizzazione intelligente del centro storico, ideando un sistema di parcheggi a corona per la fruizione comoda delle strutture di pubblica utilità presenti: nuova biblioteca di via XXV Aprile, nuovo centro sportivo riqualificato, piscina, nuova chiesa;
- realizzare la tangenzialina via Europa-via Rugacesio a salvaguardia di via Morandi e una successiva interconnessione con via di Vittorio tramite un sistema di rotonde, per eliminare il traffico di attraversamento da Segrate Centro;
- realizzare la variante via Monzese in direzione via Torricelli e via Marconi per eliminare il traffico passante dal Villaggio Ambrosiano e da Rovagnasco e razionalizzare la viabilità locale con un sistema di sensi unici;
- prolungare via Novegro fino alla rotonda di Linate a salvaguardia dell'abitato di Novegro, eliminando il traffico da via Baracca.

Per il punto **due**

- realizzare la pista sulla Cassanese lato nord di collegamento tra il Comune di Segrate e il Comune di Pioltello;
- realizzare la pista ciclopedonale da via San Rocco alla Cassanese per collegare Segrate Centro con il Centroparco e con le piste che da Rovagnasco raggiungono Vimodrone;
- realizzare nel Centroparco una rete di percorsi interni e di raccordo con tutti i quartieri;
- realizzare l'area residenziale e la "Zona 30" al Villaggio Ambrosiano consentendo ai ciclisti, ai pedoni e agli automobilisti di percorrere in sicurezza e protetti le strade del quartiere;
- realizzare il raccordo delle piste ciclabili di via Morandi e Pioltello attraverso la pista su via Rugacesio;
- realizzare, in collaborazione con la Provincia di Milano, la pista ciclabile di collegamento tra via Corelli e l'Idroscalo passando dal quartiere di Novegro ;
- realizzare la pista interna in via Lambro di collegamento con via Roma;

B) OBIETTIVI DI STRUTTURA

Di seguito si elencano gli obiettivi dei centri di responsabilità rinviando al Piano Dettagliato degli Obiettivi la scheda analitica dei singoli obiettivi.

n.Ob.	Codice CDR	Centro di Responsabilità	Centro di costo Elementare	OBIETTIVI GESTIONALI
1	01	Direzione servizi educativi culturali e rapporti con il cittadino	Sportello S@C	Riorganizzazione dell'attività della sezione e ottimizzazione delle postazioni di front – office alla luce dei bisogni rilevati e delle risorse di personale
2	01	Direzione servizi educativi culturali e rapporti con il cittadino	Rendicontazione Sociale	Sviluppare interventi e azioni e adottare strumenti atti a favorire il work-life balance
3	01	Direzione servizi educativi culturali e rapporti con il cittadino	Altri Eventi	Organizzare all'interno delle manifestazioni già programmate eventi per la fascia di età 14-25 anni
4	01	Direzione servizi educativi culturali e rapporti con il cittadino	Servizi educativi	Razionalizzare le attività dell'ufficio con l'ausilio di strumenti tecnologici e informatici
5	01	Direzione servizi educativi culturali e rapporti con il cittadino	Attività culturali	Riorganizzare i servizi culturali
6	01	Direzione servizi educativi culturali e rapporti con il cittadino	Manifestazione e promozione sportiva	Riorganizzare le attività sportive sul territorio per messa in liquidazione della partecipata Acquamarina
7	01	Direzione servizi educativi culturali e rapporti con il cittadino	Biblioteche comunali	Centralizzare le informazioni relative alle opportunità e risorse offerte ai giovani
8	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Avvocatura	Assunzione degli incarichi di difesa in giudizio e dell'attività di consulenza al fine di contribuire al contenimento della spesa corrente
9	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Programmazione e Controllo	Attuazione delle nuove disposizioni introdotte nell'ordinamento interno dell'Ente in seguito all'entrata in vigore del D.Lgs. 150/2009. Piano delle Performance
10	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Sistemi Informativi	Rifacimento completo del sistema dei server

n.Ob.	Codice CDR	Centro di Responsabilità	Centro di costo Elementare	OBIETTIVI GESTIONALI
11	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Sistemi Informativi	WI-FI in aree pubbliche
12	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Sistemi Informativi	Rifacimento completo del sito istituzionale dell'Ente
13	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Amministrazione e Gestione del Personale	Attuazione delle nuove disposizioni introdotte dal D.Lgs. 150/2009. Nuovo regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi
14	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Espropri	Esecuzione delle procedure espropriative e/o di acquisizione delle aree
15	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Gestione Patrimoniale	Attività propedeutiche all' acquisizione dei cespiti che saranno trasferiti all'Ente da soggetti terzi (Federalismo demaniale, normativa antimafia)
16	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Tributi	Riorganizzazione servizio tributi dal 1° gennaio 2012
17	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Tributi	Indagine di customer satisfaction sulla gestione dei tributi locali
18	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Acquisti beni e servizi	Razionalizzazione della spesa di beni e servizi
19	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Ufficio Servizi Sociali	Regolamento sui contributi economici
20	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Ufficio Servizi Sociali	Guida ai servizi

n.Ob.	Codice CDR	Centro di Responsabilità	Centro di costo Elementare	OBIETTIVI GESTIONALI
21	02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	Inclusione sociale	Progetto "dal campo alla casa"
22	03	Segretario Generale	Segreteria di Giunta	Pubblicazione on-line delle delibere all'Albo Pretorio
23	03	Segretario Generale	Segreteria di Giunta	Pubblicazione on-line delle ordinanze all'Albo Pretorio
24	03	Segretario Generale	Servizi demografici	15° Censimento della popolazione, delle abitazioni e degli edifici
25	03	Segretario Generale	Servizi cimiteriali	Riorganizzazione dei servizi cimiteriali
26	04	Direzione Finanziaria	Ragioneria	Controllo dei flussi finanziari per il rispetto del patto di stabilità e degli equilibri di bilancio
27	04	Direzione Finanziaria	Ragioneria	Migliorare il servizio organizzativo della gestione dei pagamenti
28	04	Direzione Finanziaria	Ragioneria	Razionalizzazione della spesa corrente
29	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Urbanistica	Riorganizzazione delle attività del servizio urbanistico in funzione dell'approvazione del PRG
30	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Urbanistica	Piano di Governo del Territorio (PGT)
31	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Edilizia Privata	Redazione regolamento per la qualità architettonica ed urbana
32	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Edilizia Privata	Forum sulle novità in tema di opere strutturali
33	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Sportello Unico	Partecipazione al 4° bando della Regione Lombardia "Distretti del Commercio"
34	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Sportello Unico	Informatizzazione procedure SUAP per trasmissione telematica delle pratiche
35	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Opere pubbliche	Riorganizzazione del flusso documentale
36	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Opere pubbliche	Riquilificazione Centro Parco Lotto 5. Prima parte.

n.Ob.	Codice CDR	Centro di Responsabilità	Centro di costo Elementare	OBIETTIVI GESTIONALI
37	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Opere pubbliche	Razionalizzare la viabilità nel quartiere Villaggio Ambrosiano
38	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Opere pubbliche	Realizzazione nuova rotatoria sulla via Novegro
39	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Opere pubbliche	Realizzazione piste ciclabili a nord della via Cassanese
40	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Servizi manutentivi scuole elementari	Manutenzione straordinaria scuole elementari e medie
41	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Illuminazione pubblica	Riprogettazione del servizio illuminazione
42	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Arredo urbano	Nuovo Regolamento per la disciplina della pubblicità e per l'installazione di impianti pubblicitari
43	05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Servizio gestione rifiuti solidi urbani	Incremento della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti
44	08	Direzione Polizia Locale	Trasporti Pubblici Locali	Stipulare accordi con altri Enti per potenziamento delle linee del trasporto pubblico locale
45	08	Direzione Polizia Locale	Controllo del territorio	Potenziamento del servizio di PL sul 4° turno
46	08	Direzione Polizia Locale	Controllo del territorio	Integrare il servizio del vigile di quartiere a San Felice e Novegro
47	08	Direzione Polizia Locale	Controllo del territorio	Potenziamento attività di educazione stradale
48	08	Direzione Polizia Locale	Controllo del territorio	Predisposizione posti di controllo volti al rispetto delle limitazioni imposte per divieto autocarri sulla viabilità cittadina e divieto ai non residenti per via Pamperdù



2-PORTAFOGLIO DEI SERVIZI



INDICATORI DEI PROCESSI DEL SISTEMA GESTIONE QUALITA'

Dall'anno 2006, le attività dell'Ente sono processate e monitorate con indicatori definiti all'interno del sistema di gestione per la qualità (conforme alla norma **UNI EN ISO 9001**)

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P01	01	Serv. Culturali, Educativi ...	PROTOCOLLO	Percentuale di restituzione di documenti assegnati tramite protocollo informatico	≤ 10%		dato rilevabile dal 2010	1%
P01	01	Serv. Culturali, Educativi ...	SERVIZI DI SEDE	Tempo medio evasione di una commissione	1 g	1 G.	1 G.	1 G.
P14	01	Serv. Culturali, Educativi ...	URP	N.di indagini esterne all'anno (questionario, focus group, ecc.)	70%	52%	-	2%
P30	01	Serv. Culturali, Educativi ...	ASILO NIDO	Tempo intercorso tra la chiusura iscrizioni e la graduatoria provvisoria	30 gg	23 GG.	15 hh.per medi e grandi 8 gg. per i lattanti	22 gg. Per medi e grandi 2 gg. Per lattanti
P30	01	Serv. Culturali, Educativi ...	ASILO NIDO	Numero ricorsi accolti per errori materiali nella formazione della graduatoria	Max 1	2	0	0
P30	01	Serv. Culturali, Educativi ...	ASILO NIDO	Posti a disposizione/tot. Domande pervenute (%copertura richieste)	40%	54%	65%	82%

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P30	01	Serv. Culturali, Educativi ...	ASILO NIDO	Valutazione indagini effettuate da parte del gestore dei nidi comunali c/o l'utenza	Giudizio finale soddisfacente	dato rilevabile dal 2009	Soddisfacente	Soddisfacente
P31	01	Serv. Culturali, Educativi ...	CULTURA	Costo per spettatore	Max 50 Euro	dato rilevabile dal 2009	10,81 EURO	25,88 EURO
P32	01	Serv. Culturali, Educativi ...	BIBLIOTECA	numero prestiti nel trimestre	Almeno 11.000 per la biblioteca centrale Almeno 1.000 per i decentramenti	*Centrale 3 trim. 10259/ 4 trim. 10726 Redecescio 3 trim.1696/ 4 trim.2520 Milano Due 3 trim. 1396/ 4 trim.1819 San Felice 3 trim.1627/ 4 trim. 2009	Centrale: 10.4212 media trimestrale Decentramenti:1.986 media trimestrale	Centrale: 12.403 media trimestrale Decentramenti:2.174 media trimestrale
P32	01	Serv. Culturali, Educativi ...	BIBLIOTECA	Incremento annuo del numero iscritti	1%	2%	2%	11%
P33	01	Serv. Culturali, Educativi ...	S@C	S@C – Percentuale dei certificati rilasciati in tempo reale sul totale certificati richiesti	0,9	dato rilevabile dal 2009	99,34%	99,41%
P35	01	Serv. Culturali, Educativi ...	SERVIZI EDUCATIVI	Tempi massimi di programmazione del POF Comunale	Entro il 30/07	16/07/2008	06/07/2009	12/07/2010

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P35	01	Serv. Culturali, Educativi ...	SERVIZI EDUCATIVI	Redazione Piano dei Finanziamenti dei progetti didattici: trasmissione alle scuole	Entro 31/10	08/09/2008	07/09/2009	06/10/2010
P35	01	Serv. Culturali, Educativi ...	SERVIZI EDUCATIVI	Commissione Mensa: % pratiche di rimborso per disservizio concluse	100%		dato rilevabile dal 2010	Non sono pervenute richieste di rimborso
P37	01	Serv. Culturali, Educativi ...	SPORT	Uff. Sport - Tempo che intercorre tra la presentazione della domanda e l'assegnazione dei contributi	30 gg		dato rilevabile dal 2010	17 GG.
P37	01	Serv. Culturali, Educativi ...	SERVIZI EDUCATIVI	Uff. Diritto allo Studio - Proposte di provvedimenti erogazione contributi emesse entro 30 gg dalla scadenza del bando	90%		dato rilevabile dal 2010	100%
P37	01	Serv. Culturali, Educativi ...	NO PROFIT	Uff. No Profit - Valutazione a consuntivo dei progetti finanziati	100% su quelli avviati		dato rilevabile dal 2010	50%
P38	01	Serv. Culturali, Educativi ...	URP	U.R.P. - Percentuale di segnalazioni evase	80%	92,53%	90,07%	97,88%
P38	01	Serv. Culturali, Educativi ...	<u>S@C</u>	S@C - Media periodica persone in attesa divisa per orari di affluenza (1 rilevazione ogni 30 minuti)	<=10 unità nell'orario di maggior affluenza	5,52	4,17	4,55

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P45	01	Serv. Culturali, Educativi ...	NO PROFIT	Tempi di risposta alle richieste di iscrizione all'Albo	90 gg	17,38 GG.	11,83 GG.	40,73 GG.
P60	01	Serv. Culturali, Educativi ...	EVENTI	Costo/contatto (n. partecipanti)	< 20 Euro	10,81 €	16,16 €	1 trimestre € 4,76 2 trimestre € 18,20 3 trimestre € 23,50 4 trimestre dati non pervenuti all'ufficio Qualità
P65	01	Serv. Culturali, Educativi ...	SERVIZI EDUCATIVI	Relazione trimestrale "Stato di avanzamento dei lavori"	4 all'anno	1	3	3
P65	01	Serv. Culturali, Educativi ...	SERVIZI EDUCATIVI	Sviluppo e realizzazione di un progetto con uno o più soci	1 all'anno	3	1	5
P65	01	Serv. Culturali, Educativi ...	SERVIZI EDUCATIVI	Attività di progettazione: n. di nuovi progetti elaborati	1 all'anno	2	2	3
P03	02	Centrale e Controllo di Gestione	RISORSE UMANE	Giorni intercorrenti tra richiesta e rilascio certificazioni	3 gg	2,99 GG.	1,77 GG.	1,83 GG.
P04	02	Centrale e Controllo di Gestione	RISORSE UMANE	Efficacia formativa corsi a carattere tecnico-operativo	70%	dato rilevabile dal 2009	96,39%	93,00%

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P04	02	Centrale e Controllo di Gestione	RISORSE UMANE	Corsi sviluppati rispetto al Piano	65%	55,21%	82,50%	44% (sono stati inoltre organizzati alcuni corsi non previsti dal piano della formazione)
P04	02	Centrale e Controllo di Gestione	RISORSE UMANE	Ore medie formazione/uomo	8	dato rilevabile dal 2009	13,15 ore	11,5 ore
P04	02	Centrale e Controllo di Gestione	RISORSE UMANE	Gradimento dell'attività formativa	70%	92,20%	70,64%	87,43%
P05	02	Centrale e Controllo di Gestione	SISTEMI INFORMATIVI	Tempo medio di fermo macchina (server) in un anno	Inferiore a 4 gg all'anno	0 GG.	1 G.	1 G.
P05	02	Centrale e Controllo di Gestione	SISTEMI INFORMATIVI	Giudizio sulla conoscenza informatica degli utenti Scala di giudizio: - Nulla (> 60% di interventi di basso livello) - Mediocre (25% - 60% interventi di basso livello) - Sufficiente (5% - 24% interventi di basso livello) - Ottima (< 5% di interventi di basso livello)	Almeno sufficiente	Sufficiente	nei primi tre trimestri sufficiente nell'ultimo trimestre mediocre	Sufficiente

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P06	02	Centrale e Controllo di Gestione	LEGALE	n. controversie concluse con esito favorevole/tot. Controversie concluse	> 50%	76,50%	75,00%	84,00%
P07	02	Centrale e Controllo di Gestione	GARE	Tempo utilizzato nel predisporre atti di gara/tempo programmato* *Tempo programmato = 10 giorni lavorativi dalla ricezione del progetto tecnico completo in formato (.pdf) alla presentazione al dirigente competente degli atti di gara (per relativa firma)	=< 1	<1	<1	<1
P08	02	Centrale e Controllo di Gestione	CONTROLLO DI GESTIONE	Approvazione del P.E.G.	Entro 30 gg lavorativi dalla data di esecutività del Bilancio di Previsione	10/04/08 (termine rispettato)	23/04/2009 (termine rispettato)	04/03/2010 (termine rispettato)
P08	02	Centrale e Controllo di Gestione	CONTROLLO DI GESTIONE	Inserimento nella procedura on line della disposizione per l'approvazione del P.D.O.	Entro 40 gg lavorativi da approvazione del PEG	09/05/2008 (termine rispettato)	28/05/2009 (termine rispettato)	29/04/2010 (termine rispettato)

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P09	02	Centrale e Controllo di Gestione	CONTROLLO DI GESTIONE	Tempistica per report semestrale	Distribuzione report semestrale entro 5 gg lavorativi dalla Disposizione di approvazione	dato rilevabile dal 2009	12/10/2009 Disposizione D.G. 104 del 08/10/2009	10/03/2010 Disposizione Segretario Generale n. 71 del 09/03/2010
P11	02	Centrale e Controllo di Gestione	QUALITA'	% indicatori monitorati sul totale	60%	59,68%	89,39%	65,61%
P15	02	Centrale e Controllo di Gestione	QUALITA'	Numero di audit effettuati sul totale di audit pianificati	100%	100%	100%	100%
P16	02	Centrale e Controllo di Gestione	QUALITA'	Rispetto delle scadenze per il riesame	Minimo 2/anno	3(il riesame del 4 trimestre non è stato effettuato per assenza della responsabile dell'SGQ)	1	2

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P26	02	Centrale e Controllo di Gestione	DEMANIO E PATRIMONIO	Aggiornamento annuale dello stato patrimoniale attraverso verifica delle convenzioni urbanistiche ed inserimento delle nuove acquisizioni e dismissioni in inventario	Entro 30 gg dalla chiusura dell'esercizio di Bilancio dell'anno di riferimento	28/02/2008	30/01/2009	29/01/2010
P29	02	Centrale e Controllo di Gestione	SERVIZI ALLA PERSONA	Numero di alloggi assegnati oltre 20 gg dal momento in cui vengono dichiarati assegnabili dell'ufficio tecnico	Max 20% sul totale delle assegnazioni	dato rilevabile dal 2009	-	40%
P36	02	Centrale e Controllo di Gestione	SERVIZI ALLA PERSONA	Numero casi di presa in carico oltre 15 gg dal primo accesso (segretariato sociale)	Max 3/semestre		dato rilevabile dal 2010	3 NEL I SEMESTRE 4 NEL 2 SEMESTRE

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P36	02	Centrale e Controllo di Gestione	SERVIZI ALLA PERSONA	Inserimento e gestione rapporti con strutture per portatori di handicap e pagamento rette: n. progetti attivati/n. utenti inviati all'A.F.O.L.	50%	68,50%	66,00%	20% 1 SEMESTRE Il target nom è stato raggiunto poiché, trattandosi di utenti psichiatrici, il percorso è molto lungo e la valutazione è complessa.50% 2 SEMESTRE
P37	02	Centrale e Controllo di Gestione	SERVIZI ALLA PERSONA	Servizi alla persona - Tempo di elaborazione della determinazione dalla riunione per la valutazione dell'assegnazione dei contributi economici	Max 15 gg		dato rilevabile dal 2010	21,5 gg. (il target non è stato raggiunto in quanto alcune pratiche di contributo richiedevano un'istruttoria più lunga)
P43	02	Centrale e Controllo di Gestione	SERVIZI ALLA PERSONA	Grado di soddisfazione degli utenti per iniziative di socializzazione	alto	Alto	Alto	Alto
P44	02	Centrale e Controllo di Gestione	DEMANIO E PATRIMONIO	Demanio - tempi di ricerca di regime giuridico dell'area oggetto di richiesta di concessione	30 gg	20 gg.	20 gg..	31 gg.

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P48	02	Centrale e Controllo di Gestione	TRIBUTI	Studio, elaborazione e analisi per approvazione tariffe (dal 15/12)	entro 31/12	05/12/2008	07/12/2009	17/12/2010
P49	02	Centrale e Controllo di Gestione	ECONOMATO	Percentuale di buoni economali/ricieste di spese autorizzate da ufficio ragioneria su base trimestrale	90%	89%	91,45%	100%
P49	02	Centrale e Controllo di Gestione	ECONOMATO	n. di casi in cui la verifica di cassa viene effettuata oltre 15 gg	Max 2 v./trimestre	2,75	2	1
P50	02	Centrale e Controllo di Gestione	ECONOMATO	Tempo necessario per l'apertura della pratica di sinistro corredata dalle relazioni degli uffici competenti	≤ 30 gg		dato rilevabile dal 2010	22,5 gg.
P51	02	Centrale e Controllo di Gestione	DEMANIO E PATRIMONIO	Verifica delle scadenze dei contratti	100%	100%	100%	100%
P52	02	Centrale e Controllo di Gestione	ECONOMATO	Approvazione del rendiconto giudiziale beni mobili	entro 30/01	28/02/2008	29/01/2009	28/01/2010
P01	03	Segretario Generale	ARCHIVIO	Tempo medio evasione di richieste di ricerche di accesso agli atti di materiale in archivio	5 gg	1,38 gg.	1,63GG.	0,50gg.
P01	03	Segretario Generale	MESSI	Tempo medio di evasione di una notifica	10 gg	7,97 gg.	7,78 GG.	7,47 gg.

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P02	03	Segretario Generale	SEGRETERIA DI GIUNTA	Tempo medio trascorso dalla proposta di deliberazione di G.C. alla pubblicazione	5 gg	3,84 gg.	5,29 gg..	4,88 gg.
P02	03	Segretario Generale	SEGRETERIA DI GIUNTA	Evasione richieste di acceso agli atti: tempo intercorso tra richiesta ed evasione	15 gg per le richieste dei cittadini - 5 gg per le richieste dei Consiglieri		dato rilevabile dal 2010	3 gg. Per i cittadini 2,6 gg per i Consiglieri
P02	03	Segretario Generale	SEGRETERIA DI CONSIGLIO	Tempo medio da approvazione Del. C.C. a pubblicazione all'albo	5 gg.	4,45 gg.	5,44 gg..	10,37 gg.
P02	03	Segretario Generale	SEGRETERIA DI CONSIGLIO	n. delibere di CC pubblicate oltre 5 gg dalla proposta	Max 3 sedute	dato rilevabile dal 2009	6,5	12
P33	03	Segretario Generale	STATO CIVILE	Uff. Stato Civile - Percentuale di pratiche relative alle richieste di annotazione e trascrizione degli atti evase oltre i 30 giorni	Max 35 %	dato rilevabile dal 2009	27%	24%
P33	03	Segretario Generale	ANAGRAFE BACK OFFICE	Uff. Anagrafe – Tempo medio perfezionamento delle pratiche di iscrizione anagrafica da altri Comuni	10 gg	11,30 gg.	18,19 gg.	13,27 gg.

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P33	03	Segretario Generale	STATISTICA	Uff. Statistica - Tempo medio di evasione della richiesta per elaborazioni statistiche	8 gg	5,02 gg.	4,45 gg.	10,70 gg. (per riduzione personale)
P33	03	Segretario Generale	LEVA	Uff. Leva - Numero di reclami e/o solleciti da parte di enti esterni/totale richieste estratti di nascita ricevuti	0%	0%	0%	0%
P33	03	Segretario Generale	ELETTORALE	Uff. Elettorale - Certificati elettorali annullati/certificati rilasciati	Max 2%	0%	0%	0%
P34	03	Segretario Generale	CIMITERIALE	Numero di segnalazioni chiuse positivamente sul totale	90%	dato rilevabile dal 2009	66% (dato relativo ad un solo trimestre)	-
P46	04	Finanziaria	RAGONERIA	Tempo previsto approvazione bilancio di previsione in G.C.	45 gg prima della scadenza di legge prevista per l'approvazione del bilancio	31/01/2008 (tempi rispettati)	Delibera di GC n. 23 del 29/01/2009 (scadenza 31/03/2009 prorogata al 31/05/2009)	21/01/2010 (tempi rispettati)
P47	04	Finanziaria	RAGONERIA	Consegna ai revisori del riequilibrio	entro 10/09	10/09/2008	09/09/2009	08/09/2010
P47	04	Finanziaria	RAGONERIA	Tempo medio che intercorre tra la data del provvisorio di entrata e la data di emissione della relativa reverse	7 gg lavorativi	dato rilevabile dal 2009	3,83 gg.	1 gg.
P47	04	Finanziaria	RAGONERIA	Tempo che intercorre dal protocollo della fattura al pagamento	Max 60 gg		dato rilevabile dal 2010	55,09 gg.

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P47	04	Finanziaria	RAGIONERIA	Tempo che intercorre dal ricevimento della liquidazione al pagamento	50 gg		dato rilevabile dal 2010	17,30 gg.
P47	04	Finanziaria	RAGIONERIA	Tempo medio che intercorre tra il ricevimento della determinazione e l'acquisizione (registrazione) dell'impegno	5 gg lavorativi	0,41 gg.	1,85 gg.	1,07 gg.
P18	05	Territorio e LL.PP.	URBANISTICA	Registrazione e monitoraggio delle richieste agli atti	100%	100%	100%	100%
P18	05	Territorio e LL.PP.	URBANISTICA	Registrazione e monitoraggio dello stato di attuazione (convenzioni urbanistiche)	100%	100%	100%	100%
P19	05	Territorio e LL.PP.	URBANISTICA	Registrazione e monitoraggio delle richieste agli atti	100%	100%	100%	100%
P19	05	Territorio e LL.PP.	URBANISTICA	n. richieste agli atti/n. richieste istruite	100%	dato rilevabile dal 2009	100%	100%
P19	05	Territorio e LL.PP.	URBANISTICA	Registrazione e monitoraggio dello stato di attuazione (convenzioni)	100%	100%	100%	100%
P20	05	Territorio e LL.PP.	EDILIZIA PRIVATA	Tempi medi di uscita per sopralluogo edilizio (interventi A=alta priorità; B= media priorità; C=bassa priorità)	A= sopr. 1 gg B=sopr. 10 gg C=sopr. 30 gg	A= sopr. 1 gg B=sopr. 9gg C=sopr. 14,33 gg	A= sopr. 0 gg B=sopr.16gg C=sopr. 5,67 gg	A= sopr. 0 gg B=sopr. 0gg C=sopr. 9,3 gg

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P20	05	Territorio e LL.PP.	EDILIZIA PRIVATA	Tempi medi di predisposizione ordinanze (interventi A=alta priorità; B= media priorità; C=bassa priorità)	A= ord. 1 gg. B=ord. 10 gg. C= ord. 30 gg.	A= ord. 1 gg. B=ord. 10 gg. C= ord. 30 gg.	A= ord. 1 gg. B=no ordinanze C= ord.1 gg.	A=no ordinanze B=no ordinanze C= ord. 2 gg.
P20	05	Territorio e LL.PP.	EDILIZIA PRIVATA	Percentuale di verifiche sul totale delle pratiche edilizie soggette a L. 10/91	Min. 5%/anno		dato rilevabile dal 2010	100%
P21	05	Territorio e LL.PP.	SUAP	% certificazioni/attestazioni rilasciate oltre 15 giorni dalla richiesta sul totale delle richieste	Max 5%	1%	1%	-
P22	05	Territorio e LL.PP.	SUAP	Tempo di rilascio autorizzazioni	15 gg.	4,25 gg.	8,05 gg.	5 gg. (dato relativo ad un solo trimestre)
P23	05	Territorio e LL.PP.	LAVORI PUBBLICI	Tempo di redazione del piano delle OOPP dal ricevimento delle indicazioni da parte degli organi politici (75 gg calcolati dal 15/07 al 30/09)	75 gg.	70 gg.	78 gg.	79 gg..
P24	05	Territorio e LL.PP.	OPERE PUBBLICHE	Verifica tempi esecuzione opere: opere concluse oltre i termini stabiliti (in assenza di motivate proroghe)	Max 15% opere/anno		dato rilevabile dal 2010	8,94%

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P24	05	Territorio e LL.PP.	OPERE PUBBLICHE	Giudizio complessivo sull'intervento controllo qualità interventi)	almeno "buono"	Sufficiente (dati forniti dopo monitoraggio)	I trimestre buono	I trimestre sufficiente
P25	05	Territorio e LL.PP.	ARREDO URBANO VERDE PUBBLICO	Tempi medi di uscita per sopralluogo RILEVAMENTO: mensile	5 gg. (personale interno)		dato rilevabile dal 2010	4,60 gg.
P25	05	Territorio e LL.PP.	MANUTENZIONE	Tempi medi di uscita per sopralluogo RILEVAMENTO: mensile	1 g. lavorativo (casi A) 10 gg lavorativi (casi B)	Casi A= 0,67 Casi B= 1,75	Casi A= 0,67 gg. Casi B = 1,33 gg.	Casi A= 1,7 gg. Casi B = 2,5 gg.
P25	05	Territorio e LL.PP.	RETI TECNICHE	Tempi medi di uscita per sopralluogo RILEVAMENTO: mensile	3 gg. (personale interno) 10 gg .(con ente gestore)	4 gg (personale interno) 10 gg (con ente gestore)	5 gg (personale interno) 10 gg (con ente gestore)	Personale interno 3 gg. esterno 6,6 gg.
P25	05	Territorio e LL.PP.	STRADE	Tempi medi di uscita per sopralluogo RILEVAMENTO: mensile	3 gg.	2,5 gg.	3 gg.	3 gg.

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P25	05	Territorio e LL.PP.	ARREDO URBANO VERDE PUBBLICO	Tempi medi di realizzazione intervento di manutenzione del verde e arredo urbano RILEVAMENTO: mensile	15 gg.	8,25 gg.	12,50 gg.	14,24 gg.
P25	05	Territorio e LL.PP.	MANUTENZIONE	Tempi medi di realizzazione intervento di manutenzione immobili (interventi A= priorità alta, B= priorità media-bassa)	A=risoluzione in 1 giorno B= Risoluzione in 15 gg.	A= 1,33 gg. B=3,75 gg.	A= 1, gg., B=4 gg.	A= 1,23 gg. B= 5,9 gg.
P25	05	Territorio e LL.PP.	STRADE	Tempi medi di realizzazioni intervento di manutenzione manto stradale (interventi A=priorità alta; B= priorità media-bassa)	A=risoluzione in 3 giorno B= Risoluzione in 15 gg.	A=risoluzione in 3 giorno B= Risoluzione in 15 gg	A=risoluzione in 2,67 gg B= Risoluzione in 8,33 GG	A= 3 gg. B= 10,75 gg.
P25	05	Territorio e LL.PP.	RETI TECNICHE	Gestione rete illuminazione pubblica: tempi di realizzazione interventi manutentivi	5 gg. (segnalazione via fax)	5 gg.	5 gg.	4,33 gg.
P25	05	Territorio e LL.PP.	RETI TECNICHE	Tempo medio autorizzazione per manomissione suolo pubblico	10 gg.	16,75 gg.	14,72 gg.	23,86 gg.
P28	05	Territorio e LL.PP.	SUAP	Numero di rogiti sottoscritti oltre 6 mesi dall'avvio dell'istruttoria	0	8	119 (Ritardo dovuto a sospensione estiva)	-
P40	05	Territorio e LL.PP.	SUAP	Percentuale richieste di esecuzione per cambio macchina evase oltre 7 gg lavorativi	Max 10%	0%	0%	-

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P40	05	Territorio e LL.PP.	SUAP	Tempo medio di rilascio di trasferimento della licenza (dalla data di presentazione della pratica completa e nulla osta della Prefettura)	10 gg lavorativi	10 gg.	10 gg.	-
P41	05	Territorio e LL.PP.	AMBIENTE ED ECOLOGIA	Tempo medio per comunicazione di avvio di procedimento da presa in carico della pratica	30 gg.	22,50 gg.	13 gg.	8,3 gg.
P41	05	Territorio e LL.PP.	AMBIENTE ED ECOLOGIA	Tempo medio di risoluzione del disservizio da parte del gestore del servizio di nettezza urbana (per prestazioni ordinarie)	2 gg.	36 ore	33 ore	2,59 gg.
P42	05	Territorio e LL.PP.	AMBIENTE ED ECOLOGIA	Tempo medio di intervento dalla richiesta di derattizzazione/disinfestazione all'evasione della stessa	2 gg.	51 ore	30,75 ore	43,50 ore
P42	05	Territorio e LL.PP.	ARREDO URBANO VERDE PUBBLICO	Tempo di uscita per primo sopralluogo con agronomo per rilascio autorizzazione per richiesta abbattimento	10 gg.	9,75 gg.	10 gg.	12,48 gg.
P42	05	Territorio e LL.PP.	ARREDO URBANO VERDE PUBBLICO	Tempo di uscita sopralluogo per piante pericolanti dalla prima segnalazione	3 gg.	3 gg.	1 gg.	Non ci sono state richieste

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P59	05	Territorio e LL.PP.	SIT	Tempo medio di rilascio certificati destinazione urbanistica	30 gg.	14,26 gg (solo 2 trimestri)	7 gg. (solo I trimestre)	10 gg. (solo 4° trimestre)
P59	05	Territorio e LL.PP.	EDILIZIA PRIVATA	Tempo medio per verifica pratica (documentale e sopralluogo) per istanze di idoneità alloggiativa	14 gg.		dato rilevabile dal 2010	13,5 gg.
P59	05	Territorio e LL.PP.	EDILIZIA PRIVATA	Tempo medio di rilascio di autorizzazione cartello passo carraio	30 gg.	12 gg..	30 gg.	30 gg.
P59	05	Territorio e LL.PP.	EDILIZIA PRIVATA	Tempo medio di rilascio matricole ascensori	15 gg.	8 gg.	15 gg.	14 gg.
P63	05	Territorio e LL.PP.	ARREDO URBANO VERDE PUBBLICO	Tempo di rilascio autorizzazione	30 gg per quelle di competenza del Comune	Comune=20 gg. Provincia= non sono pervenute richieste di autorizzazioni	Comune=18,44 gg. Provincia= 40,17 gg.	19,50 gg.
P66	05	Territorio e LL.PP.	SIT	Aggiornamento base del PRG	almeno 1/anno	-	-	1
P66	05	Territorio e LL.PP.	SIT	Aggiornamento cartografia catastale	almeno 1/anno	-	-	3
P27	08	Polizia Locale	PUT	Numero di interventi realizzati rispetto a quelli programmati	90%	90%	-	-

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P37	08	Polizia Locale	TRASPORTI	Uff. Trasporti - Comunicazione alle scuole dell'assegnazione dei fondi per le uscite didattiche (a tutti gli istituti scolastici)	Entro il 31/10		dato rilevabile dal 2010	Tempistica rispettata
P39	08	Polizia Locale	TRASPORTI	Servizio di trasporto pubblico locale (linea 923) : % di risoluzione delle segnalazioni conseguenti a verifica dello stato dei mezzi e corretta affissione/pubblicazione degli orari	90%	100%	95%	il contratto con ATM per la gestione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale (linea 923 e trasporto a chiamata) è stato sottoscritto in data 23 luglio 2010 e la documentazione qualitativa che ATM deve fornire insieme alle fatture non è stata ancora presentata
P39	08	Polizia Locale	TRASPORTI	Trasporto scolastico (periodo sett.-giu): % di controlli con esito negativo risolti	90%	96%	96,75%	86,5%(si sono verificati alcuni forti ritardi cui non è stato possibile porre rimedio con autobus sostitutivi o altro)

processo	cdr	direzione	SEZIONE/UFFICIO	Indicatore	Valore atteso (target)	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
P53	08	Polizia Locale	VERBALI	Percentuale di notifiche entro termine (150 gg) del trimestre precedente	90%	90,25%	92,00%	93,00%
P54	08	Polizia Locale	POLIZIA AMMINISTRATIVA	Tempo medio di rilascio autorizzazione	7 gg. lavorativi	2,70 gg.	2,61 gg.	1,75 gg.
P55	08	Polizia Locale	VIABILITA' E TRAFFICO	Tempi di intervento delle pattuglie sul territorio per richieste di priorità altissima (TARGET MODIFICATO DAL 2011)	25% entro 10/15 munti	dato rilevabile dal 2009	46,25%	47%
P57	08	Polizia Locale	VIABILITA' E TRAFFICO	Tempo medio di evasione delle richieste di variazione/modifiche alla viabilità da parte degli utenti esterni e interni	15 gg.		dato rilevabile dal 2010	7 gg.
P57	08	Polizia Locale	VIABILITA' E TRAFFICO	Tempo medio di emissione Ordinanza per variazioni/modifiche alla viabilità	15 gg.		dato rilevabile dal 2010	5 gg.
P58	08	Polizia Locale	SEGRETERIA COMANDO	Numero di incontri del gruppo comunale di Protezione Civile	4/anno	24	11	4

CDR 01 DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI, CULTURALI E RAPPORTI CON IL CITTADINO**SPORTELLO S@C**

Lo Sportello S@C – Servizi al Cittadino è stato realizzato con l'obiettivo di creare un unico punto d'incontro qualificato al quale il cittadino può rivolgersi per ottenere la maggior parte dei servizi comunali, sfruttando un nastro orario di apertura molto ampio, tale da accogliere le esigenze d'accesso anche di chi lavora.

Lo sportello S@C è uno sportello polifunzionale che riunisce pertanto i servizi dei singoli uffici in un unico e comodo punto di accesso al pubblico, con sette sportelli polifunzionali, un Infopoint, una postazione dedicata al rilascio della Carta d'identità elettronica (C.I.E.) e una postazione attrezzata al solo rilascio del PIN della Carta Regionale dei Servizi.

Al S@C è quindi possibile chiedere informazioni, protocollare istanze rivolte all'amministrazione e presentare segnalazioni ed esposti, ottenere certificati anagrafici, elettorali e di stato civile e documenti di identità cartacei ed elettronici, effettuare cambi d'indirizzo e di residenza, ritirare le tessere elettorali in giacenza e i congedi, consegnare le cessioni di fabbricato e le dichiarazioni di ospitalità, richiedere variazioni anagrafiche, ritirare atti giudiziari in deposito, ritirare documenti ed autorizzazioni rilasciate da altri uffici comunali. Sul fronte dei servizi è possibile iscriversi a tutti i servizi comunali, pagare rette per l'asilo nido, il trasporto scolastico, i corsi integrativi comunali, acquistare biglietti e abbonamenti per i trasporti, richiedere visure catastali, consultare i regolamenti adottati dall'Amministrazione Comunale e richiederne eventuali copie a pagamento, richiedere la carta giovani e la pink card, chiedere la stampa del PIN della Carta Regionale dei Servizi e rilasciare il consenso ad essa collegato.

Nell'area del S@C è possibile accedere anche a punti di incontro con importanti realtà comunali o del territorio.

In ambito comunale sono attivi i seguenti sportelli coordinati dall'Ufficio Ambiente:

- sportello UTA (Ufficio Tutela Animali) che si occupa di informazione e sensibilizzazione in merito ai temi legati alla tutela ed al benessere degli animali (abbandono, sterilizzazione, maltrattamento), della promozione di giornate educative presso le scuole, della gestione dell'anagrafe canina, del rilascio di pareri tecnici in merito ad autorizzazioni in occasione di manifestazioni che prevedono la presenza o l'impiego di animali (mostre, fiere, ecc.), di ricevere segnalazioni relative ad animali randagi, feriti o maltrattati.

- Spazio **INFOENERGIA**

Diamo inoltre spazio nell'area polifunzionale anche alle seguenti realtà cittadine

- Punto Contatto San Raffaele – presso il quale è possibile prenotare visite, pagare i ticket per le visite in giornata e ritirare esiti.
- Pro Loco

Volumi

- N. medio accessi dell'utenza: a settimana (745), al mese (3232)
- N. di giorni di apertura all'anno/sett; 294 gg. all'anno – 6 gg alla settimana – tranne che in 11 sett. all'anno (7 in estate – 2 nel periodo natalizio e 2 nel periodo pasquale) in cui l'apertura è ridotta a 5 gg settimanali
- N. ore di apertura a settimana 49h in orario standard – 30h45' in orario ridotto (11 settimane all'anno)

Standard Qualitativi

Tempo medio di attesa: 16' nel 2010

Customer satisfaction: 1 nel 2009

Altri volumi	2008	2009	2010
Popolazione residente	33.887	33.943	34.341
n. di accessi allo sportello	<i>dato non disponibile</i>	<i>dato non disponibile</i>	38 781
n. di certificati emessi	11.569	13.275	13.054
n. di documenti protocollati	10.929	9.199	9.338
n. di visure catastali effettuate	3.580	3.800	1.064
n. pagamenti servizi comunali effettuati	1.560	4.256	5.424
n. richieste rilascio / rinnovo passaporti	460	468	339
n. C.I. cartacee rilasciate	3.172	1.760	1.568
n. C.I. elettroniche rilasciate	1.537	1.374	2.069
n. ore di apertura settimanali	44h45' orario standard	49h orario standard (<i>da maggio '09</i>)	49h orario standard
n. di postazioni	5+1CIE 7+ 1CIE + 1 info (<i>da luglio '08</i>)	7+ 1CIE + 1 info + 1 CRS (<i>da maggio '09</i>)	7+ 1CIE + 1 info + 1 CRS + 1 stampa biglietti ATM e passante (<i>da dicembre '10</i>)

Indicatori	2008	2009	2010
Tempo medio di rilascio carta di identità elettronica	<i>dato non disponibile</i>	<i>dato non disponibile</i>	24' *
N. medio di postazioni aperte in giorni di compresenza di tutti gli operatori (venerdì e sabato in orario standard)	5 7+ 1CIE + 1 info (da luglio '08)	7+ 1CIE + 1 info	7+ 1CIE + 1 info
N. di sportelli dedicati presenti	1CIE 1 polivalente (da luglio '08)	1CIE+1CRS (da maggio '09) 1 polivalente	1CIE+1CRS 1 polivalente
Media periodica persone in attesa nella fascia oraria di maggior affluenza	5,5	4,2 (la riduzione è dovuta all'aumento di sportelli)	4,5 (hanno pesato le assenze per maternità)

**i tempi sono tecnici*

Legenda:

CRS = carta regionale dei servizi

CIE = carta di identità elettronica

C.I. = carta di identità

SERVIZI SCOLASTICI COMUNALI

In attuazione della legge regionale per l'attuazione del diritto allo studio, per ogni anno scolastico L'Amministrazione Comunale realizza una serie di interventi finalizzati a facilitare la frequenza scolastica e favorire il successo formativo.

Tali interventi si concretizzano in acquisti, servizi, contributi e convenzioni.

ACQUISTI

1. libri scuole primarie per tutti gli studenti frequentanti una scuola primaria con sede sul territorio, o in altri comuni se trattasi di residenti a Segrate. Per i non residenti frequentanti le scuole di Segrate viene richiesto il rimborso per le spese sostenute, a condizione di reciprocità.
2. arredi e attrezzature
3. acquisti vari per manifestazioni (testi della costituzione, bandiere)

SERVIZI

1. Prescuola e doposcuola: si tratta di servizi a domanda individuale accessibili agli alunni delle scuole pubbliche dell'infanzia e primaria, residenti e non residenti. I servizi sono gestiti tramite cooperativa, per gli aspetti educativi, al di fuori dell'orario scolastico, in collaborazione con il personale scolastico per la custodia e la pulizia degli edifici.
2. Orientamento scolastico: si tratta di un servizio rivolto alle famiglie, residenti e non residenti, finalizzato a facilitare l'orientamento alla scelta delle scuole superiori. Il servizio consiste nell'organizzazione di incontri con esperti e con docenti delle maggiori scuole del territorio.
3. Refezione scolastica: si tratta di servizio a domanda individuale accessibile agli alunni delle scuole pubbliche dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, residenti e non residenti. Il servizio è gestito tramite azienda specializzata nella ristorazione collettiva, all'interno dell'orario scolastico.

4. Dote Scuola: si tratta di un servizio rivolto alle famiglie residenti frequentanti le scuole pubbliche primarie e secondarie di primo e secondo grado consistente nell'assistenza alla compilazione on line delle domande di richiesta per le famiglie che non possano o non intendano utilizzare il proprio PC.

Per i servizi di cui ai punti 1 e 2 la qualità del servizio viene monitorata tramite ispezioni periodiche a campione e indagini di customer satisfaction.

Per il servizio di cui al punto 4 la qualità del servizio viene monitorata tramite ditta specializzata e tramite Commissione Mensa.

CONTRIBUTI

Contributi alle famiglie:

- merito scolastico: erogazione di borse di studio agli studenti residenti più meritevoli delle scuole secondarie di primo e secondo grado, pubbliche e private, con sede sul territorio o in altri Comuni;
- buoni libro: erogazione di contributi a favore di studenti meno abbienti frequentanti le scuole secondarie di primo grado e i primi due anni delle scuole secondarie di secondo grado.

Contributi alle scuole:

- contributi mirati: erogazione di contributi alle Istituzioni Scolastiche pubbliche, del territorio per la realizzazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa.
- contributi a pioggia: erogazione di contributi alle Istituzioni Scolastiche pubbliche del territorio ed alle scuole dell'infanzia private per il sostegno al funzionamento delle scuole.

CONVENZIONI

Convenzioni con altri enti locali:

- tariffe refezione scolastica: la convenzione è finalizzata ad applicare le agevolazioni tariffarie anche ai non residenti, a condizione di reciprocità.

Convenzioni con Istituzioni Scolastiche:

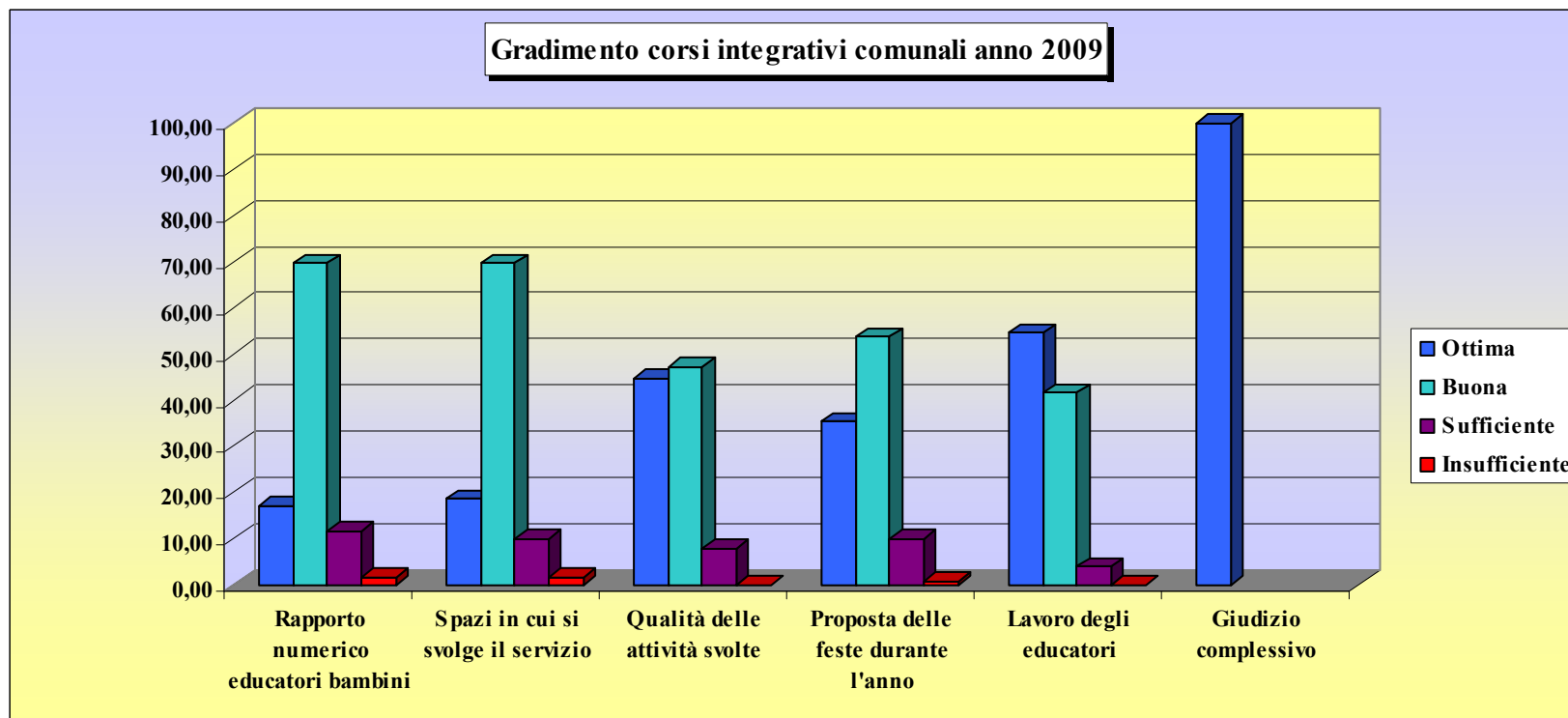
- convenzioni per funzioni miste: le convenzioni sono finalizzate a regolamentare i rapporti tra Ente Locale ed Istituzioni Scolastiche pubbliche del territorio per l'impiego del personale scolastico e l'utilizzo dei locali scolastici.

Volumi	a.s. 2007/2008	a.s. 2008/2009	a.s. 2009/2010
n. di plessi scolastici	20	20	20
n. alunni	3437	3460	3515
n. libri di testo per scuole primarie	4311	4375	4474
Spesa per acquisto beni di consumo al 31.12	48.859,91	44.047,88	49.028,00
Spesa per acquisto arredi e attrezzature al 31.12	96.467,84	25.000,00	0
n. iscritti servizio di pre-scuola	77	96	71
n. iscritti servizio di dopo-scuola	199	214	213
n. studenti 3 classe scuola secondaria per orientamento scolastico	352	342	336
n. iscritti servizio refezione scolastica	3050	3124	3378
n. domande presentate per Dote Scuola	279	270	325
n. borse di studio per merito scolastico	42	32	24
n. contributi per acquisto libri	146	183	208

Volumi	a.s. 2007/2008	a.s. 2008/2009	a.s. 2009/2010
Importo totale contributi erogati alle scuole pubbliche e private	177.925,80	179.202,3	191.285,07
n. convenzioni stipulate con altri enti locali	0	0	1
n. convenzioni stipulate con istituzioni scolastiche	4	4	4
n. incontri effettuati con Commissione Mensa per verifica andamento servizio refezione scolastica	7	10	9
n. incontri con Dirigenti Scolastici per verifica e programmazione attività	4	7	8
n. ispezioni a campione eseguite per monitoraggio servizio doposcuola	3	3	6

Indicatori	a.s. 2007/2008	a.s. 2008/2009	a.s. 2009/2010
n.iscritti al servizio di prescuola/totale alunni	2,24%	2,77%	2,02%
n. iscritti al servizio doposcuola/totale alunni	5,79%	6,18%	6,06%
Contributo alle scuole medio pro-capite (Totale contributi/totale alunni)	51,77	51,79	54,42

Standard qualitativi	a.s. 2007/2008	a.s. 2008/2009	a.s. 2009/2010
n.indagini effettuate per monitoraggio servizi	2	2	1



ASILI NIDO/SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA

Sul fronte dei servizi alla prima infanzia ed in particolare dell'esigenza di servizi di "accadimento", l'Amministrazione Comunale offre una rete di asili nido, comunali e convenzionati, che costituiscono un'offerta variegata e diffusa su tutto il territorio comunale in accoglimento alle esigenze delle famiglie con bambini nella fascia di età 0-3 anni.

Il servizio nidi comunale viene gestito tramite cooperativa sia per gli aspetti educativi che per gli aspetti ausiliari. La qualità del servizio viene monitorata tramite indagini periodiche effettuate dal Gestore. Gli uffici comunali effettuano ispezioni a campione e una tantum le indagini.

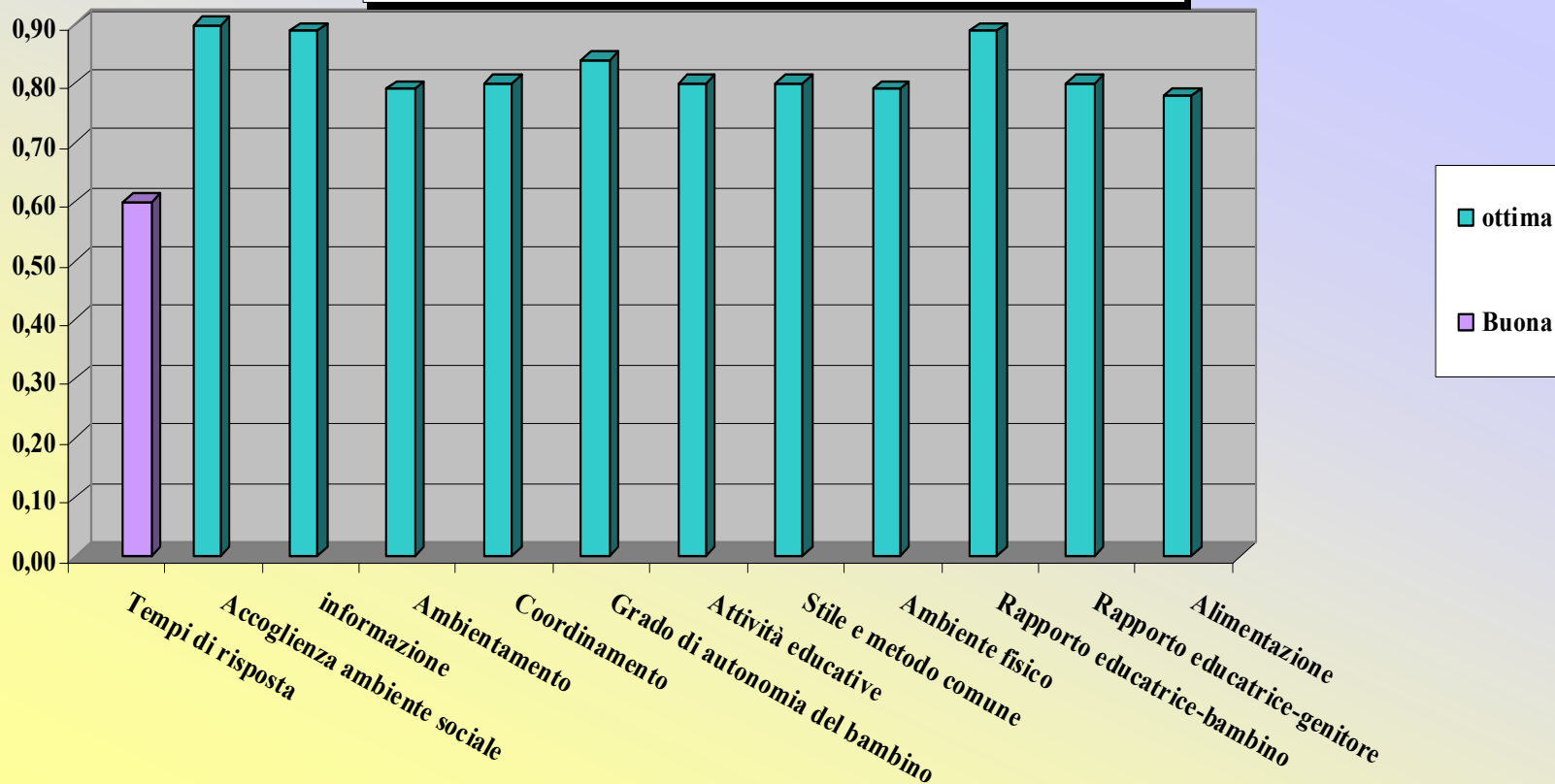
L'assegnazione dei posti nei nidi convenzionati avviene con gli stessi criteri previsti per i nidi comunali.

Volumi	a.s. 2007/2008	a.s. 2008/2009	a.s. 2009/2010
n. Bambini frequentanti	146	158	184
n. utenti in lista d'attesa al 30 settembre	48	84	61
n. ricorsi presentati contro la graduatoria	4	0	1
n. nidi comunali	2	2	3
n. nidi convenzionati	2	4	4
n. posti asili nido comunali tot.	126	126	141
n. posti-bambino acquisiti in convenzione	21	37	48
n. ispezioni a campione eseguite per monitoraggio servizio nidi comunali e convenzionati	8	11	11
Importo spese per nidi convenzionati	€ 78.431,53	€ 127.560,03	€ 160.851,78
Importo spesa per nidi comunali (al netto delle entrate)	//	€ 567.479,55	€ 651.462,50

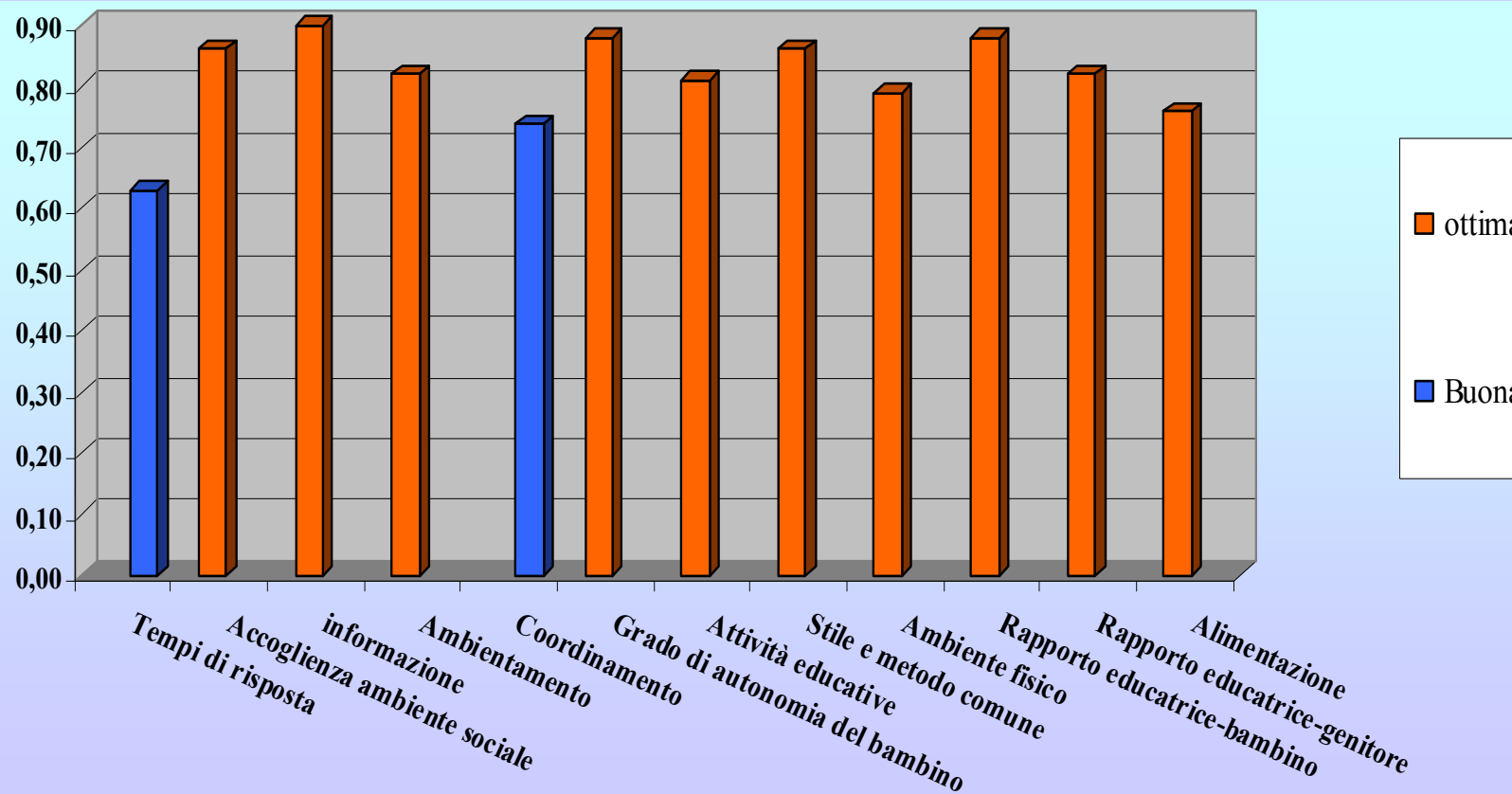
Indicatori	a.s. 2007/2008	a.s. 2008/2009	a.s. 2009/2010
Costo medio servizio bambini nidi convenzionati = $\frac{\text{totale spesa}}{\text{n. posti bambini convenzione}}$	€ 3.734,83	€ 3.447,57	€ 3.351,08
Costo medio servizio bambini nidi comunali = $\frac{\text{totale spesa (al netto dell'entrata)}}{\text{n. posti bambini nido comunale}}$	//	€ 4.503,81	€ 4.620,30

Standard qualitativi	a.s. 2007/2008	a.s. 2008/2009	a.s. 2009/2010
n. indagini effettuate dall'ufficio per monitoraggio servizi	-	1	1
% copertura servizio = $\frac{\text{nuovi posti disponibili}}{\text{Nuove domande pervenute al 30 settembre}}$	61,90% 78/126*100	58,20% 117/201*100	64,53% 111/172*100

Gradimento Asilo nido comunale di Milano Due anno 2010



Gradimento Asilo nido comunale di Segrate centro anno 2010



BIBLIOTECHE COMUNALI

La biblioteca è il centro informativo locale che organizza un patrimonio aggiornato di documenti (libri, riviste, audiovisivi e altri supporti) per la diffusione della conoscenza, della cultura e dell'informazione. Il Servizio è costituito da quattro biblioteche e due punti prestito sul territorio comunale. Le biblioteche aderiscono al Sistema Bibliotecario Milano Est permettendo agli utenti di accedere a tutto il patrimonio delle 40 biblioteche aderenti al Sistema attraverso il servizio di interprestito documentario che consente di avere disponibile un volume entro 48 ore dalla richiesta.

La biblioteca fornisce anche un servizio d'informazione, consulenza e orientamento finalizzato alla soddisfazione di differenti bisogni informativi. Il ruolo del bibliotecario si configura come un intermediario tra l'utente e le risorse documentarie della Biblioteca e quelle disponibili in rete con il compito di aiutare gli utenti di ogni età a trovare le fonti più adatte per ogni esigenza di ricerca.

La Biblioteca offre agli utenti iscritti al Sistema Bibliotecario Milano Est la possibilità di prenotare i libri direttamente da casa e di scegliere in quale biblioteca ritirarli. Per usufruire di tale servizio è necessario richiedere alla propria biblioteca id e pw di accesso al servizio.

La sede centrale della Biblioteca ha organizzato, inoltre, una sala multimediale, dove è possibile navigare in internet, ascoltare cd musicali, vedere film in dvd, utilizzare la videoscrittura e altri programmi del pacchetto open office, stampare, eseguire scansioni e salvare su chiavette usb.

Il sistema Bibliotecario ha organizzato per i propri utenti un altro importante servizio: la media Library On-Line (MLOL), una biblioteca digitale, consultabile on-line dalle postazioni della Biblioteca o da casa tramite le stesse credenziali di accesso che si utilizzano per i servizi del sito del Sistema Bibliotecario Milano Est. Questa biblioteca "virtuale" contiene risorse digitali che si possono visionare e/o scaricare, come quotidiani on-line, banche dati, musica, film, risorse per l'e-learning, audiolibri, e-books.

Il 21 maggio 2011 è stato inaugurato, nella sede della biblioteca centrale, il servizio “informa giovani” YouPoint: nell’area dedicata è possibile trovare informazioni sul mondo del lavoro, mobilità internazionale, partecipazione giovanile, scuola e formazione, servizio civile, tempo libero e attività culturali, volontariato. Due pomeriggi a settimana è possibile farsi assistere da un operatore della biblioteca presente sul posto.

Indicatori:

Indice di apertura

Rileva in modo ponderato quante ore in una settimana la biblioteca è aperta nelle fasce orarie più accessibili al pubblico.

Calcolo: $\frac{\text{ore di apertura mattutina (escluso il sabato)} + \text{ore di apertura pomeridiana, serale e del sabato}}{3}$

Indice della dotazione documentaria

Mette in relazione la dotazione documentaria posseduta dalla biblioteca con la popolazione e serve a verificare l’adeguatezza della collezione della biblioteca in rapporto all’utenza potenziale.

Calcolo: $\frac{\text{dotazione documentaria}}{\text{Popolazione}}$ (valore di riferimento: 2)

Indice di incremento della dotazione documentaria

Mette in relazione gli acquisti della biblioteca con la popolazione.

Calcolo: $\frac{\text{Acquisti}}{\text{Popolazione}} \times 1000$ Obiettivo: 200 acquisti ogni 1000 abitanti

Indice di impatto

Definisce la percentuale degli utenti attivi sul totale della popolazione. Serve a verifica il radicamento della biblioteca nel territorio di riferimento.

Calcolo: $\frac{\text{utenti attivi}}{\text{Popolazione}} \times 100$ (valore di riferimento: 10 ÷ 25%)

Indice di prestito

Rileva il numero dei prestiti annuali rispetto alla popolazione. Serve a valutare l'efficacia della biblioteca e la sua capacità di promuovere le raccolte.

Calcolo: $\frac{\text{prestiti}}{\text{popolazione}}$ (valori di riferimento: $1,5 \div 2,5$)

Indice di utilizzo dell'interprestito = $\frac{\text{n. interprestiti totale}}{\text{n. prestiti totali}}$

Descrizione Volumi	2008	2009	2010
Popolazione residente	33.887	33.943	34.341
n. prestiti	59.224	57.188	65.455
n. volumi totale	65.884	67.964	70.551
n. acquisizioni	3.152	2.786	3.800
n. audiovisivi	6.044	6.287	6.516
n. periodici	59	63	74
n.postazioni internet	17	17	12
n.posti di lettura	88	88	88
n. utenti attivi	4160	4.237	4.712
n. iscritti al servizio internet (solo sede centrale)	620	758	890

Indicatori	2008	2009	2010
Indice di apertura	81,5	81,5	83,8
Indice della dotazione documentaria	1,9	2,0	2,1
Indice di incremento della dotazione documentaria	93	82,1	110,7
Indice di impatto	12,3	12,5	13,7
Indice di prestito	1,7	1,7	1,9
Indice di utilizzo dell'interprestito	0,13	0,16	0,16

Attività di promozione della lettura per bambini e ragazzi

La biblioteca organizza numerose attività sia in collaborazione con le scuole e sia per l'utenza libera:

- Progetto Nati per Leggere

La Biblioteca ha aderito nel 2008 al progetto nazionale *Nati per Leggere* promosso dall'Associazione Culturale Pediatri (ACP), dall'Associazione Italiana Biblioteche (AIB) insieme al Centro per la Salute del Bambino Onlus che si pone come obiettivo quello di promuovere la lettura ad alta voce ai bambini di età compresa tra 0 e 6 anni. Ogni anno vengono organizzati incontri con psicologi rivolti agli adulti che si occupano a vario titolo di bambini nella fascia d'età 0-6 anni e letture animate dedicate ai bambini piccoli 3-6 anni e anche piccolissimi 1-3 anni.

- Mostra dell'illustratore di libri per l'infanzia in collaborazione con il Sistema Bibliotecario.

Si organizzano visite guidate e laboratori artistici con l'illustratore per le classi e per l'utenza libera

- Visite e letture in Biblioteca per le classi (le richieste da parte delle scuole sono molto numerose) dall'asilo nido alla scuola primaria
- Progetti specifici concordati con le scuole
- Spettacoli organizzati in occasione dell'open day delle biblioteche lombarde

- Spettacoli organizzati in occasione del Natale

Negli ultimi tre anni il numero medio dei bambini che hanno partecipato alle attività organizzate dalla Biblioteca sono stati circa 500.

Attività di promozione della lettura per adulti

- Gruppo di lettura

Si tratta di un gruppo organizzato di lettori, coordinato da un bibliotecario, che si incontra in biblioteca secondo un calendario prestabilito. Il bibliotecario cura anche il blog del Gruppo di lettura.

- Incontri con gli autori

La Biblioteca organizza ogni anno una rassegna, generalmente in primavera, che prevede almeno tre incontri con autori di libri di narrativa

- Rassegna Segrate Scrive dedicata a scrittori segratesi (n. 4 incontri all'anno)
- Conferenze letterarie su temi specifici (Dante Alighieri e la Divina Commedia) e più in generale sulla letteratura italiana
- Laboratori di pratica filosofica per adulti.

CDR 02 DIREZIONE CENTRALE E CONTROLLO DI GESTIONE**SERVIZI SOCIALI**

Il Servizio Sociale Professionale ha come obiettivo dei propri interventi il superamento di situazioni di disagio di persone, famiglie, gruppi e, più in generale, della comunità locale, nonché la promozione delle risorse individuali e di quelle presenti nel territorio.

La figura professionale che si occupa di questo servizio è quella dell'Assistente Sociale che, attraverso un'attività qualificata di ascolto e analisi della domanda, propone ai cittadini percorsi individualizzati volti al superamento di condizioni di fragilità socio-economica e relazionale; tali percorsi si realizzano attraverso la condivisione e la partecipazione attiva degli interessati, al fine di promuoverne l'autonomia, la capacità di scelta e di assunzione di responsabilità.

Gli interventi del Servizio Sociale Professionale si coordinano e si integrano con quelli della rete dei servizi e possono coinvolgere altre figure professionali (Educatori, Psicologi...).

In funzione della tutela di cittadini non in grado di provvedere autonomamente ai propri bisogni, l'Assistente Sociale collabora con l'Autorità Giudiziaria.

- **Segretariato sociale**

L'accesso a questo servizio consente un invio finalizzato ad un'eventuale presa in carico da parte dell'assistente sociale competente per area. Nell'anno 2008 è stato avviato il servizio di Segretariato sociale che offre informazioni nel settore dei servizi sociali, sanitari, educativi. I colloqui di segretariato sono svolti da

un'assistente sociale, in un ambiente riservato, assicurando al cittadino un ascolto attento e qualificato, fornendo informazioni dettagliate, pertinenti ed esaustive garantendo la libera scelta tra le risorse disponibili.

Volumi	2008	2009	2010
n.ore annue complessive degli operatori dedicati	4.836	4.404	*
importo costi di struttura e personale	95.177,47	86.117,00	*

• **Dato in fase di elaborazione**

Indicatori	2008	2009	2010
numero casi di presa in carico oltre 15 gg. dal primo accesso	/	/	*3,5

* **Dato rilevabile dal 2010**

• **Inclusione sociale**

L'area riguarda persone adulte che non abbiano figli minori e un'età compresa tra i 18 e i 60 anni; con la presa in carico, viene predisposto un progetto personalizzato per ciascun utente, volto a promuoverne l'autonomia, la capacità di scelta e di assunzione di responsabilità

Viene predisposto un percorso individualizzato volto a valutare le capacità e ad accompagnare il soggetto in difficoltà nel suo inserimento sociale; tale percorso viene costantemente monitorato.

Per gli stranieri è attivo lo Sportello Omnibus che fornisce consulenza gratuita sulla normativa vigente ed un orientamento alle risorse quali ad esempio casa, lavoro, salute, cultura, ecc. presenti sul territorio o nelle zone limitrofe.

Nell'area Inclusione Sociale è attivo dal 2005 un progetto comunale "Comunità in sviluppo" finalizzato a sensibilizzare la comunità locale su temi di natura sociale.

Servizio Sociale Professionale

Volumi	2008	2009	2010
n. di colloqui/anno	77	89	94
n. di casi presi in carico	56	64	64
n. incontri presso Piano di Zona	23	20	15
n. incontri comunità in sviluppo			43
n. soggetti assistiti per emarginazione e povertà	46	106	*
costo totale dei contributi economici erogati per emarginazione e povertà	€ 75.082,99	€ 84.532	*

* Dato in fase di elaborazione

Indicatori	2008	2009	2010
n. di giorni che intercorrono tra la segnalazione del caso e la presa in carico			*
n. di colloqui di durata inferiore a 45 minuti			*

* Dato rilevabile dal 2011

Standard	2008	2009	2010
tempi medi per presa in carico dal primo contatto			*
durata media del colloquio con l'Assistente Sociale			*

* Dato rilevabile dal 2011

Sportello Omnibus

Volumi	2008	2009	2010
n. utenti	890	915	684
n. popolazione stranieri residente	2.814	2.935	3.222
n. e-mail ricevute	15	23	10
n. di ore di apertura annuo dello sportello	308	315	133
costo per servizio stranieri	€ 39.629,51	€ 25.940,00	*
n. di strumenti comunicativi/materiale informativo predisposti			**

* Dato in fase di elaborazione

** dato rilevabile dal 2011

Indicatori	2008	2009	2010
Emissione/aggiornamento continuo di materiale informativo per orientamento alle risorse: n. opuscoli/strumenti prodotti o aggiornati			*

*Dato rilevabile dal 2011

Standard	2008	2009	2010
Tempi di attesa per appuntamento			*

*Dato rilevabile dal 2011

- **Minori**

Il Servizio minori e famiglie è attualmente gestito da una società partecipata; si occupa di Minori e Famiglie che per diversi motivi si trovano in un periodo di difficoltà.

Per quanto riguarda il servizio tutela minori, si occupa di situazioni familiari a forte rischio di disagio relativamente alle quali l'Autorità Giudiziaria chiede una valutazione e una eventuale attivazione di interventi di varia natura.

L'equipe del servizio è multidisciplinare, ed è composto da assistenti sociali, psicologi ed educatori professionali.

Volumi	2008	2009	2010
n. di casi presi in carico			*
n. progetti distrettuali attivati			*

*Dato rilevabile dal 2011

Indicatori	2008	2009	2010
n. di giorni che intercorrono tra la segnalazione del caso e la presa in carico			*

- Dato in fase di elaborazione

Il Servizio gestisce direttamente i centri di prima infanzia ed i centri estivi per bambini dai tre ai sei anni.

Volumi	2008	2009	2010
n. bambini frequentanti centri di prima infanzia	40	40	40
n. bambini frequentanti centri estivi per bambini dai tre ai sei anni	156	120	90

Indicatori	2008	2009	2010
n. domande accolte /n. domande presentate al Centro diurno Estivo	1	1	1

- **Anziani**

Il Comune ha attivato una serie di servizi rivolti ai cittadini che abbiano compiuto i 60 anni di età: si tratta sia di prestazioni rivolte a garantire la permanenza a domicilio degli anziani sia di assistenza e supporto ai bisogni a cui questa fascia d'età deve far fronte. I servizi si occupano inoltre di iniziative di aggregazione e ricreative per anziani, sia di interventi mirati a risolvere situazioni problematiche o a promuovere soluzioni di sostegno logistico in presenza di particolari difficoltà.

I servizi possono essere attivati su richiesta dell'anziano o dei familiari che hanno l'anziano a carico. I servizi possono riguardare: Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD), fornitura pasti a domicilio, inserimento in casa di riposo, erogazione contributi (per pagamento affitti, utenze o per sussistenza, sostegno alle rette di ricovero) e accompagnamento a forme di tutela della fragilità anziana.

Al fine di prevenire l'isolamento sociale vengono organizzate attività ricreative e di intrattenimento come ad esempio pranzi nelle festività natalizie o centri estivi e "Pranzo di Natale". Inoltre, per favorire un impiego attivo del tempo libero, il Comune mette a disposizione lotti di terreno attrezzati sul territorio da adibire ad orti sociali.

Volumi	2008	2009	2010
n. utenti SAD	80	114	97
n. utenti pasti a domicilio	26	30	46
n. contributi erogati			
n. utenti inseriti in strutture residenziali	5	9	10
n. partecipanti iniziativa centro estivo anziani	65	68	60
Popolazione residente di età superiore ai sessant'anni	9.560	9.703	9.460

Indicatori	2008	2009	2010
Tempo di presa in carico dal primo accesso	3	3	3
n. richieste SAD accolte/domande totali			

Standard	2008	2009	2010
Tempi medi per presa in carico dal primo contatto	3	3	3
Durata media del colloquio con l'Assistente Sociale	1 (ora)	1 (ora)	1 (ora)
Grado di soddisfazione degli utenti per iniziative di socializzazione	alto	alto	alto

- **Disabili**

Il Comune fornisce il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA), il trasporto, l'erogazione di contributi, il percorso di inserimento lavorativo (SIL), l'assegnazione di alloggi, il Servizio Assistenza Domiciliare (SAD), l'abbattimento di barriere architettoniche, l'attivazione della Teleassistenza. I servizi di assistenza domiciliare, di erogazione pasti a domicilio e di Teleassistenza vengono forniti da soggetti esterni; le prestazioni all'interno del Centro Diurno Disabili (CDD) e la cura dei disabili presso altre strutture diurne e residenziali vengono fornite da cooperative qualificate nel settore della disabilità presenti sul territorio supporto. Tali servizi costituiscono un supporto necessario ai cittadini con disabilità fisica e/o psichica per un miglioramento significativo della loro qualità di vita.

Il servizio viene attivato su richiesta del disabile o dei suoi familiari, al fine di realizzare un progetto personalizzato condiviso che può riguardare: l'inserimento del cittadino in strutture residenziali, l'accesso al Centro Diurno Disabili (CDD), ai Centri Socio Educativi (CSE), ai servizi di Formazione all'Autonomia (SFA) e l'attivazione di progetti personalizzati in funzione dei bisogni rilevati.

Volumi	2008	2009	2010
n. utenti presenti nelle strutture residenziali	6	8	8
n. utenti presenti nel Centro Diurno Disabili (CDD)	27	17	25
n. utenti presenti nei Centri Socio Educativi (CSE)			*8
n. utenti presenti nei Servizi Formazione all'autonomia (SFA)			*5
n. utenti Progetto Centro Walden			*7
n. utenti in carico al Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)	17	17	11
n. utenti inviati al Servizio Inserimenti Lavorativi (SIL)	19	15	18
n. utenti in carico al servizio disabili			* 104

- Dato disponibile dal 2010

Indicatori	2008	2009	2010
n. di progetti attivati/n.utenti inviati al SIL			*

*Dato rilevabile dal 2011

Standard	2008	2009	2010
Tempi medi per presa in carico dal primo contatto	3 giorni	3 giorni	3 giorni
Durata media del colloquio con l'Assistente Sociale	60 minuti	60 minuti	60 minuti

CDR 05 DIREZIONE AMBIENTE TERRITORIO E LL.PP.

SEZIONE EDILIZIA PRIVATA – Pratiche/istanze edilizie

La sezione edilizia privata gestisce l'istruttoria e l'iter di rilascio di permessi di costruire, autorizzazione e valutazione paesaggistica, segnalazioni certificate di inizio attività (SCIA) e DIA; le istanze possono riguardare nuove edificazioni o interventi di manutenzione e ristrutturazione edilizia, restauro e risanamento conservativo su edifici esistenti. Oltre alle istruttorie per le pratiche edilizie, presso la sezione edilizia privata possono essere richieste certificazioni varie: agibilità, certificazione destinazione d'uso, idoneità alloggiativa, segnalazione passi carrai, matricole ascensori, classificazione di intervento eccetera.

La sezione edilizia privata si occupa anche di verificare le certificazioni energetiche presentate dai professionisti nei casi previsti dalla legge.

Volumi	2008	2009	2010
n. pratiche soggette a verifica di certificazione energetica presentate		544	477
n. di verifiche in merito a certificazioni energetiche		544	477
n. richieste di idoneità alloggiativa	244	293	408
n. certificati idoneità alloggiativa emessi	244	293	408
n. sopralluoghi per idoneità alloggiativi	5	17	52
n. di istanze permessi di costruire pervenute	121	114	241
n. di permessi di costruire rilasciati	121	114	241
n. SCIA/DIA pervenute	377	300	509
n. SCIA/DIA verificate	377	300	509
n. pratiche per cartelli passi carrai istruite	21	13	9

Indicatori	2008	2009	2010
% di verifiche sul totale delle pratiche edilizie soggette a legge 10/91 (certificazione energetica)	-----	100%	100%
permessi di costruire: n. pratiche istruite/istanze pervenute	100%	100%	100%
SCIA/DIA: n. pratiche istruite/istanze pervenute	100%	100%	100%

SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP)

Lo Sportello Unico Attività Produttive costituisce il punto di riferimento per imprese e attività commerciali, artigianali insediate o che intendono insediarsi sul territorio.

Il SUAP dispone di un sito web dedicato e gli utenti possono accedere in via telematica sia a tutte le informazioni relative agli adempimenti e alle procedure autorizzatorie sia visualizzare lo stato dell'iter delle proprie istanze. All'interno del sito vi è anche la sezione sportello lavoro in cui vengono pubblicati i curricula pervenuti e le eventuali richieste di collaborazione da parte di privati e aziende.

Volumi	2008	2009	2010
n. conferenze di servizi convocate	2	4	5
n. di autorizzazioni per attività artigianale richieste	30	36	34
n. di autorizzazioni artigianali rilasciate	30	36	34
n. richieste consulenza	500	500	700
n. richieste per sportello lavoro: n. curricula pervenuti	400	500	500

Indicatori	2008	2009	2010
n. di curricula pubblicati nello sportello lavoro	100%	100%	100%
n. di richieste di collaborazione ricevute	47	57	39
Tempo di rilascio trasferimento per taxi ncc	<10gg	<10gg	<10gg
n. autorizzazioni rilasciate/richieste	70	90	120
Ore di apertura settimanale dello sportello per consulenza	6	6	12

Standard qualitativi	2008	2009	2010
Percentuale richieste di esecuzione per cambio macchina evase entro 7 gg	100%	100%	100%
Trasmissione istanze per parere agli enti esterni entro 10 gg dalla data di protocollo delle stesse	97%	98%	98%
Trasmissione DIA agli enti esterni entro 5 gg dalla data di protocollo delle stesse	95%	96%	97%
Inserimento curriculum vitae nel portale dello sportello lavoro max entro 5 dal ricevimento	100%	100%	100%
Rilascio certificazioni e attestazioni entro 15 gg dalla data di protocollo delle stesse	98%	97%	98%
Customer	No	Si	No

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio di igiene ambientale è attualmente affidato in appalto ad un gestore esterno (Amsa) e riguarda sia la raccolta rifiuti, sia la pulizia delle strade ed aree pubbliche. Il servizio prevede più interventi di vuotatura dei cestini e di pulizia manuale giornaliera, un intervento di spazzamento meccanizzato settimanale. La rimozione dei rifiuti abbandonati sul territorio avviene su segnalazione.

Per quanto concerne la raccolta rifiuti, il territorio è stato suddiviso in due zone con distinti giorni di raccolta. Per le frazioni di rifiuto più comuni è attivo un servizio di raccolta domiciliare; per frazioni e tipologie di rifiuto particolari (pericolosi, ingombranti ecc.) sono previste diverse modalità di conferimento (conferimento diretto c/o piattaforma ecologia, prenotazione di ritiro ingombranti a domicilio, collocamento di contenitori in prossimità di esercizi pubblici e commerciali ecc.).

Volumi servizio gestione rifiuti solidi urbani	2008	2009	2010
n. di frazioni di rifiuti conferibili (domiciliare + piattaforma ecologica)	25	25	25
Utenza servita (residenti)	14265	14381	14601
Utenza servita (imprese)	1100	1100	1100
n. segnalazioni	31	23	37
n. contatti numero verde AMSA	239	390	584
n. autorizzazioni per piattaforma ecologica	145	133	127
n. interventi rimozione su suolo pubblico	5	4	3
n. richieste ritiro ingombranti privati	1423	1468	1468
Ricavi da RD	138.555,48	296.165,83	n.p.
KM di strade spazzate	80	80	80
Quantità totale rifiuti raccolti	24.271.996 kg	22.876.874 kg	22.830.936 kg
Quantità totale frazioni raccolta differenziata	9.264.216 kg	11.577.060.kg	11.989.356 kg
n. ore settimanali di apertura della piattaforma ecologia	39	39	42 (da maggio 2010)

Indicatori	2008	2009	2010
Frequenza di raccolta rifiuti (distinta per tipologia di rifiuto)	Rifiuti indiff: 3/sett R. carta/tetrapack: 1/sett Rifiuti vetro: 1/sett Rifiuti plastica/metallo: 1/sett Rifiuti frazione org. 3/sett Rifiuti vegetali 1/sett Rifiuti ingom. 1/sett	Rifiuti indiff: 3/sett Rifiuti carta: 1/sett Rifiuti vetro: 1/sett Rifiuti plastica/metallo: 1/sett Rifiuti frazione org. 3/sett Rifiuti vegetali 1/sett Rifiuti ingom. 1/sett	Rifiuti indiff: 3/sett Rifiuti carta: 1/sett Rifiuti vetro: 1/sett Rifiuti plastica/metallo: 1/sett Rifiuti frazione org. 3/sett Rifiuti vegetali 1/sett Rifiuti ingom. 1/sett
frequenza di pulizia stradale;	giornaliera	giornaliera	giornaliera
tempo medio di attesa per servizio ritiro ingombranti dalla richiesta	6 gg	6 gg	6 gg

Standard qualitativi	2008	2009	2010
% di raccolta differenziata sul totale dei rifiuti conferiti	38,17%	50,48%	53,00%
tempi di intervento / risoluzione del disservizio a seguito di segnalazione	1 gg	3gg	1,77 gg

Volumi servizio tutela ambientale	2008	2009	2010
n. interventi di bonifica ambientale in corso	4	1	1
n. interventi di valutazione dello stato di conservazione e censimento delle coperture in amianto, PRAL regionale (protocollo per le segnalazioni di presenza di amianto negli edifici)	12	11	15
n. provvedimenti emessi relativi a gestione impianti termici (messa a norma di sicurezza)	43	47	105
n. tipologia di interventi di disinfestazione e derattizzazione eseguiti sui 544.262 mq di verde pubblico, nei 4400 tombini presenti sui circa 80 km. di strade comunali e negli edifici pubblici	n. 7 aducltici contro le zanzare n. 7 larvicidi contro le zanzare n. 40 aducltici contro le zanzare per manifestazioni n. 50 disinfestazioni mirate contro insetti vari n. 12 derattizzazioni generali	n. 7 aducltici contro le zanzare n. 7 larvicidi contro le zanzare n. 40 aducltici contro le zanzare per manifestazioni n. 50 disinfestazioni mirate contro insetti vari n. 12 derattizzazioni generali	n. 10 aducltici contro le zanzare n. 10 larvicidi contro le zanzare n. 60 aducltici contro le zanzare per manifestazioni n. 50 disinfestazioni mirate contro insetti vari n. 20 derattizzazioni generali
n. di studenti coinvolti in iniziative di educazione ambientale	656	786	681
n. di ore impiegati per educazione ambientale	132	164	144
n. avvii di procedimento emessi relativi a inquinamento ambientale (acustico, atmosferico e elettromagnetico)	4	6	2
Gestione archivio informatizzato delle ditte	n. 7 pareri rilasciati ad altri Enti n. 393 ditte censite	n. 5 pareri rilasciati ad altri Enti n. 393 ditte censite	n. 5 pareri rilasciati ad altri Enti n. 411 ditte censite

08 DIREZIONE POLIZIA LOCALE

CENTRALE OPERATIVA – CONTROLLO DEL TERRITORIO

La Centrale Operativa del Comune di Segrate coordina gli interventi delle pattuglie sul territorio e filtra le segnalazioni e richieste di intervento che possono pervenire dal cittadino o da altri enti/istituzioni.

Le attività riferite al controllo e pattugliamento del territorio possono riguardare diversi ambiti: Ecologia e tutela ambientale, Infortunistica stradale, Polizia stradale, Controlli in materia edilizia e urbanistica, Attività commerciali e mercati rionali, Attività di Pubblica Sicurezza, Attività di Polizia Giudiziaria. Tra le iniziative attuate è stata anche istituita la figura del vigile di quartiere con l'intento di offrire alla cittadinanza un riferimento diretto per segnalazioni, informazioni ecc.

Volumi	2008	2009	2010
n. di addetti di polizia locale	45	47	57
n. totale di richieste di intervento	5105	4632	5139
n. di interventi per incidenti stradali/anno	247	237	182
n. di controlli in materia edilizia e urbanistica	20	16	6
n. di esposti	0	13	5
n. ore di pattugliamento annue	2830	3180	3220
n. ore di copertura del servizio a settimana	107	108	114
n. notifiche/atti	224	248	226
n. mezzi in dotazione (autovetture, motocicli, ecc.)	15	19	18

Indicatori	2008	2009	2010
n. interventi con priorità alta/totale interventi	236/5134	296/4646	280/5139

Standard qualitativi	2008	2009	2010
Tempi di intervento delle pattuglie sul territorio per richieste di priorità altissima	---	Entro 15 minuti	Entro 15 minuti

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO

La rete di trasporto pubblico è costituita da una linea di trasporto pubblico locale (TPL) che collega tutte le frazioni del comune e di un servizio di trasporto a chiamata (easy bus) tramite il quale l'utente può prenotare la corsa selezionando il punto di partenza ed il punto di arrivo, secondo punti di raccolta prestabiliti su tutto il territorio.

La rete di trasporti viene integrata, per mezzo di convenzioni con il Comune di Milano, con prolungamenti di linee interurbane di collegamento con il capoluogo.

Oltre alle linee su strada è presente una stazione ferroviaria attraversata da due linee ferroviarie che si collegano alla rete urbana milanese del passante ferroviario.

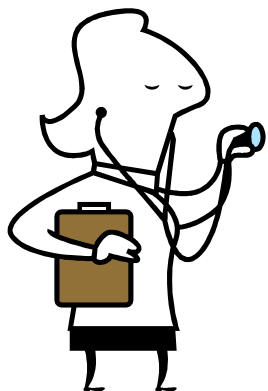
Il Comune di Segrate offre anche un servizio di trasporto scolastico tramite scuolabus e di un servizio di accompagnamento a piedi (piedibus) per bambini delle scuole dell'obbligo.

Il servizio è affidato ad un gestore esterno (ATM), in un unico appalto che comprende sia le linee di trasporto pubblico sia le linee di trasporto scolastico.

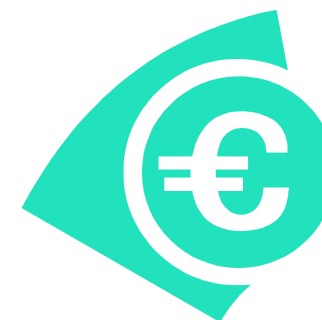
Volumi	2008	2009	2010
n. totale studenti	3437	3515	3643
n. easy-bus	17701	16522	10445
n. di iscritti al servizio di trasporto scolastico – bus	448	488	502
n. di iscritti al servizio di trasporto scolastico – Piedibus	107	93	89
n. plessi scolastici serviti da trasporto scolastico	7	8	8
n. giorni funzionamento servizio di linea	365	365	365
n. linee trasporto scolastico - bus	8	9	9
n. linee trasporto scolastico – Piedibus	11	8	6
n. prolungamenti linee interurbane	7	8	8

Indicatori	2008	2009	2010
n. richieste iscrizione al servizio di accompagnamento scolastico – Piedibus accolte/tot richieste	107/107	93/93	89/96
n. richieste iscrizione al trasporto scolastico – bus accolte/tot richieste	448/448	488/488	502/502
n. richieste per servizio pubblico a chiamata accolte/tot richieste	17701/17801	16522/16613	Non disponibile
n. quartieri-zone edificate serviti da TPL/tot dei quartieri	7/10	7/10	7/11
n. quartieri-zone edificate serviti da linee interurbane/tot dei quartieri	8/10	9/10	9/11
n. di linee/tot. quartieri-zone	8/10	9/10	9/11

Standard qualitativi	2008	2009	2010
Servizio di trasporto pubblico linee di area urbana: % di risoluzione delle segnalazioni conseguenti a verifica dello stato dei mezzi e del rispetto di fermate ed orari	100%	85%	100%
Servizio di trasporto pubblico locale: % di risoluzione delle segnalazioni conseguenti a verifica dello stato dei mezzi e del rispetto di fermate ed orari	100%	95%	100%
regolarità corse	Non disponibile	Non disponibile	99,99%



3 - STATO DI SALUTE



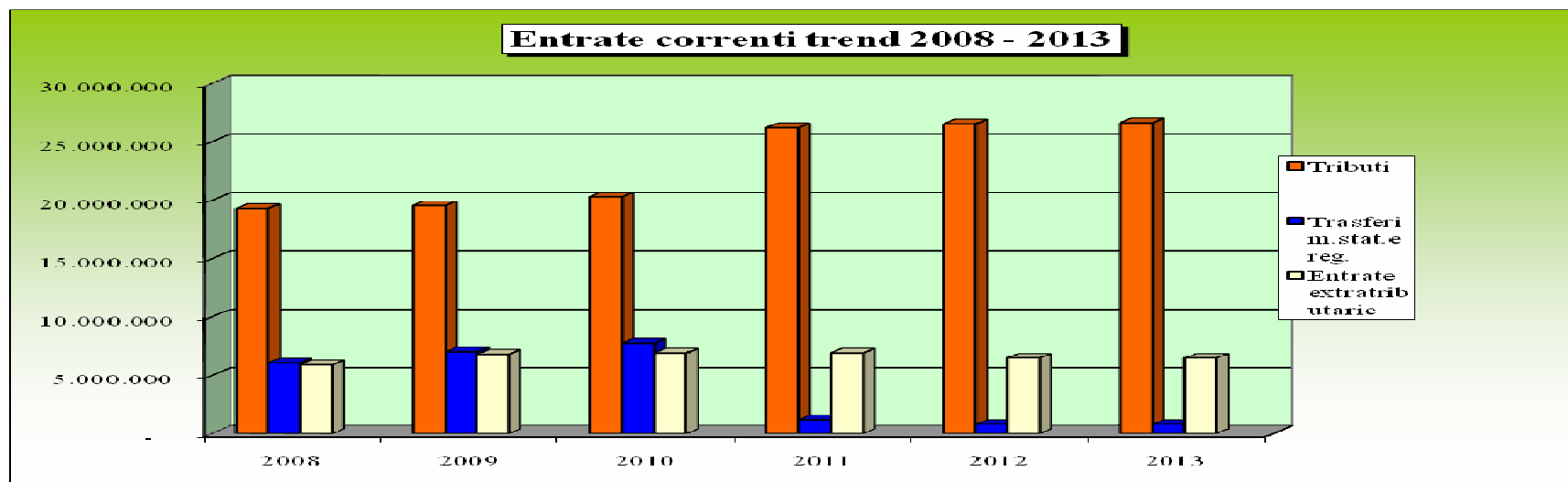
L'amministrazione deve indicare le condizioni necessarie per garantire che l'attuazione delle strategie e lo svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi avvenga in condizioni ottimali con riferimento:

- Ad un utilizzo equilibrato delle risorse (**salute economico finanziaria**)
- Mantenimento di un buon clima organizzativo (**salute organizzativa**)
- Miglioramento delle relazioni con gli stakeholder (**portatori di interesse**)

SALUTE ECONOMICO - FINANZIARIA

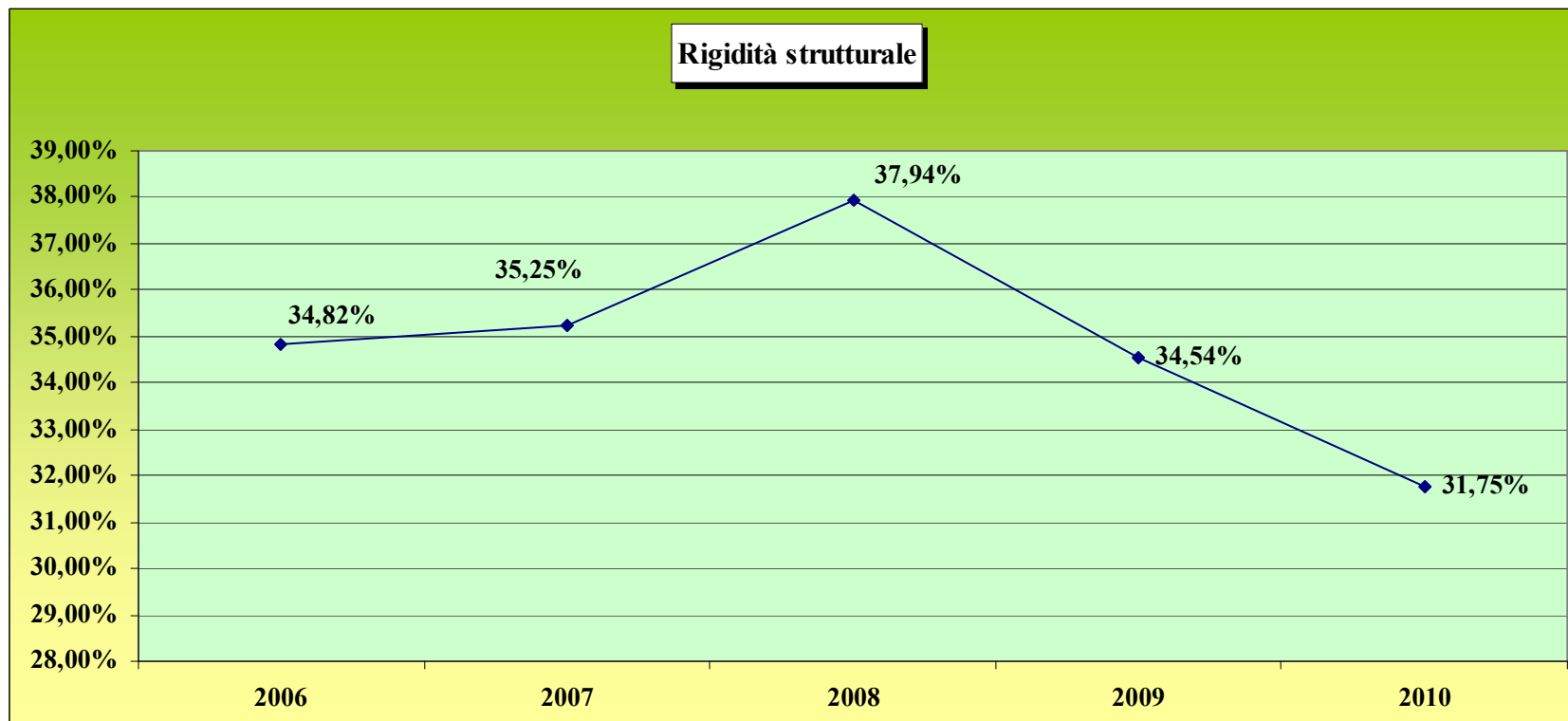
Entrate correnti	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Tributi	19.280.806	19.526.093	20.291.236	* 26.211.000	26.518.070	26.614.300
Trasferimenti statali e regionali	6.047.591	7.024.480	7.735.470	* 1.192.650	808.650	808.650
Entrate extratributarie	5.884.138	6.819.712	6.922.034	6.925.000	6.478.000	6.478.000
TOTALE	31.212.535	33.370.285	34.948.740	34.328.650	33.804.720	33.900.950

*Le entrate tributarie per l'anno 2011 rispetto al 2010 hanno un incremento del 34,48% dovuto all'attuazione del decreto sul federalismo municipale che prevede in sostituzione dei trasferimenti statali l'attribuzione di quote dei gettiti derivanti dalle imposte sui trasferimenti immobiliari, dalla cedolare secca sulle locazioni di immobili e dalla compartecipazione IVA prodotta sul territorio.



Rigidità strutturale				
2006	2007	2008	2009	2010
34,82%	35,25%	37,94%	34,54%	31,75%

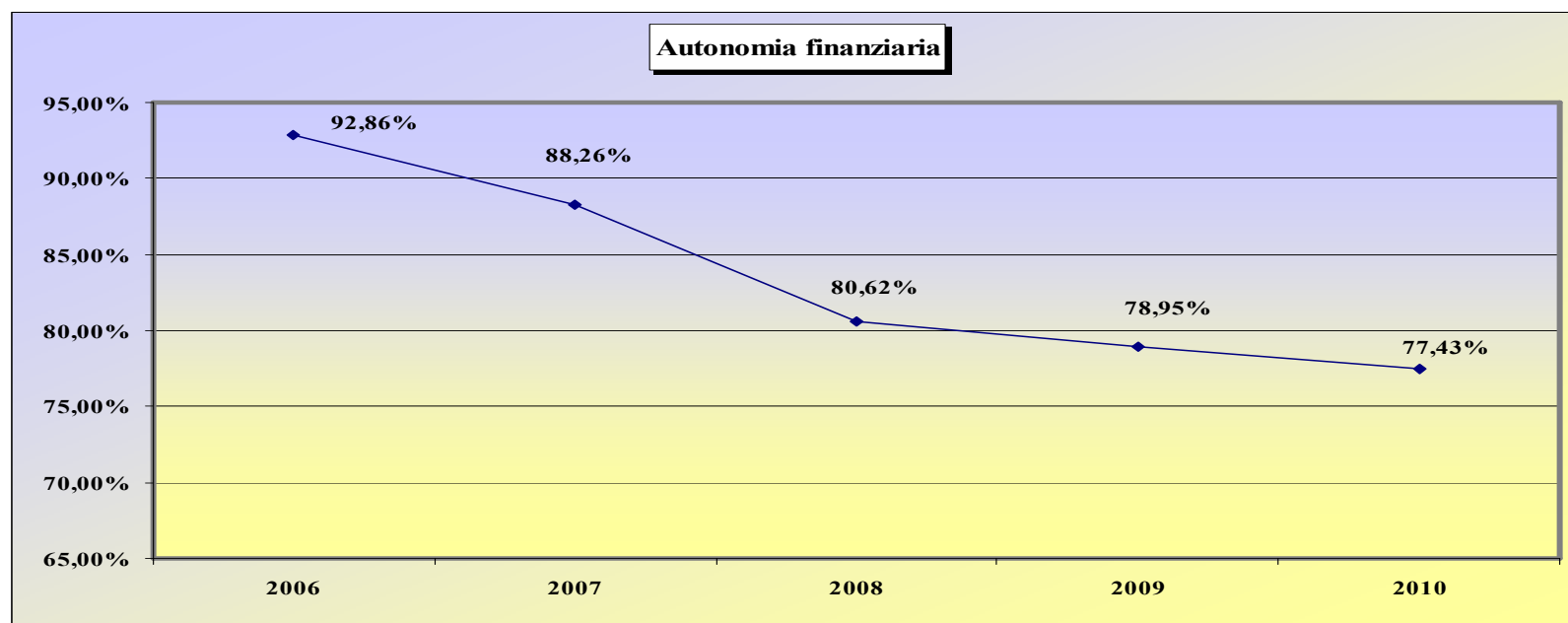
Spese personale + rimborso mutui
Entrate correnti



Nell'anno 2008 l'indice ha avuto un incremento pari allo 0,93 % per aumento dei tassi di interesse finanziari sui mutui. Nel 2009 e 2010 il tasso di rigidità strutturale continua a diminuire per l'aumento dell'entrata corrente (trasferimenti e proventi vari) e per la diminuzione della spesa per finanziamenti.

Autonomia finanziaria				
2006	2007	2008	2009	2010
92,86%	88,26%	80,62%	78,95%	77,43%

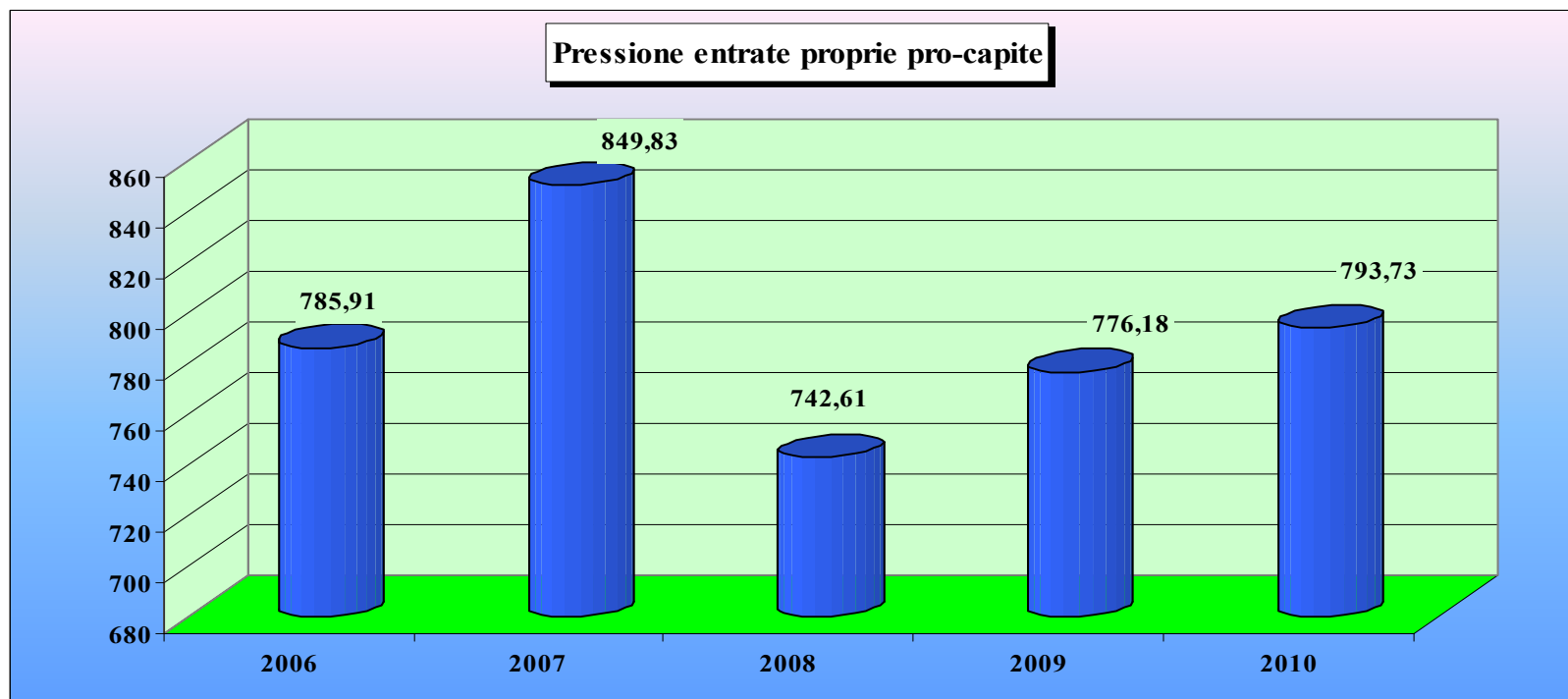
Entrate tributarie + extra tributarie
Entrate correnti



La riduzione dell'indice nell'anno 2008 è dovuta all'esenzione ICI abitazione principale ai sensi dell'articolo 1 del D.L. 27 maggio 2008, n. 93, convertito con modificazioni dalla legge 24 luglio 2008. L'esenzione ha determinato un incremento delle entrate nella parte dei trasferimenti.

Pressione entrate proprie pro-capite				
2006	2007	2008	2009	2010
785,91	849,83	742,61	776,18	793,73

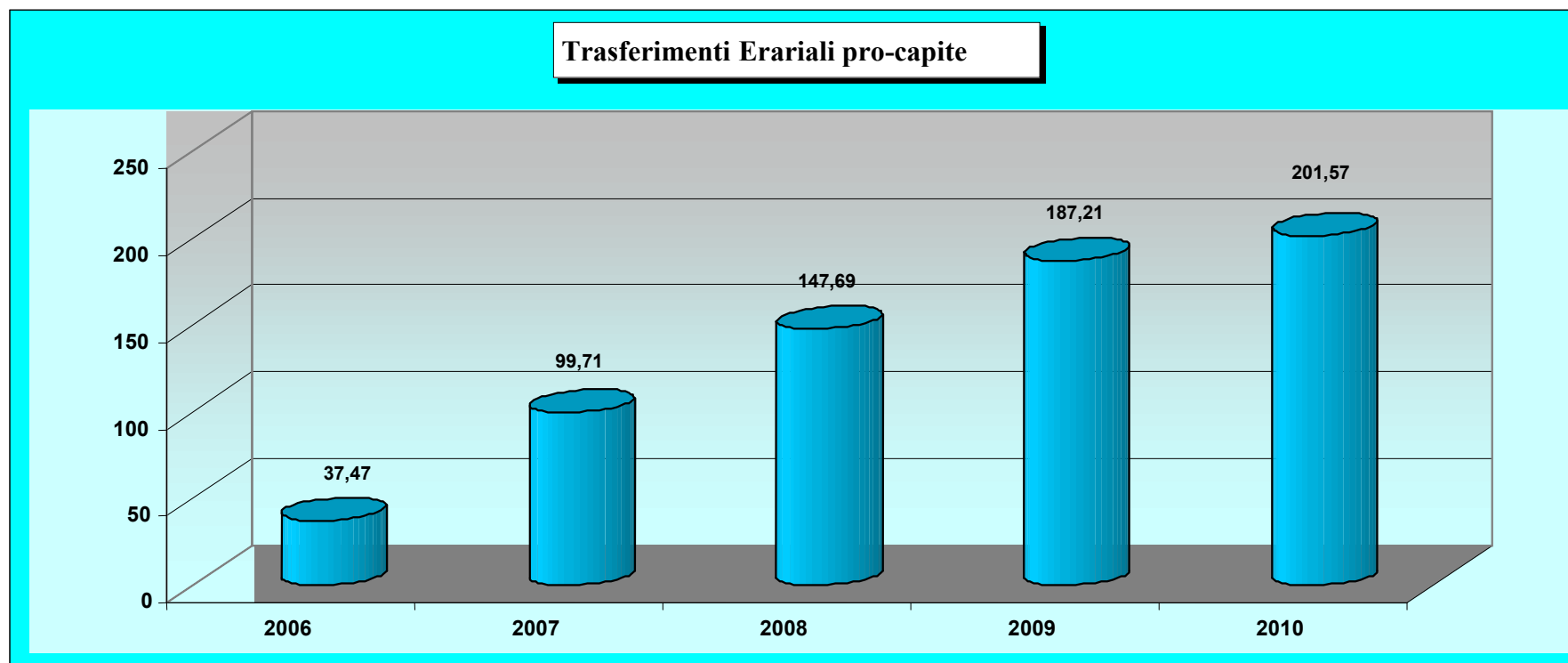
Entrate tributarie + extra tributarie
popolazione



L'aumento dell'indice nell'anno 2007 è dovuto all'incremento delle entrate extra tributarie (proventi sanzioni violazione codice della strada) che negli anni successivi non sono state confermate.

Trasferimenti Erariali pro-capite				
2006	2007	2008	2009	2010
37,47	99,71	147,69	187,21	201,57

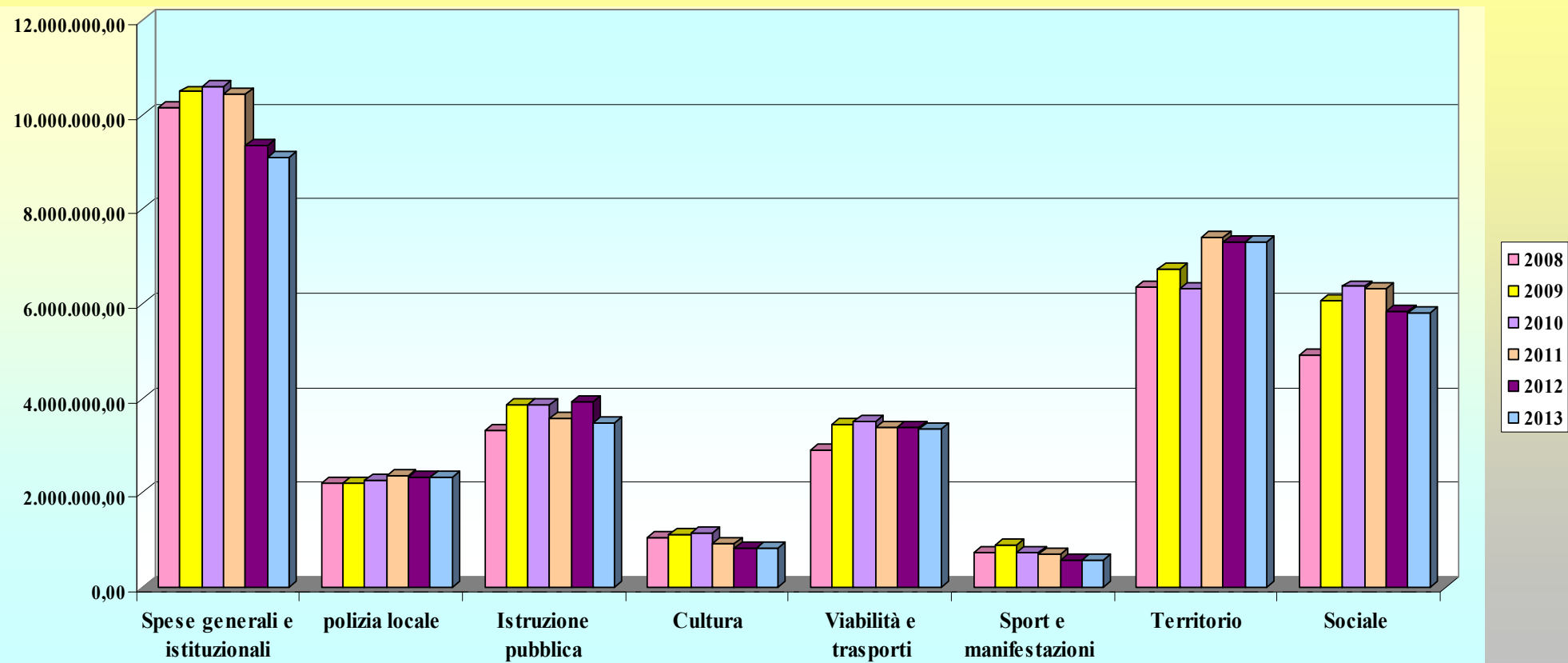
Trasferimenti correnti Stato
Popolazione



Il trend crescente dell'indice a partire dall'anno 2008 è dovuto all'esenzione ICI (vedi tabella Autonomia finanziaria).

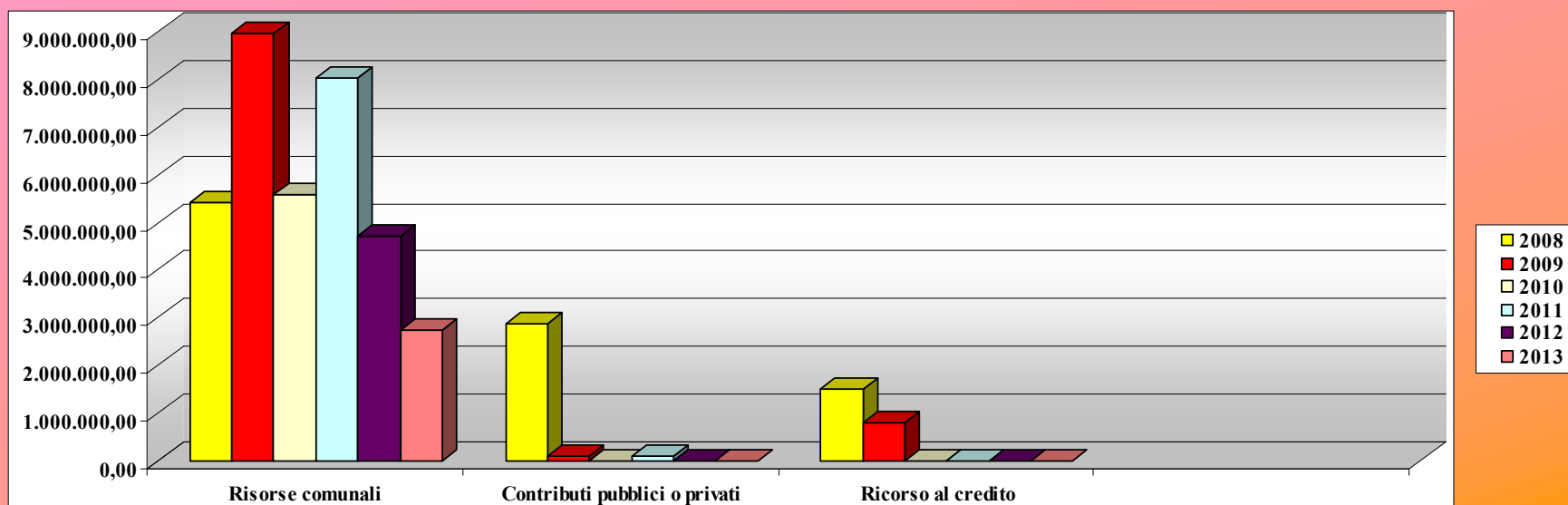
Spese correnti per area di intervento	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Spese generali e istituzionali	10.159.163,73	10.483.334,81	10.585.905,51	10.432.650,00	9.336.720,00	9.093.150,00
polizia locale	2.199.776,89	2.216.267,70	2.275.170,87	2.371.000,00	2.338.500,00	2.335.800,00
Istruzione pubblica	3.313.757,88	3.869.970,03	3.872.325,03	3.568.200,00	3.940.900,00	3.469.100,00
Cultura	1.053.476,20	1.112.454,32	1.147.503,24	924.500,00	839.800,00	823.800,00
Viabilità e trasporti	2.900.713,67	3.432.429,20	3.518.572,52	3.384.600,00	3.376.900,00	3.365.400,00
Sport e manifestazioni	736.703,29	883.340,64	728.353,99	712.720,00	591.200,00	562.400,00
Territorio	6.336.988,94	6.741.473,01	6.316.040,43	7.388.900,00	7.312.400,00	7.312.900,00
Sociale	4.900.485,38	6.050.065,86	6.367.258,59	6.333.980,00	5.846.700,00	5.817.000,00
	31.601.065,98	34.789.335,57	34.811.130,18	35.116.550,00	33.583.120,00	32.779.550,00

Spese correnti per area di intervento

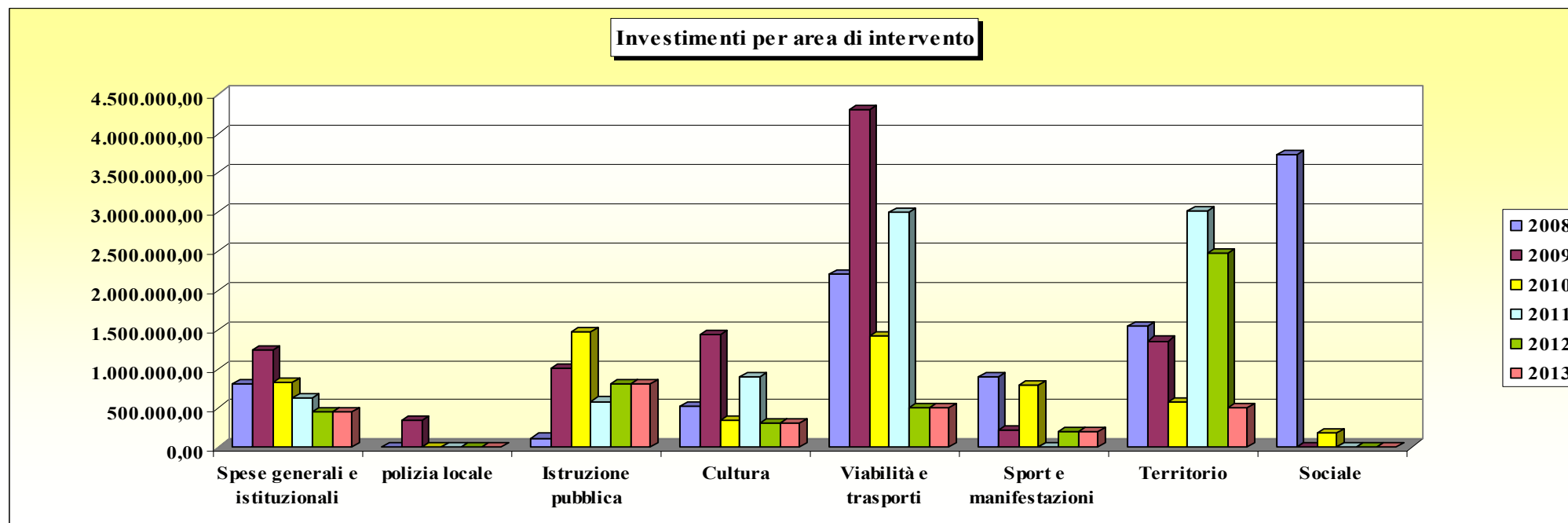


Risorse destinate al finanziamento degli investimenti	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Risorse comunali	5.416.535,07	8.966.242,91	5.587.112,86	8.041.630,00	4.718.000,00	2.750.000,00
Contributi pubblici o privati	2.888.837,08	102.670,00	4.446,17	90.000,00	0,00	0,00
Ricorso al credito	1.497.800,00	796.258,22	0,00	0,00	0,00	0,00
	9.803.172,15	9.865.171,13	5.591.559,03	8.131.630,00	4.718.000,00	2.750.000,00

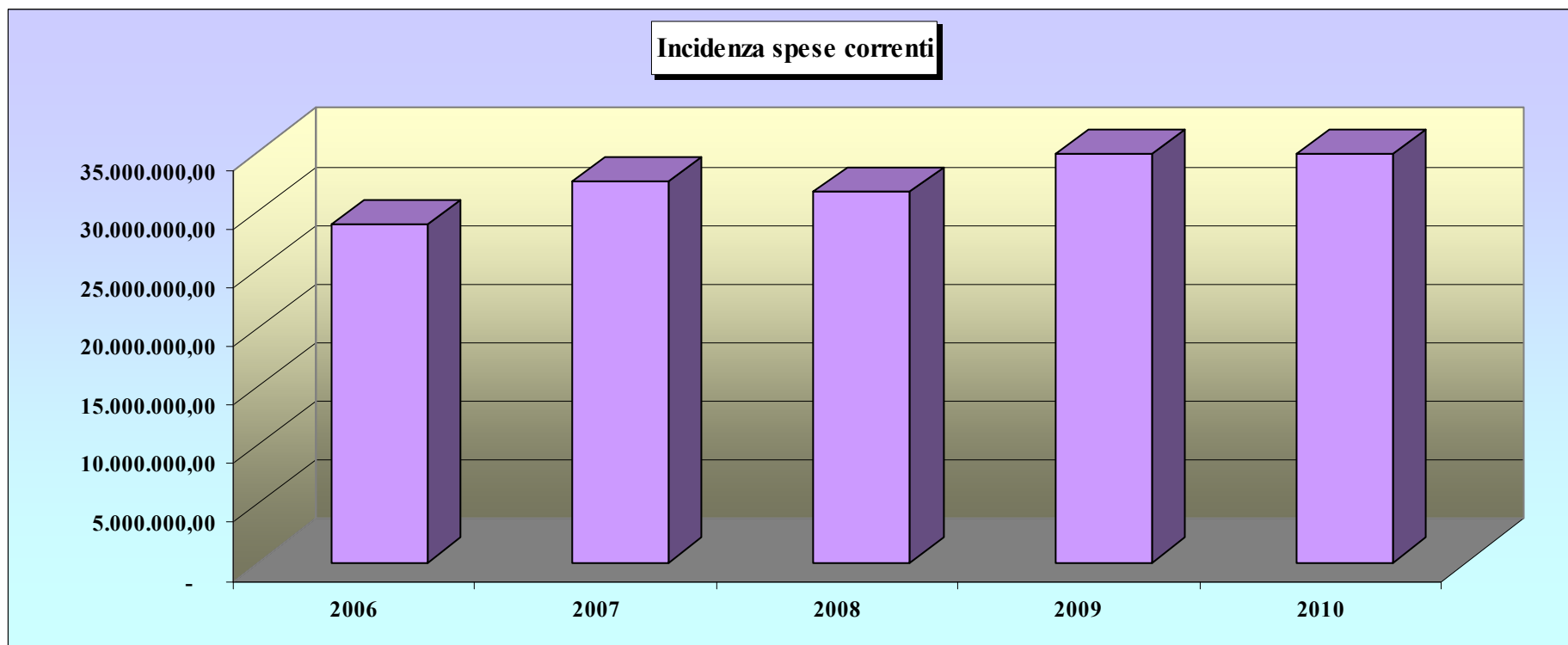
Risorse destinate al finanziamento degli investimenti



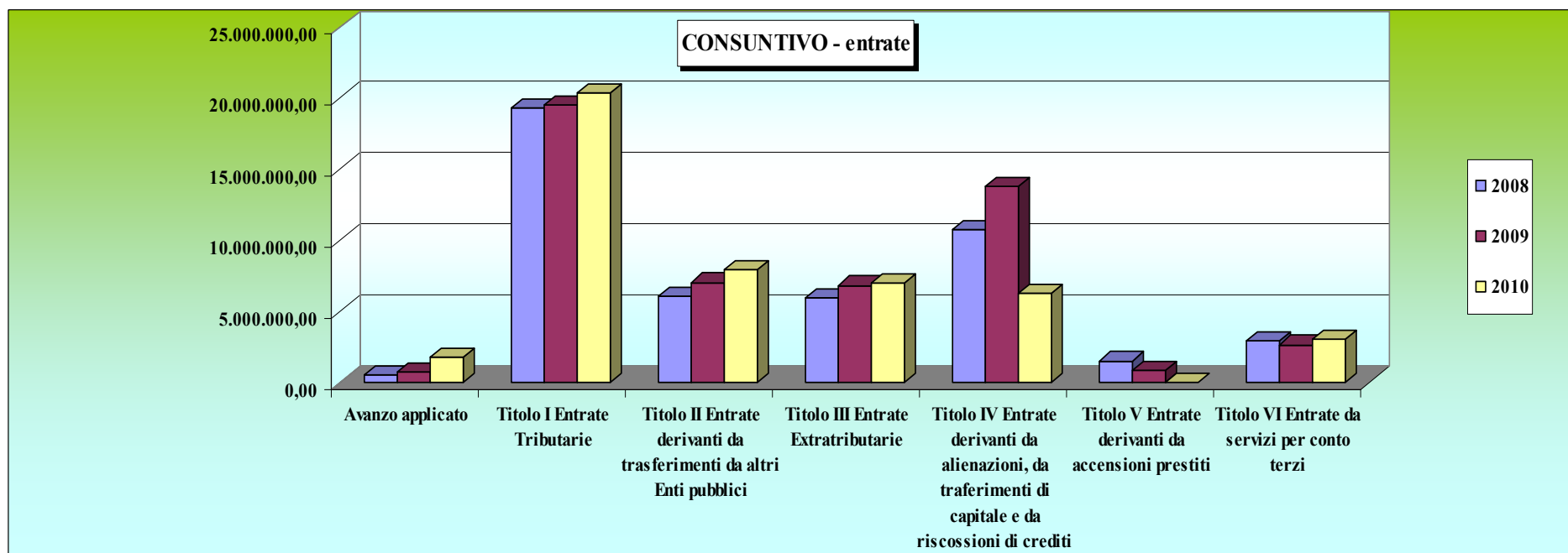
Investimenti per area di intervento	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Spese generali e istituzionali	810.436,86	1.230.000,00	825.730,36	630.000,00	450.000,00	450.000,00
polizia locale	0,00	334.613,95	0,00	0,00	0,00	0,00
Istruzione pubblica	114.111,51	999.970,78	1.469.111,05	583.630,00	800.000,00	800.000,00
Cultura	517.900,77	1.433.031,05	343.467,58	900.000,00	300.000,00	300.000,00
Viabilità e trasporti	2.199.897,42	4.299.170,00	1.420.117,32	3.000.000,00	500.000,00	500.000,00
Sport e manifestazioni	892.282,88	217.627,13	792.367,62	0,00	200.000,00	200.000,00
Territorio	1.540.111,13	1.350.758,22	568.765,10	3.018.000,00	2.468.000,00	500.000,00
Sociale	3.728.431,58	0,00	172.000,00	0,00	0,00	0,00
	9.803.172,15	9.865.171,13	5.591.559,03	8.131.630,00	4.718.000,00	2.750.000,00



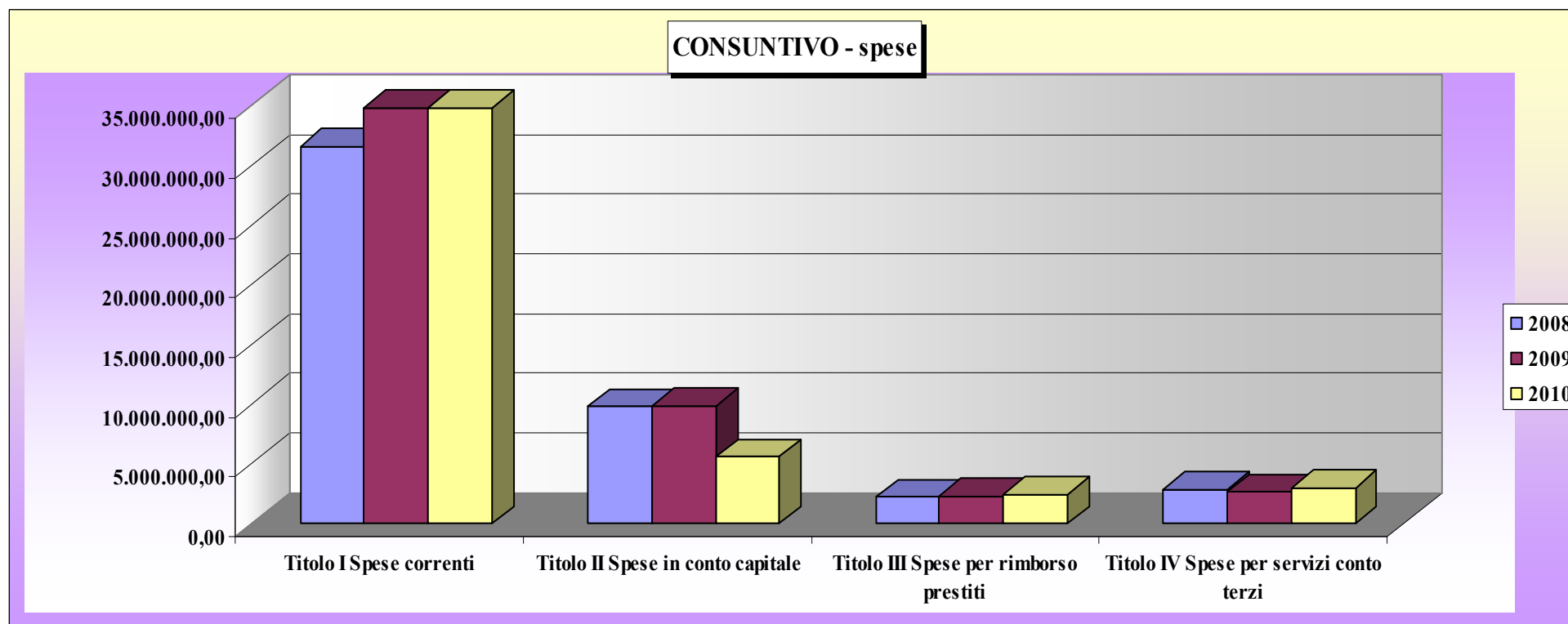
Incidenza spese correnti				
2006	2007	2008	2009	2010
28.782.143,73	32.427.033,31	31.601.065,98	34.789.335,57	34.811.130,18



CONSUNTIVO ENTRATE	2008	2009	2010
Avanzo applicato	489.600,00	678.612,75	1.717.000,00
Titolo I Entrate Tributarie	19.280.806,35	19.526.093,67	20.291.236,20
Titolo II Entrate derivanti da trasferimenti da altri Enti pubblici	6.047.591,17	7.024.480,60	7.947.084,32
Titolo III Entrate Extratributarie	5.884.138,66	6.819.712,26	6.966.254,13
Titolo IV Entrate derivanti da alienazioni, da traferimenti di capitale e da riscossioni di crediti	10.719.023,90	13.788.796,25	6.214.208,71
Titolo V Entrate derivanti da accensioni prestiti	1.497.800,00	796.260,00	0
Titolo VI Entrate da servizi per conto terzi	2.875.041,55	2.642.511,78	3.019.458,24
Totale Entrate	46.794.001,63	51.276.467,31	46.155.241,60



CONSUNTIVO SPESE	2008	2009	2010
Titolo I Spese correnti	31.601.065,98	34.789.335,57	34.811.130,18
Titolo II Spese in conto capitale	9.803.172,15	9.865.171,13	5.591.559,03
Titolo III Spese per rimborso prestiti	2.227.809,13	2.320.348,83	2.426.734,41
Titolo IV Spese per servizi conto terzi	2.875.041,55	2.642.511,78	3.019.458,24
Totale Spese	46.507.088,81	49.617.367,31	45.848.881,86

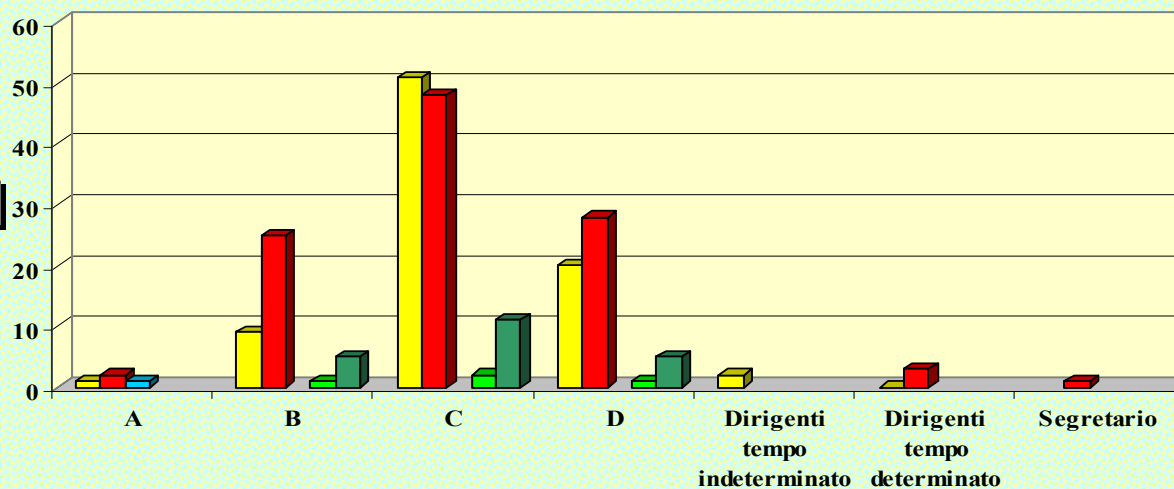


SALUTE ORGANIZZATIVA

Categoria professionale	Uomini Tempo Pieno	Donne Tempo Pieno	Uomini PT. fino 50%	Donne P.T. fino 50%	Uomini PT. oltre 50%	Donne P.T. oltre 50%	Totali
A	1	2	1				4
B	9	25		1		5	40
C	51	48		2		11	112
D	20	28		1		5	54
Dirigenti tempo indeterminato	2						2
Dirigenti tempo determinato	0	3					3
Segretario		1					1
TOTALE	83	107	1	4	0	21	216

Ripartizione per profili di riferimento

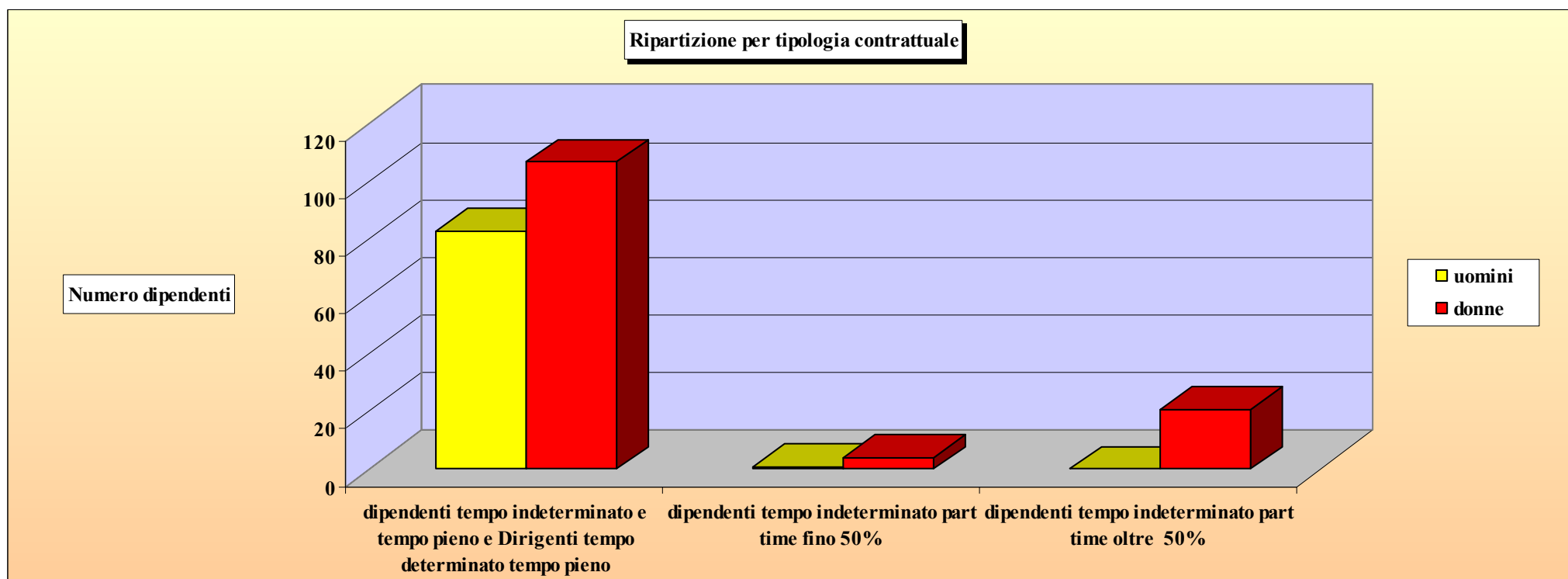
Numero dipendenti



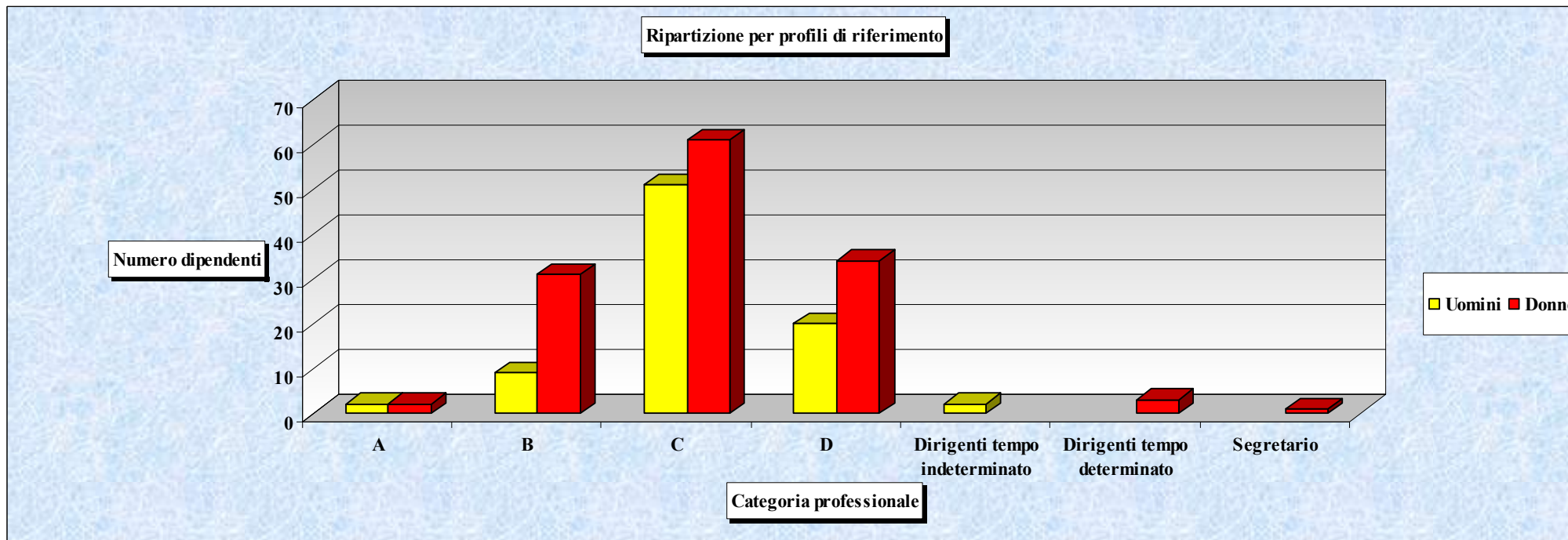
Categoria professionale

- Uomini Tempo Pieno
- Donne Tempo Pieno
- Uomini PT. fino 50%
- Donne P.T. fino 50%
- Donne P.T. oltre 50%

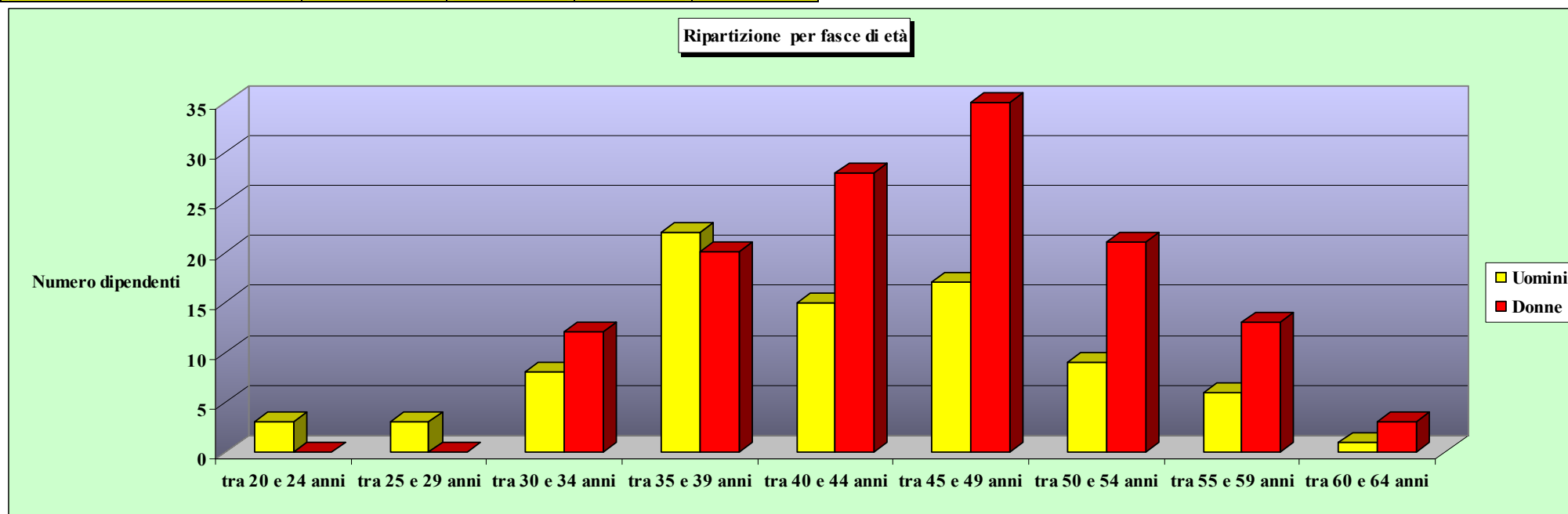
Tipologia contrattuale	uomini	donne	Totale	%
dipendenti tempo indeterminato e tempo pieno e Dirigenti tempo determinato tempo pieno	83	107	190	87,96
dipendenti tempo indeterminato part time fino 50%	1	4	5	2,31
dipendenti tempo indeterminato part time oltre 50%	0	21	21	9,72
totale dipendenti	84	132	216	100,00



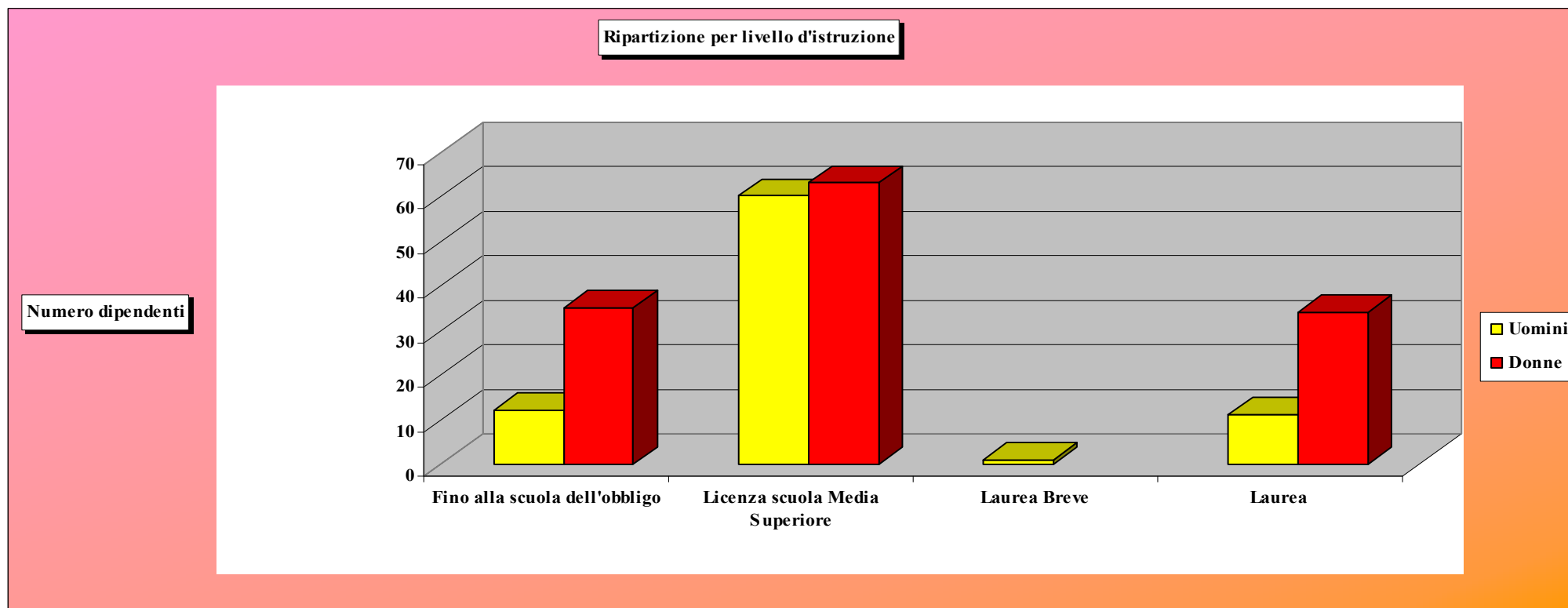
Ripartizione per profili di riferimento				
Categoria professionale	Uomini	Donne	Totali	%
A	2	2	4	1,85
B	9	31	40	18,52
C	51	61	112	51,85
D	20	34	54	25,00
Dirigenti tempo indeterminato	2		2	0,93
Dirigenti tempo determinato		3	3	1,39
Segretario		1	1	0,46
TOTALE	84	132	216	100,00



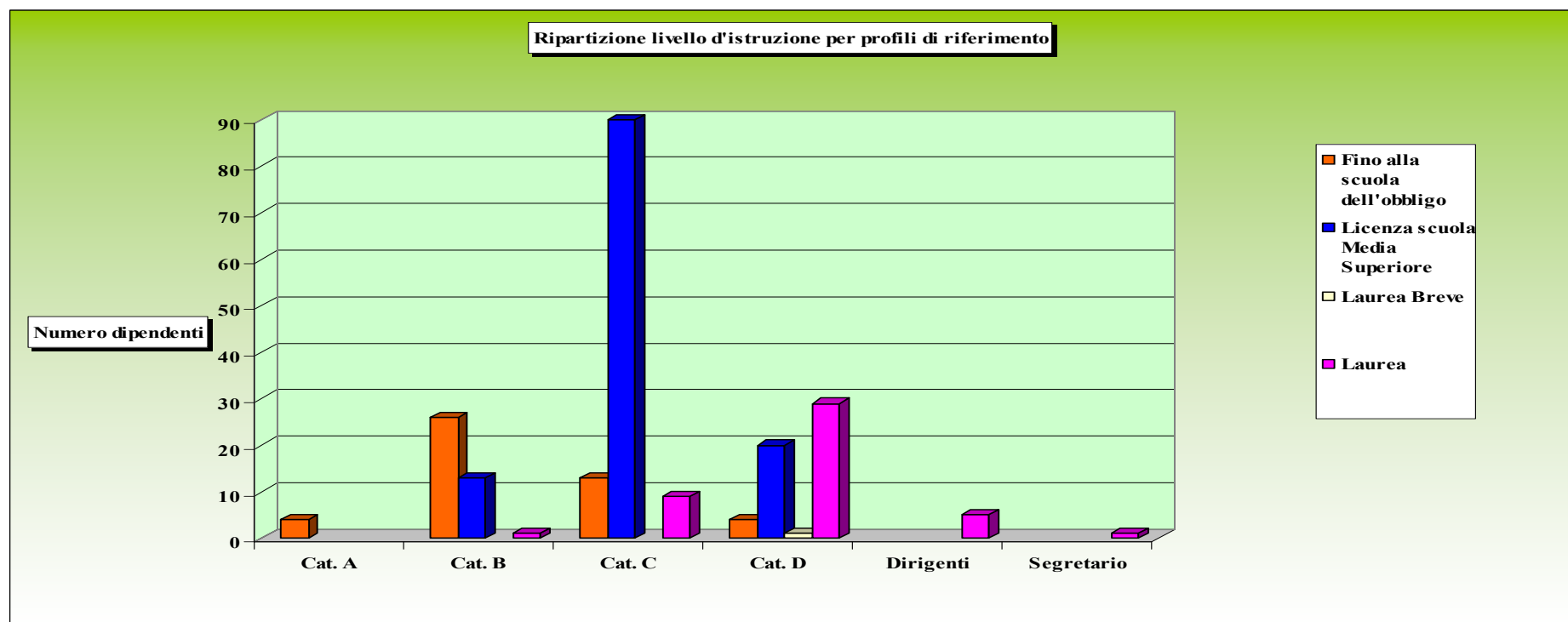
Ripartizione per fasce di età				
Fasce d'età	Uomini	Donne	Totali	%
tra 20 e 24 anni	3	0	3	1,39
tra 25 e 29 anni	3	0	3	1,39
tra 30 e 34 anni	8	12	20	9,26
tra 35 e 39 anni	22	20	42	19,44
tra 40 e 44 anni	15	28	43	19,91
tra 45 e 49 anni	17	35	52	24,07
tra 50 e 54 anni	9	21	30	13,89
tra 55 e 59 anni	6	13	19	8,80
tra 60 e 64 anni	1	3	4	1,85
Totali	84	132	216	100,00



Ripartizione per livello d'istruzione				
LIVELLO ISTRUZIONE	Uomini	Donne	Totali	%
Fino alla scuola dell'obbligo	12	35	47	21,76
Licenza scuola Media Superiore	60	63	123	56,94
Laurea Breve	1		1	0,46
Laurea	11	34	45	20,83
TOTALE	84	132	216	100,00



Ripartizione livello d'istruzione per profili di riferimento						
LIVELLO ISTRUZIONE	Cat. A	Cat. B	Cat. C	Cat. D	Dirigenti	Segretario
Fino alla scuola dell'obbligo	4	26	13	4		
Licenza scuola Media Superiore		13	90	20		
Laurea Breve				1		
Laurea		1	9	29	5	1
TOTALE	4	40	112	54	5	1

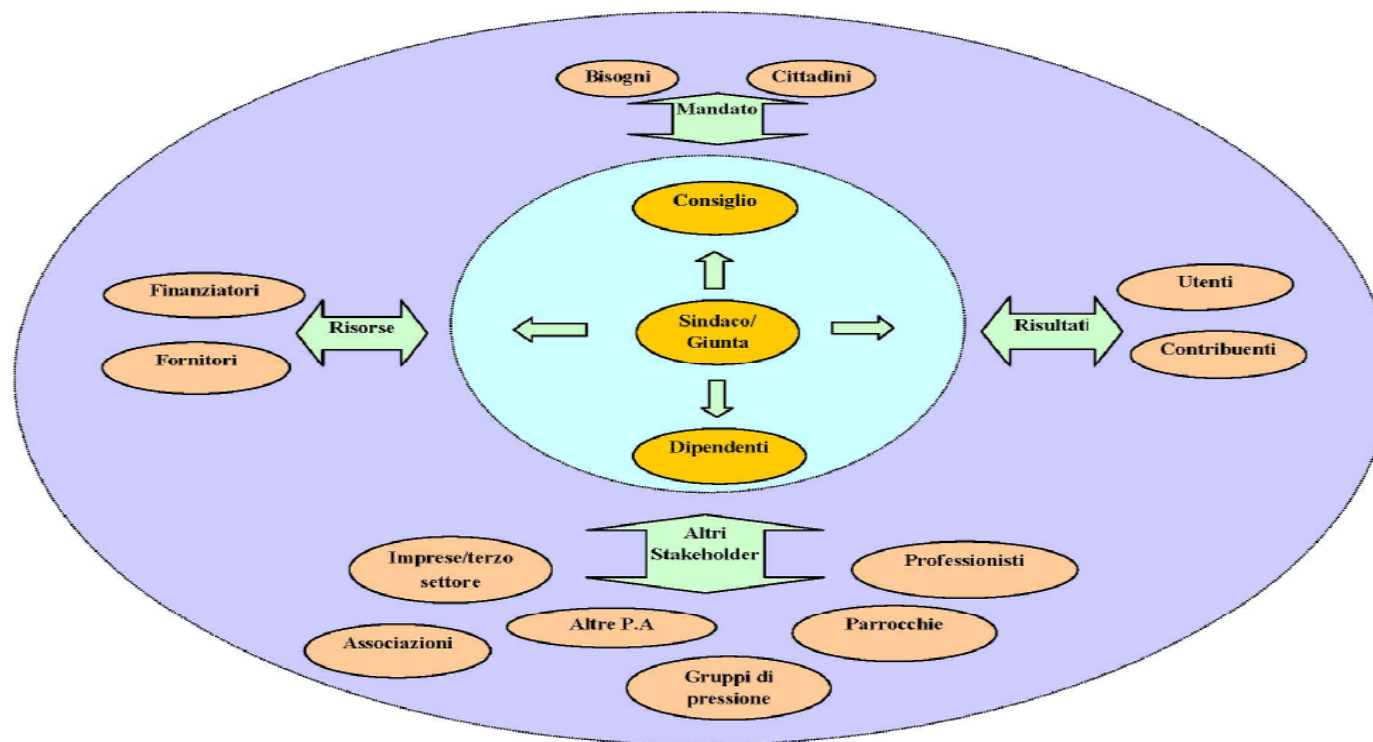


% dipendenti in possesso di laurea	21,30
% di dirigenti in possesso di laurea	100
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	25,76

Categoria professionale	Uomini Tempo Pieno	Donne Tempo Pieno	Uomini PT. fino 50%	Donne P.T. fino 50%	Uomini PT. oltre 50%	Donne P.T. oltre 50%	Totali
A	1	2	1				4
B	9	25		1		5	40
C	51	48		2		11	112
D	20	28		1		5	54
Dirigenti tempo indeterminato	2						2
Dirigenti tempo determinato	0	3					3
Segretario		1					1
TOTALE	83	107	1	4	0	21	216

Dipendenti	N.	%
Uomini	84	38,89
Donne	132	61,11
Totale	216	100,00

RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER



L'amministrazione, già a partire dall'anno 2006, al fine di conoscere le esigenze in termini di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, ha organizzato numerosi focus group con i principali stakeholder presenti sul territorio. I portatori di interesse coinvolti sono stati: le aziende, le associazioni no profit (sportivo e sociale), i rappresentanti dei servizi sociali e sanitari (Farmacie comunali, ASL e Ospedale San Raffaele), i rappresentanti delle ex circoscrizioni, le scuole e le parrocchie.

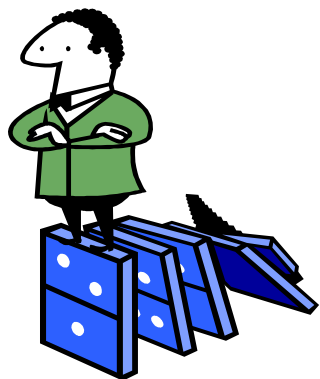
Dagli incontri è stato possibile identificare sacche di bisogni non soddisfatti e le principali criticità rilevate sono state:

- a) gli orari di apertura al pubblico dei servizi comunali e di altri enti presenti sul territorio che non erano ritenuti sempre coerenti con le esigenze lavorative dei cittadini e dei city user (cittadini pendolari).
- b) Il trasporto pubblico i cui orari non erano coerenti alle esigenze dei cittadini, in particolare emergeva la necessità di calibrare gli orari in funzione del nuovo Passante ferroviario. Inoltre, alcune zone non erano raggiunte dal servizio di trasporto pubblico.

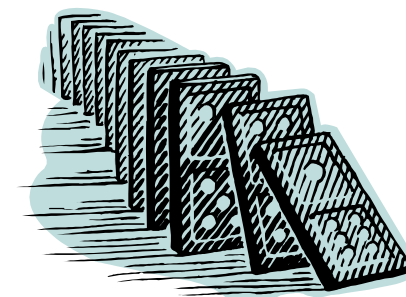
Sulla base delle criticità sopra rilevate, l'amministrazione ha aperto dei tavoli di lavoro con i principali stakeholder interessati e le azioni intraprese sono state:

Criticità emerse	Azioni intraprese dall'Amministrazione	Risultati raggiunti	2008	2009	2010
Orari di apertura al pubblico dei servizi comunali non coerente con le esigenze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliare lo sportello polifunzionale con un orario continuato e prolungato; - Potenziamento dei servizi disponibili on-line offerti dallo sportello SUAP 	<ul style="list-style-type: none"> - a) Ampliamento sportello S@C con organizzazione del personale su più turni Riorganizzazione degli uffici dell'ente ripartendo il lavoro tra back e front office Ampliamento degli orari di apertura al pubblico - b) incremento dei servizi offerti on-line tramite il sito web dell'Ente. 	<ul style="list-style-type: none"> - a) 5 postazioni +1 postazione CIE 7 postazioni + 1 postazione CIE + 1 postazione info (da luglio '08) 	<ul style="list-style-type: none"> - a) + 1 postazione CRS (maggio 2009) 	<ul style="list-style-type: none"> - a) + 1 postazione stampa biglietti ATM e passante (da dicembre 2010)

Apertura al pubblico degli altri enti/soggetti privati	Apertura di appositi sportelli dedicati presso la sede comunale	<ul style="list-style-type: none"> - a) Apertura sportello San Raffaele per ritiro referti e prenotazione esami specialistici - b) Apertura sportello in temporary desk (sportello: Infoenergia, UTA, associazioni) - c) Ampliamento orari di apertura esercizi commerciali (per i panettieri panificazione anche la domenica mattina e possibilità per gli esercizi commerciali di avere l'apertura domenicale e prolungamento orario settimanale fino alle ore 20,00). 	- c) Ordinanza n.38/2007 “ Anno 2008 – orario d'apertura e di chiusura al pubblico – disciplina della chiusura domenicale e festiva degli esercizi di vendita al dettaglio e attività similari – art.11 – 12 e 13 del D.Lgs. 114/98	<ul style="list-style-type: none"> - a) Da maggio 2009 con personale HRS - b) apertura sportello UTA da gennaio 2009 (mar 14-16; giov 14-18) Infoenergia da maggio 2009 (mercoledì 14-18) 	<ul style="list-style-type: none"> - a) Da marzo 2010 gestione dello sportello con personale della partecipata Segrate Servizi - c) Ordinanza n. 12/2010 “Disposizione per l'individuazione delle aperture domenicali e/o festive ai sensi dell'art. 103 della L.R. 02.02.2010, n. 6. Deroga al divieto di vendita del pane fresco.
Trasporti pubblici non coerenti con le esigenze dei cittadini	<p>-Riorganizzazione dell'intero sistema dei servizi di trasporto pubblico.</p> <p>- Accordi con altri Enti e aziende per la realizzazione di un servizio dedicato alle aziende e ai cittadini dei comuni limitrofi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - a) Nuovo affidamento del trasporto pubblico locale e del trasporto scolastico (soggetto aggiudicatario ATM); - b) Ottimizzazione dei percorsi e degli orari delle linee di area urbana; - c) Apertura punto vendita dei biglietti di trasporto presso la stazione ferroviaria e presso il S@C; - d) Apertura di un tavolo con altri Enti territoriali (comune di Milano e Peschiera Borromeo, Provincia Milano, Regione Lombardia), gestori del servizio di trasporto (ATM e AGI) e i mobility manager aziendali. 	- b) Da settembre 2008 aumento frequenza linea 924	<ul style="list-style-type: none"> - a) Affidamento trasporto pubblico locale da dicembre 2009 -b) Da Maggio 2009 arrivo della linea 55 a Lavanderie 	<ul style="list-style-type: none"> - c) Da Dicembre 2010 - d) Da giugno 2010



4 - IMPATTI SUI BISOGNI



Mobilità

Oggi Segrate è collegata a Milano ed agli altri comuni dell'hinterland milanese attraverso una efficiente rete di trasporti che consente ai cittadini e ai city user di spostarsi agevolmente rinunciando all'uso del mezzo privato.

Nel corso degli ultimi anni grazie ad un'attenta analisi della realtà territoriale, è stato possibile riorganizzare l'intero sistema della mobilità per rispondere ai bisogni rilevati presso i diversi target e per arrivare ad una copertura territoriale quasi totale: oggi 7 di 11 zone edificate sono raggiunte dal servizio di trasporto pubblico locale, mentre 9 di 11 zone edificate sono raggiunte dai servizi di area interurbana.

Nel corso dell'anno 2009, tramite procedure di gara, è stato individuato in ATM il nuovo gestore del servizio di trasporto pubblico locale. Sul territorio di Segrate, ATM gestiva già le linee d'area extraurbane 924, 925, 55 e 75, 73 che collegano Segrate alla città di Milano. Oltre a queste linee storiche Segrate nell'anno 2010 è stata raggiunta dalla linea 39. Dal mese di dicembre 2009 ATM gestisce anche la linea 923 la nuova linea urbana che collega l'Ospedale San Raffaele con l'Aeroporto di Linate attraversando i quartieri della città. Oltre alla linea tradizionale di trasporto pubblico, ATM gestisce anche il servizio a chiamata. Il nuovo servizio presenta caratteristiche altamente innovative rispetto sia al passato che ad altre realtà territoriali simili:

- Il servizio è svolto con nuovi mezzi a basso impatto ambientale (motorizzazione EVV) con pianale ribassato per facilitare l'accesso e postazione disabili. Saranno mezzi dotati di elevati standard di comfort e aria condizionata.
- La frequenza delle corse è aumentata nelle ore di punta si arriva ad avere un passaggio ogni 15' nelle ore di punta e ogni mezz'ora nelle ore di morbida.
- Coincidenza con il Passante ferroviario (linee S5 e S6) presso la Stazione di Segrate.
- Il collegamento con l'aeroporto ha visto triplicate in numero di corse ogni giorno.
- Vengono servite nuove zone insediative (es. via San Rocco).
- Il servizio è stato esteso dalle ore 6 alle ore 22.
- Nei festivi è stata aumentata la frequenza delle corse.

La rete urbana di trasporto copre circa 15 km, la maggior parte della rete urbana cittadina. Il servizio è attivo 365 giorni l'anno per 420.664,50 Vetture Km/anno. Il servizio bus a chiamata, attivo dalle ore 7 alle ore 24, nell'anno 2010 sono stati trasportati circa 11.000 utenti.

Esistono inoltre due linee del passante ferroviario che oggi raggiungono Segrate. La linea S5 e la linea S6 d. La frequenza è di un treno ogni 15 minuti, tutto il giorno e tutti i giorni feriali. Con il servizio Suburbano l'utente può interscambiare diverse linee di trasporto metropolitane e di superficie.

Oltre al target cittadini- city user serviti con le linee di trasporto pubblico, l'Amministrazione gestisce anche il trasporto scolastico che comprende due tipologie di trasporti: trasporto mediante scuolabus e trasporto a piedi mediante "Piedibus".

Ad oggi esistono 9 linee di trasporto scolastico scuolabus che annoverano 502 studenti iscritti al servizio e che servono i quartieri di:

- Milano 2
- Redecesio
- Segrate Centro
- Novegro, Tregarezzo, San Felice
- Cernusco sul Naviglio

Le scuole cui è rivolto il servizio, otto plessi scolastici, sono primarie e secondarie, di primo e secondo grado.

All'interno del servizio di trasporto pubblico, esistono anche delle corse, espressamente dedicate agli studenti del Liceo Machiavelli, che ogni giorno vengono accompagnati dai diversi quartieri di Segrate a Pioltello. Gli studenti cui è rivolto questo servizio dedicato sono più di 200.

Ad oggi esistono 6 linee di trasporto scolastico "Piedibus", con 89 alunni iscritti al servizio.

Le scuole coinvolte sono tutte scuole primarie e coinvolgono gli alunni dalle classi prime alle classi quinte. Le linee servono 5 plessi scolastici.

Infine riguardo la mobilità ciclabile, nell'ultimo anno si è proceduto nella realizzazione di alcuni tratti di piste ciclabili fondamentali perché permettono il

collegamento con la città di Milano. (1.500 m di pista Ciclabile Cassanese, 350 m pista ciclabile via Milano). Si è proceduto inoltre a compiere altri investimenti vari per la sistemazione e messa in sicurezza delle piste ciclabili esistenti (Lavanderie, Redeceso, Milano due, Novegro) Infine sono in fase di realizzazione da parte di privati, circa 700 m di pista ciclabile nel centro parco e circa 700 m di pista a bordo ferrovia a Redeceso (PII REDEST).

Interventi a sostegno della crisi economica

L'Amministrazione comunale, in questo momento di crisi economica mondiale e considerati i numerosi tagli sui trasferimenti fatti dal governo centrale, ha intrapreso azioni finalizzate al sostegno delle fasce sociali deboli più pesantemente penalizzate. Di seguito si elencano gli interventi più significativi:

Descrizione azioni	Anno	Importo	Impatto sui bisogni
<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimento degli stanziamenti per la spesa sociale anno 2011 nonostante i forti tagli ai trasferimenti da parte del governo centrale. - Razionalizzazione della spesa sociale cercando di far fronte alle numerose richieste di cittadini che sono colpiti dalla crisi (famiglie numerose, disoccupati e anziani con redditi bassi). - Introduzione dei buoni spesa (anno 2008 € 21.000,00- 2009 € 63.356,58 – 2010 € 86.801,86) 		<u>Stanziamento di bilancio della spesa sociale</u> 2009 € 4.181.000,00 2010 € 4.203.000,00 2011 € 4.210.000,00	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimento dei servizi per le fasce deboli della popolazione come gli anziani, i minori e i disabili - Aumento del numero degli assistiti
Introduzione di tre fasce di reddito per il pagamento dell'Addizionale comunale IRPEF. <ul style="list-style-type: none"> - reddito fino a 15 mila euro esenzione dall'addizionale comunale IRPEF - reddito tra 15 mila e 26 mila euro aliquota del 2 per mille - reddito superiore a 26 mila euro aliquota 4 per mille 	2011		L'introduzione della prima fascia di reddito agevola i ceti più deboli
Fondo per erogare contributi per pagamento mutuo prima casa	2008	€ 65.000,00	Riduzione spesa mutui

Descrizione azioni	Anno	Importo	Impatto sui bisogni
Protocollo d'intesa tra Comune e ATM (gestore del trasporto pubblico locale) per sconti sugli abbonamenti fino al 30% per anziani e studenti	2011		Riduzione della spesa per gli spostamenti di studenti e anziani
Fondo "Contributi per installazione collettori solari termici e sistemi fotovoltaici"	2009 2011	2009 € 39.683 2011 € 70.000,00	- Sostegno alle aziende - Riduzione spesa sui consumi energetici
Costituzione del "Distretto Urbano del Commercio" di Segrate, nel quale il Comune assume il ruolo di capofila e gli altri soggetti (Associazione imprenditoriale del Commercio del Turismo dei Servizi e delle Professioni della Provincia di Milano, Camera di Commercio di Milano, Pro Loco Segrate e Associazione Nazionale Alpini sede di Segrate) sono i membri attivi del partenariato.	2011	- Partecipazione al 4° Bando Regione Lombardia "Distretti del Commercio". In caso di ammissione del progetto il contributo è pari a € 300.000,00 di cui € 250.000,00 sono destinati a contributi diretti ai commercianti e € 50.000,00 a titolo di contributo indiretto che l'Amministrazione comunale utilizzerà per le azioni di promozione e rilancio del settore	- sostenere promuovere e consolidare la realtà commerciale del territorio.
Apertura Sportello Unico Attività Produttive nell'area S@C per attività di consulenza alle aziende per analisi opportunità economiche offerte da bandi o finanziamenti proposti da Enti terzi. Inoltre viene fornito supporto per la compilazione e l'inoltro della domanda. Lo sportello è aperto il mercoledì dalle 13,30 alle 16,00 e il sabato dalle 9 alle 12.	2011		Sostenere le aziende



5. I CONFRONTI CON LE ALTRE AMMINISTRAZIONI (BENCHMARKING)



Per effettuare un confronto con le altre amministrazioni è necessario implementare il sistema al fine di fornire il posizionamento dell'Ente rispetto agli altri soggetti che svolgono attività simili.

L'attività di implementazione dei dati avrà un inserimento graduale, conseguentemente la valutazione dei dirigenti e del personale non terrà conto di tale elementi fino a quando il sistema non sarà completato