



# Città di Segrate

ALLEGATO A) Delibera G.C. n 153 del 21/12/2015

## REFERTO CONTROLLO DI GESTIONE ANNO 2014 EX ARTT. 198 E 198 BIS TUEL

**Responsabile Sezione Tributi Controllo e Qualità**

*D.ssa Maria Concetta Guadagnolo*

**Istruttori Contabili**

*Sig.ra Anna Maria Capuano*

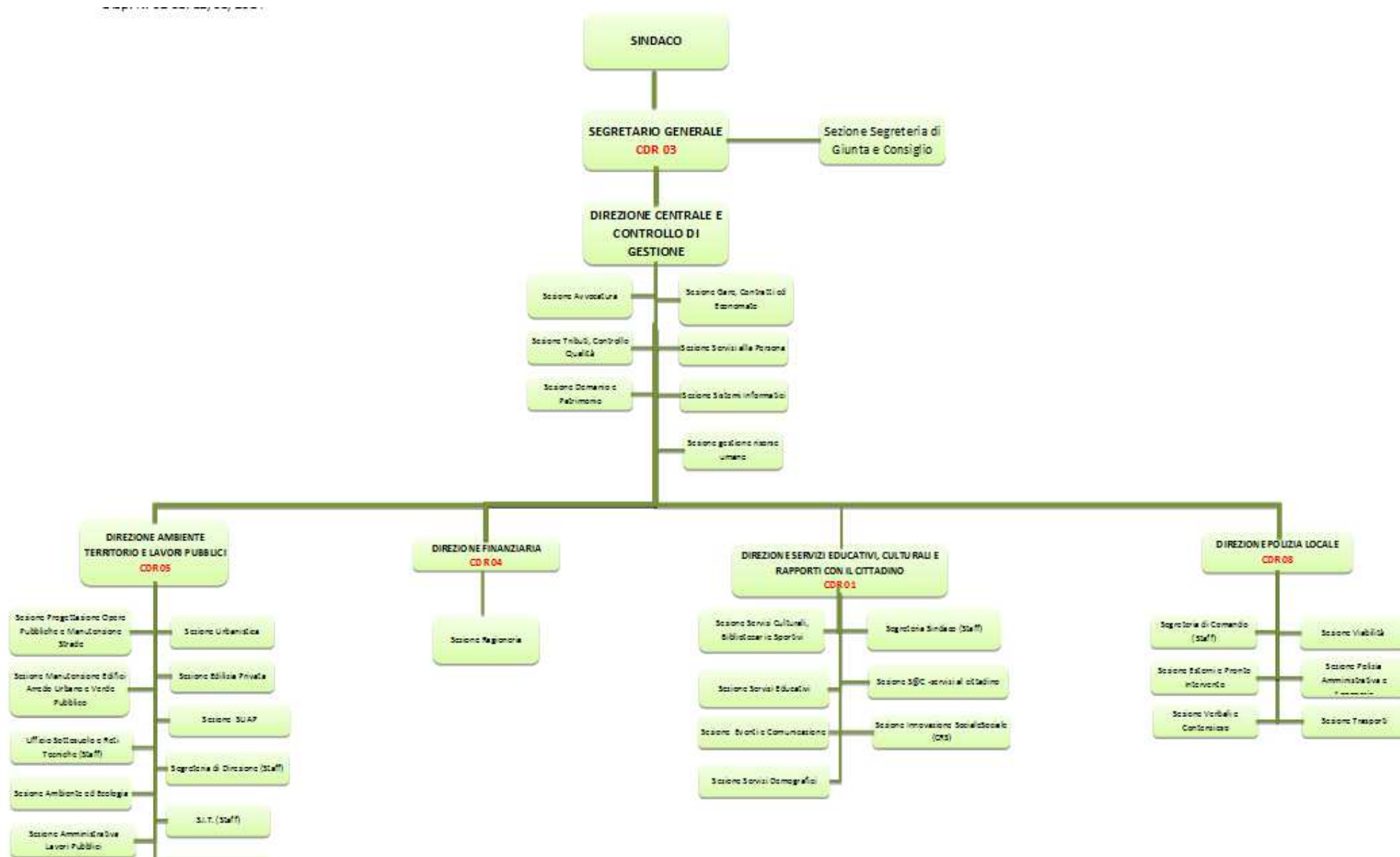
*Sig.ra Gabriella Sallese*

*Sig.ra Morena Piddu*

## *INDICE*

<i>MACROSTRUTTURA.....</i>	<i>PAG. 3</i>
<i>DEFINIZIONE E MONITORAGGIO OBIETTIVI .....</i>	<i>PAG. 6</i>
<i>ANALISI PER DIREZIONE .....</i>	<i>PAG. 20</i>
<i>01 DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI, CULTURALI E RAPPORTI CON IL CITTADINO .....</i>	<i>PAG. 21</i>
<i>02 DIREZIONE CENTRALE E CONTROLLO DI GESTIONE .....</i>	<i>PAG. 41</i>
<i>03 SEGRETARIO GENERALE .....</i>	<i>PAG. 61</i>
<i>04 DIREZIONE FINANZIARIA .....</i>	<i>PAG. 69</i>
<i>05 DIREZIONE AMBIENTE TERRITORIO E LL.PP. ....</i>	<i>PAG. 75</i>
<i>08 DIREZIONE POLIZIA LOCALE .....</i>	<i>PAG. 95</i>

## **MACROSTRUTTURA**



<b>Dipendenti al 31/12/2014 per Direzione e Categoria</b>										
<b>Direzioni</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>	<b>Categoria C Tempo determinato</b>	<b>Categoria D</b>	<b>Categoria D P.O.</b>	<b>Categoria D Tempo determinato</b>	<b>Categoria D Alta Prof.tà</b>	<b>Dirigente</b>	<b>Totale</b>
Direzione Servizi Educativi, Culturali e Rapporti con il cittadino	3	20	26	2	13	1	2	0	1	<b>68</b>
Direzione Centrale e Controllo di Gestione	1	5	19	0	10	3	0	1	1	<b>40</b>
Segretario Generale	0	3	5	0	1	0	0	0	1	<b>10</b>
Direzione Finanziaria	0	1	3	0	1	0	0	0	1	<b>6</b>
Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	0	5	17	0	8	5	0	0	1	<b>36</b>
Direzione Polizia Locale	0	3	40	3	7	1	0	0	1	<b>55</b>
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>110</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>215</b>

## ***PROCESSO DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO***

Nel presente documento si descrive in sintesi il controllo di gestione attuato nell'anno 2014 nel Comune di Segrate ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento sui controlli interni approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n.1 del 09.01.2013 e con delibera di Giunta n. 79 del 26/05/2011 con la quale sono state approvate le "Linee Guida per la misurazione e valutazione della Performance" per l'introduzione del Sistema di misurazione e Valutazione delle performance ai sensi del DLgs. 150/2009. Il sistema di misurazione e valutazione della **performance organizzativa** è stato costruito seguendo le indicazioni della delibera CIVIT n. 104/2010 fondata sui seguenti macroambiti:

### 1 - Il grado di attuazione della strategia

- Quali sono i principali programmi che l'Ente ha in mente di realizzare nel triennio?

### 2 - Il portafoglio servizi

- Qual è lo stock di servizi che l'Ente mette a disposizione di cittadini e utenti?

### 3 - Lo stato di salute dell'ente

- L'Ente è in grado di svolgere le sue attività garantendo un utilizzo equilibrato delle risorse, lo sviluppo dell'organizzazione e delle relazioni?

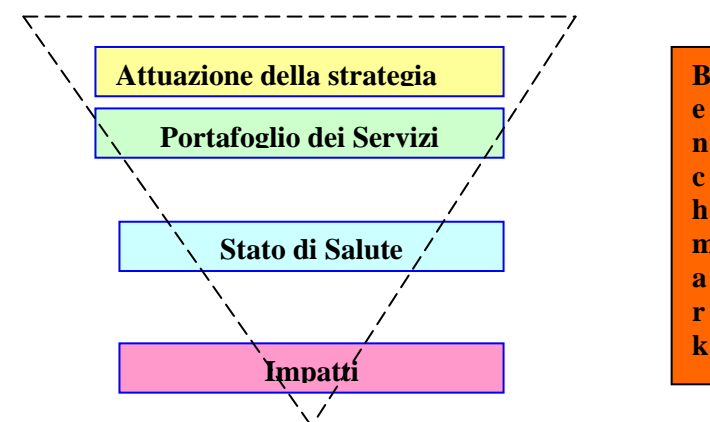
### 4 - Gli impatti sui bisogni

- Quali impatti produce l'attività dell'Ente sull'ambiente e sui bisogni ?  
*(area da impostare e sviluppare)*

### 5 - I confronti con altre amministrazioni

- Rispetto ad altri Enti che svolgono attività simili, come è posizionato l'Ente? Quali sono i punti di forza e i principali GAP da recuperare?  
*(area da impostare e sviluppare)*

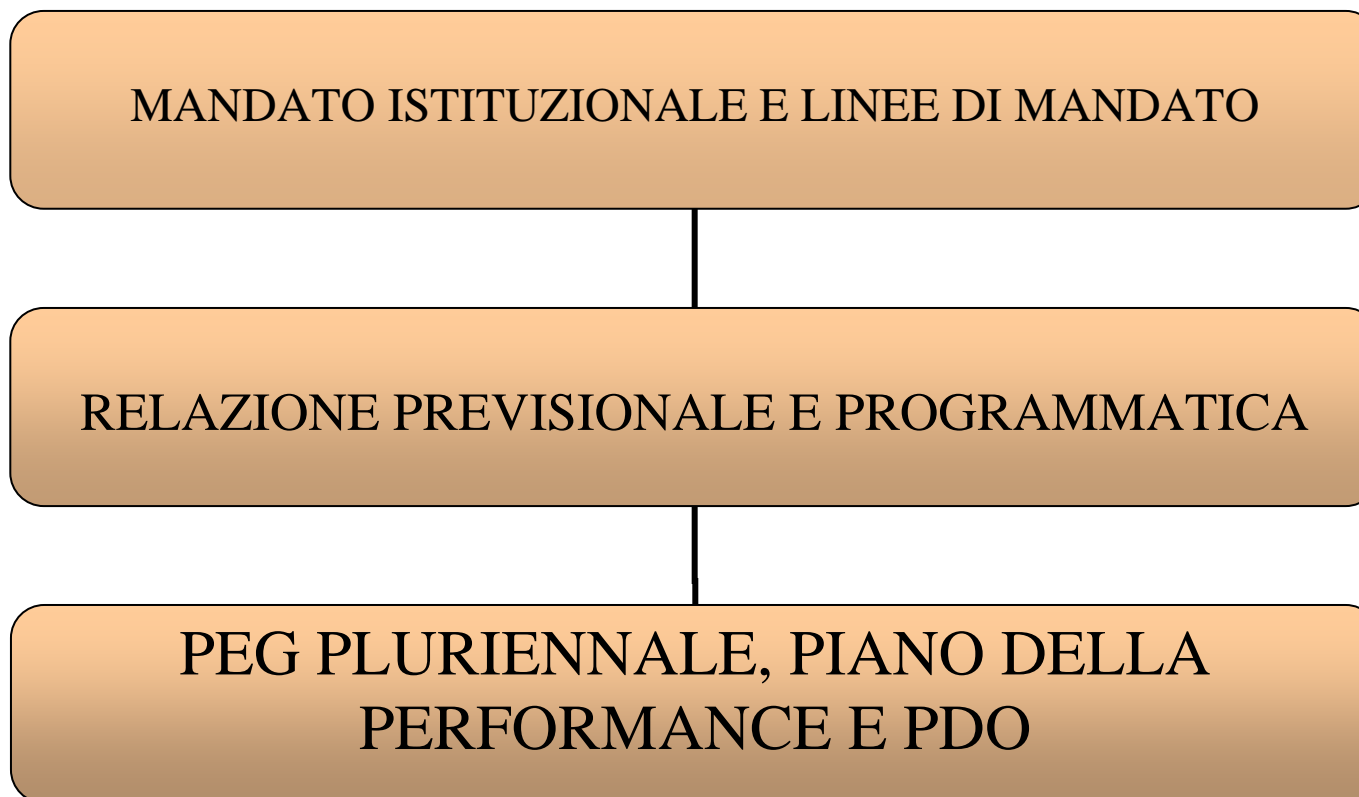
## Rappresentazione della performance organizzativa



Le prime tre aree (1. Il grado di attuazione della strategia – 2 .Il portafoglio dei servizi – 3. Lo stato di salute dell'ente) sono state monitorate e valutate complessivamente in modo soddisfacente. E' da implementare il cruscotto relativo alla rilevazione della soddisfazione dell'utente ampliando le rilevazioni a più servizi, così come previsto dal Dlgs 150/2009. La quarta e quinta area (4. Gli impatti sui bisogni -5. I confronti sulle altre amministrazioni) sono da impostare e sviluppare, partendo dai documenti già elaborati da alcuni servizi comunali.

### **Il ciclo di gestione della performance e albero della performance**

L'albero della performance sotto rappresentato evidenzia i legami tra il mandato istituzionale e linee di mandato con gli altri strumenti della programmazione (Relazione Previsionale e Programmatica, Piano Esecutivo di Gestione e Piano Dettagliato degli Obiettivi).





La definizione e l'assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato ed il collegamento tra obiettivi e allocazione delle risorse si realizza attraverso i seguenti strumenti:

- a) Linee di Mandato: delineano i programmi e progetti contenuti nel programma del Sindaco con un orizzonte temporale di cinque anni, sulla base dei quali si sviluppano gli altri documenti della programmazione;
- b) Relazione Previsionale e Programmatica: approvata annualmente quale allegato al Bilancio di Previsione e ha un orizzonte temporale di tre anni;
- c) Piano Esecutivo di Gestione, Piano della Performance e Piano Dettagliato degli Obiettivi: definisce la misurazione della performance organizzativa, individua le modalità ed i tempi del ciclo di gestione della performance ed effettua il monitoraggio della performance di cui all'art. 6 del DLgs. 150/2009; contiene altresì obiettivi e risorse assegnati ai centri di responsabilità e individua le schede di dettaglio dei singoli obiettivi, assegnati nel PEG ai Dirigenti.

- **Il piano degli obiettivi** assume come punto di riferimento:

- il programma delineato nel documento di mandato del Sindaco;
- i programmi e i progetti indicati nella relazione Previsionale e Programmatica (ne definisce le linee attuative ed operative per l'anno di riferimento) porta a sintesi altri documenti di programmazione dell'Ente che definiscono obiettivi da conseguire (es. programma opere pubbliche) fornendo così coerenza a tutto il sistema di pianificazione dell'attività amministrativa. L'articolo 169 del TUEL parla genericamente di "obiettivi di gestione" e demanda alle amministrazioni la scelta di inserire nel PEG/PDO gli obiettivi dettagliati.

**Il Piano Esecutivo di Gestione/Piano dettagliato degli Obiettivi** è articolato in 6 Centri di Responsabilità che rappresentano l'organizzazione del Comune di Segrate.

Ogni sezione della direzione definisce:

- a) Assessore di riferimento
- b) Dirigente di riferimento
- c) Collegamento al programma della Relazione Previsionale e Programmatica
- d) Obiettivo generale ( finalità dell'obiettivo della direzione)
- e) Collegamento al Programma di Mandato del Sindaco
- f) Obiettivo gestionale

**Gli obiettivi gestionali** . Per ogni obiettivo gestionale sono stati indicati i seguenti elementi:

- Le fasi e la tempistica di riferimento: le fasi rappresentano lo sviluppo progettuale dell'attività necessaria per l'attuazione dell'obiettivo, mentre la tempistica di riferimento consente di costruire un diagramma di Gantt utile per la programmazione dell'attività;
- I budget finanziari per l'attuazione dell'obiettivo;
- Le risorse umane coinvolte nel raggiungimento dell'obiettivo;
- Gli indicatori di risultato;
- Il peso dell'obiettivo (importanza che l'obiettivo ha sugli altri);
- La programmazione di riferimento

Il Bilancio di Previsione per l'anno 2014 e la Relazione Previsionale e Programmatica sono stati approvati con Delibera di CC. n. 12 del 27/02/2014.

Il Piano Esecutivo di Gestione 2014-2016 è stato approvato con delibera di GC n. 36 del 14/03/2014. Con delibera di GC n. 86 del 12/09/2014 è stata approvata la variazione di PEG n. 1 comprensivo del piano della performance 2014-16 e piano degli obiettivi 2014 (PEG var. n. 1, Piano delle Performance 2014-2016 e PDO 2014). Nel corso del 2014 sono state effettuate altre tre variazioni di PEG.

## **CONTABILITA' ANALITICA**

Il Comune di Segrate ha attivato a partire dall'anno 2007, un sistema di contabilità integrata finanziaria- economica- analitica per centri di costo elementari.

Tale sistema consente a partire dalle registrazioni di natura finanziaria, di generare le registrazioni di contabilità analitica in base al centro di costo elementare di imputazione. Il modello permette dunque di produrre analisi economiche sia per centro di costo elementare sia per centro di responsabilità.

I costi vengono rilevati rispettando il criterio della **competenza economica** : la data di registrazione della fattura determina il sorgere del costo. Conseguentemente, i costi diretti rappresentano le somme effettivamente “ consumate” a prescindere dall’anno dell’impegno finanziario che li ha generati (competenza e residui).

Le chiusure definitive riferite all’anno 2014 hanno preso in considerazione n. 44 centri di costo e n.171 centri di costo elementare. Si riportano di seguito i principali prospetti riassuntivi generati dalle registrazioni di contabilità analitica per l’anno 2014:

## **CONTROLLO/MONITORAGGIO**

Il sistema di rendicontazione si avvale dei seguenti strumenti:

**Rendiconto della Gestione 2014**, approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 16 del 19/05/2015, per quanto attiene la rendicontazione finanziaria.

### **Report 2014 Monitoraggio Piano della Performance e PEG/Piano Dettagliato degli Obiettivi**

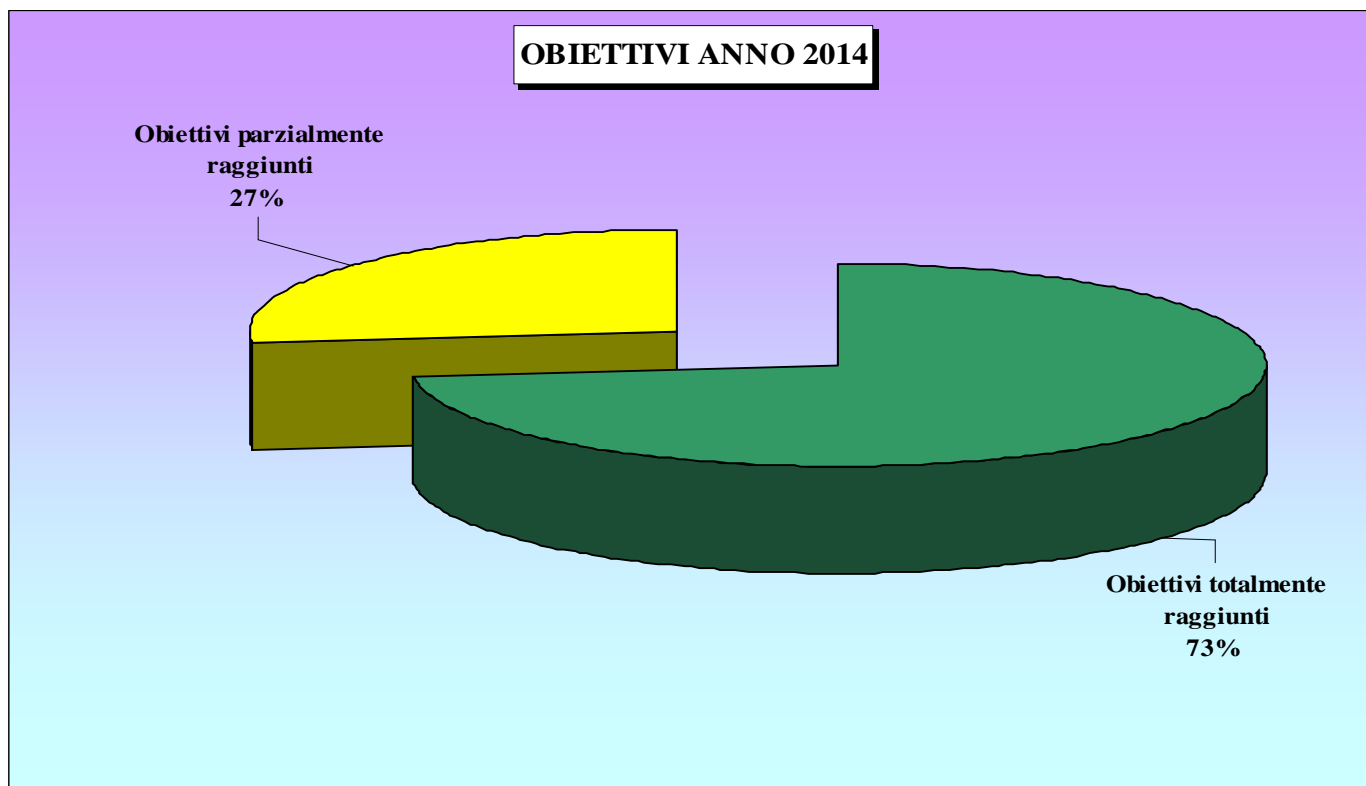
Con Decreto del Sindaco n.31 del 01/07/2014 è stato nominato il componente unico dell’Organismo indipendente di valutazione ai sensi dell’articolo 14 del D.Lgs. 150/2009 e del Regolamento per il funzionamento dell’Organismo Indipendente di Valutazione approvato con delibera di Giunta Comunale n. 17 del 31/01/2014.

Il report del monitoraggio Piano della Performance e PEG/Piano Dettagliato degli Obiettivi anno 2014 è stato approvato dall’OIV (verbale n. 8 del 8 Aprile 2015), la Relazione sulla performance anno 2014 è stata approvata con delibera di Giunta n. 58 del 28/05/2015 e validata dall’OIV in data 30/05/2015.

Di seguito si riportano le elaborazioni a livello di direzione del monitoraggio del PEG/PDO anno 2014 e una sintesi delle elaborazioni del documento di contabilità analitica redatto per l’anno 2014. Successivamente si riportano per ogni direzione il monitoraggio degli obiettivi, del portafoglio dei servizi e il dato a consuntivo del centro di costo di contabilità analitica.

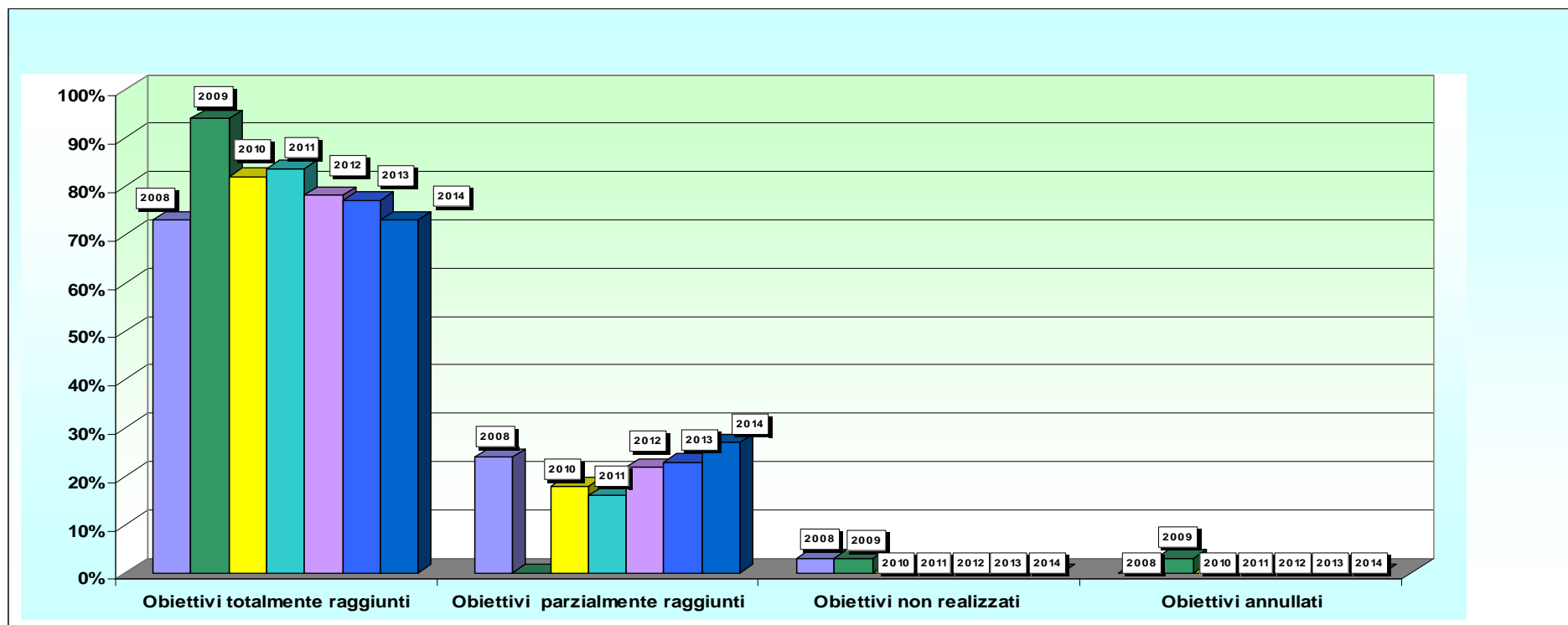
## MONITORAGGIO PEG/PDO ANNO 2014

<b><u>ANALISI DEI RISULTATI RAGGIUNTI OBIETTIVI PEG</u></b>		
<b><u>2014</u></b>		
<b>OBIETTIVI 2014</b>		<b>Numero</b>
Obiettivi totalmente raggiunti		38
Obiettivi parzialmente raggiunti		14
Totale obiettivi nel piano dettagliato dell'Ente		<b>52</b>












**Scostamento nelle percentuali di raggiungimento degli obiettivi per gli anni 2008-2009-2010-2011-2012-2013-2014**

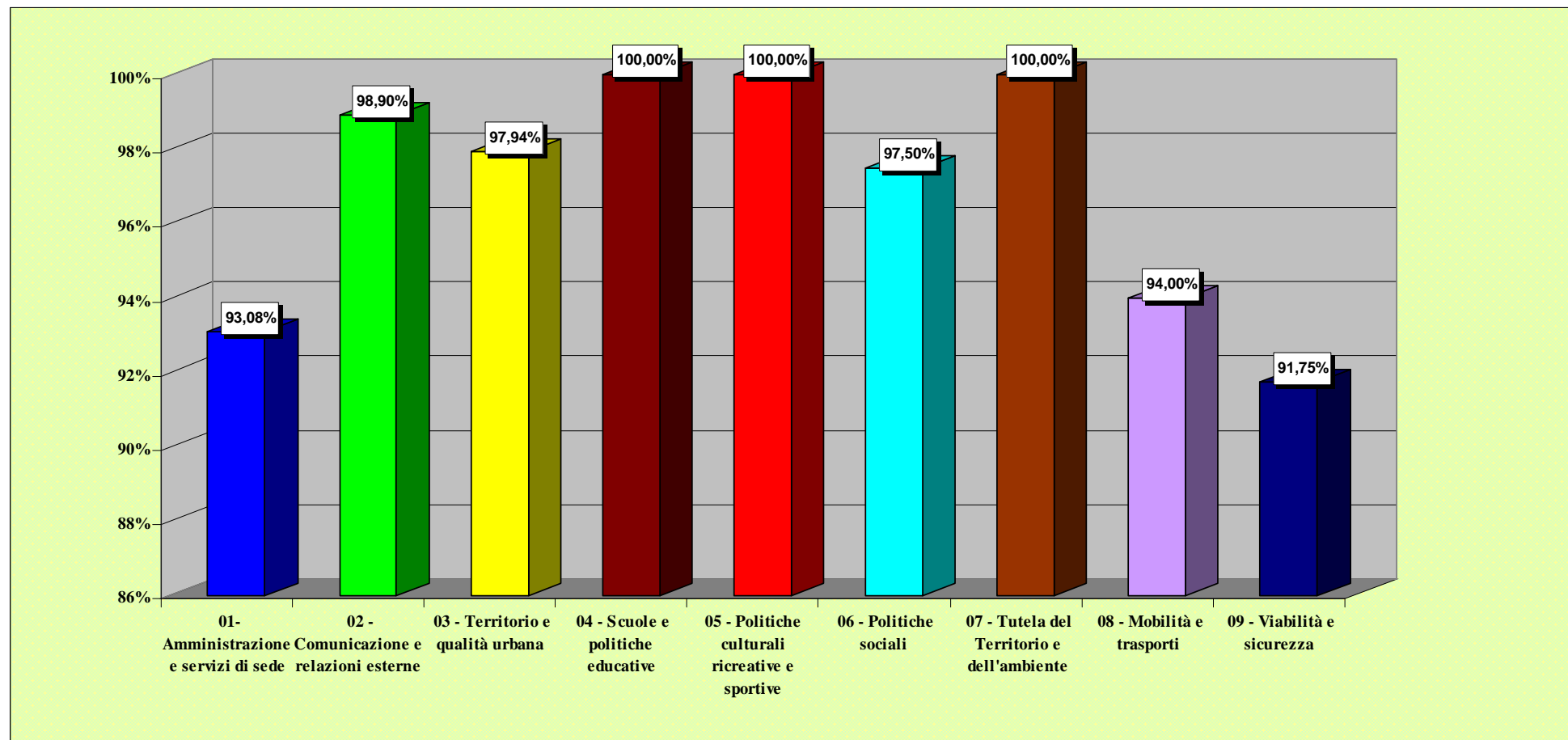
OBIETTIVI	N. 2014	2014 %	N. 2013	2013 %	N. 2012	2012 %	N. 2011	2011 %	N. 2010	2010 %	N. 2009	2009 %	N. 2008	2008 %
Obiettivi totalmente raggiunti	38	73%	37	77%	50	78%	41	84%	27	82%	33	94%	25	73%
Obiettivi parzialmente raggiunti	14	27%	11	23%	14	22%	8	16%	6	18%	0	0	8	24%
Obiettivi non realizzati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3%	1	3%
Obiettivi annullati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3%	0	0
<b>Totale obiettivi nel piano dettagliato dell'Ente</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>



Per l'anno 2014 il raggiungimento a livello generale dell'intera struttura comunale dei programmi individuati ha fornito i seguenti risultati:

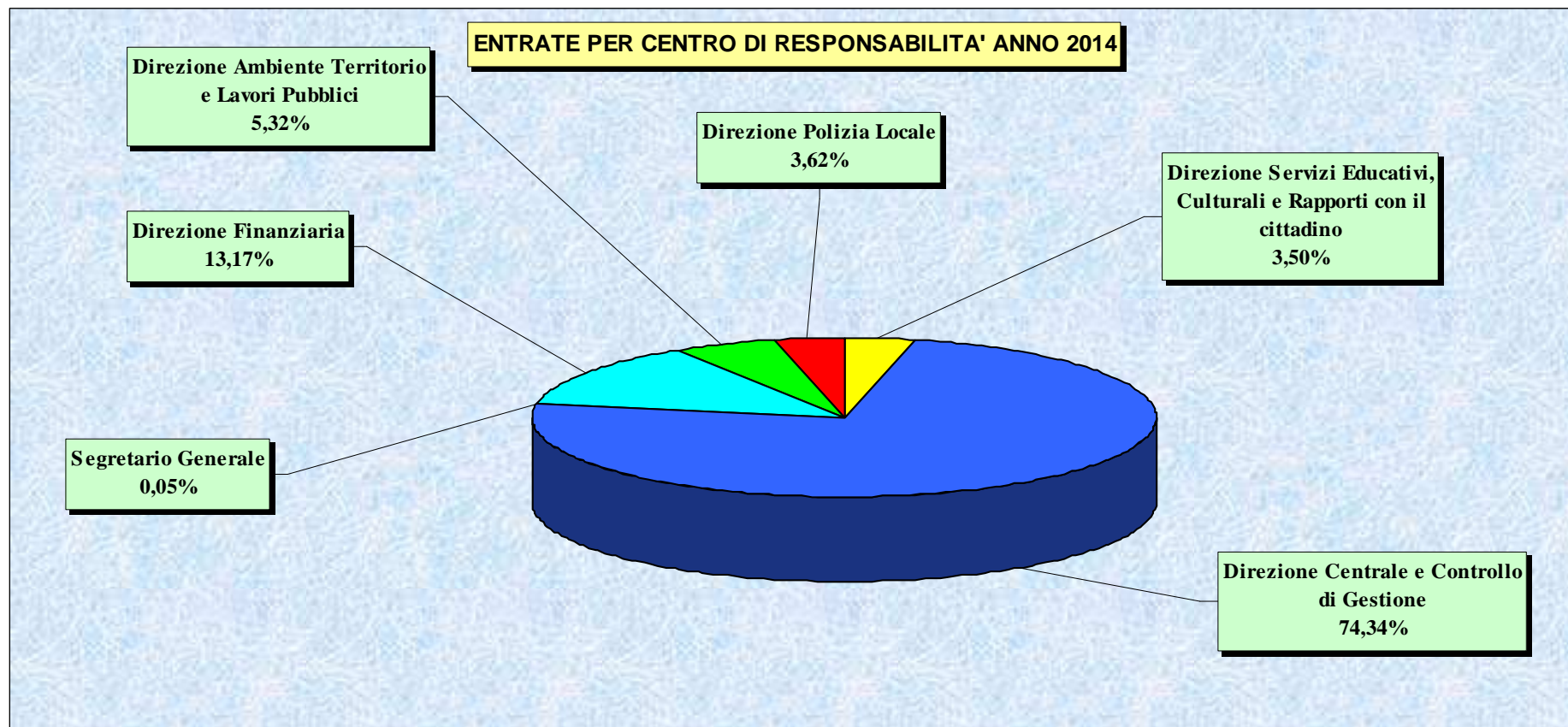
% di Raggiungimento Obiettivi Ente (RPP)	% ragg. to al 31/12/2014	
01 - Amministrazione e servizi di sede	93,08	
02 - Comunicazione e relazioni esterne	98,90	
03 - Territorio e qualità urbana	97,94	
04 - Scuole e politiche educative	100,00	
05 - Politiche culturali ricreative e sportive	100,00	
06 - Politiche sociali	97,50	
07 - Tutela del Territorio e dell'ambiente	100,00	
08 - Mobilità e trasporti	94,00	
09 - Viabilità e sicurezza	91,75	

**Grafico – grado di raggiungimento degli obiettivi a livello di ente suddivisi per politiche – 31/12/2014**



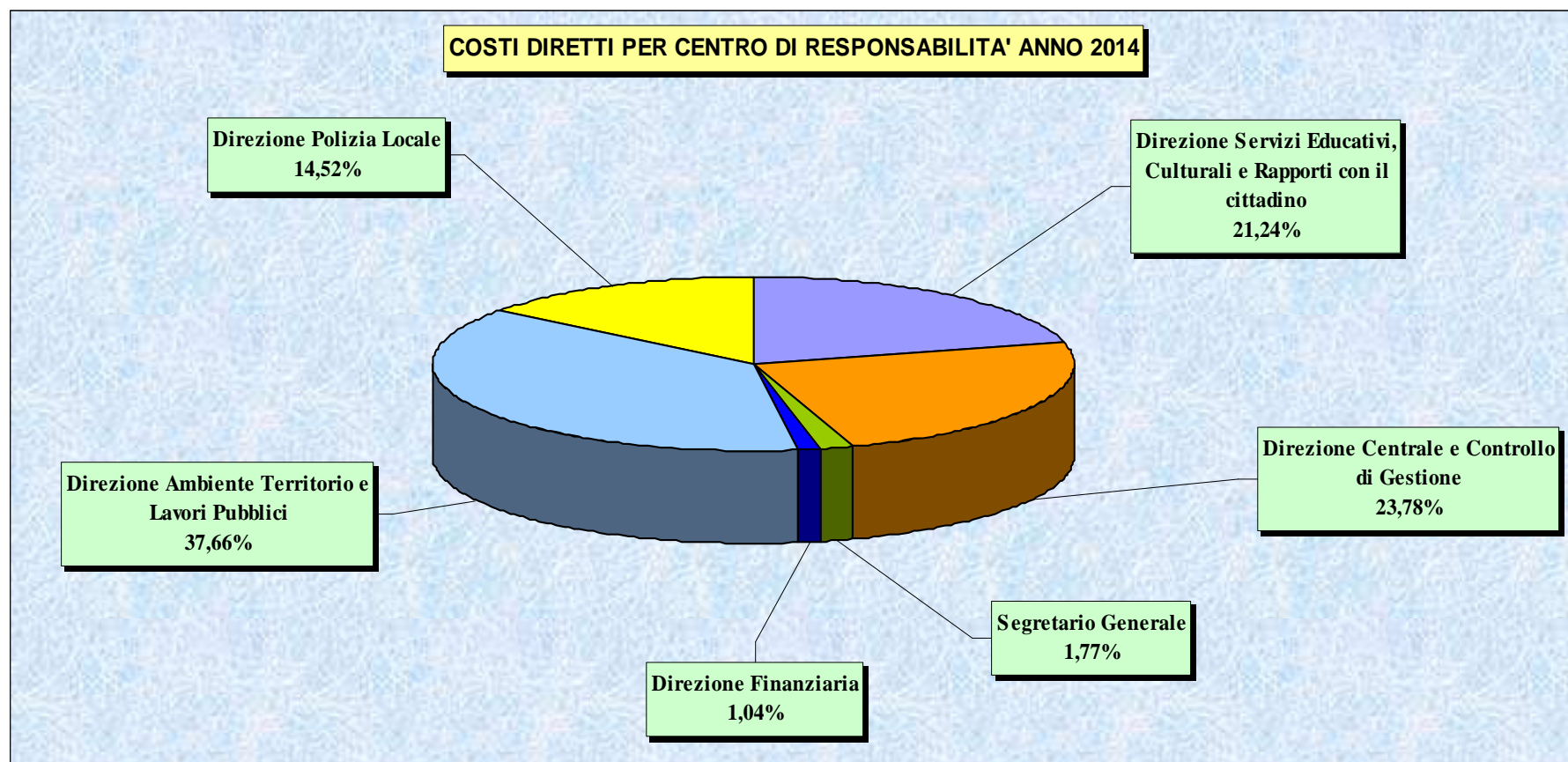
## CONTABILITÀ ANALITICA

CDR	DENOMINAZIONE	ENTRATE 2014	%	ENTRATE 2013	DIFFERENZA 2014/2013
01	Direzione Servizi Educativi, Culturali e Rapporti con il cittadino	1.149.270,58	3,50	1.101.138,71	48.131,87
02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	24.424.242,00	74,34	20.752.734,08	3.671.507,92
03	Segretario Generale	16.145,32	0,05	435.890,49	- 419.745,17
04	Direzione Finanziaria	4.326.332,27	13,17	8.789.531,64	- 4.463.199,37
05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	1.747.251,07	5,32	586.797,92	1.160.453,15
08	Direzione Polizia Locale	1.190.103,53	3,62	1.153.002,50	37.101,03
<b>TOTALE</b>		<b>32.853.344,77</b>	<b>100,00</b>	<b>32.819.095,34</b>	<b>34.249,43</b>

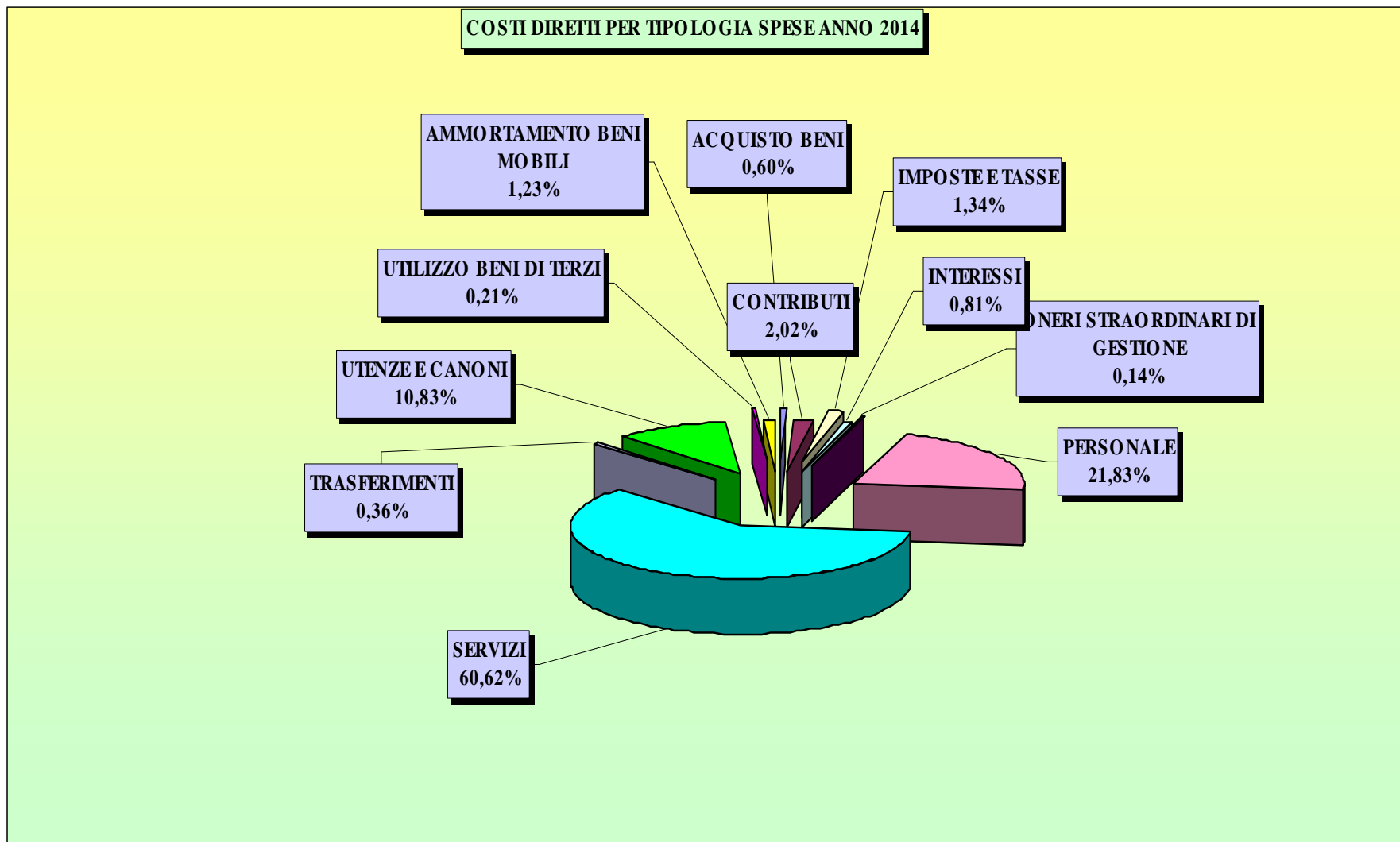




CDR	DENOMINAZIONE	COSTI DIRETTI 2014	%	COSTI DIRETTI 2013
01	Direzione Servizi Educativi, Culturali e Rapporti con il cittadino	7.407.872,41	21,24	7.231.215,60
02	Direzione Centrale e Controllo di Gestione	8.294.029,00	23,78	8.517.134,28
03	Segretario Generale	617.307,10	1,77	1.334.394,68
04	Direzione Finanziaria	361.815,67	1,04	391.274,36
05	Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	13.137.119,42	37,66	11.961.760,59
08	Direzione Polizia Locale	5.066.570,06	14,52	4.784.256,35
<b>TOTALE</b>		<b>34.884.713,66</b>	<b>100,00</b>	<b>34.220.035,86</b>



<b>TIPOLOGIA SPESA</b>	<b>IMPORTI ANNO 2014</b>	<b>2014%</b>	<b>IMPORTI ANNO 2013</b>	<b>DIFFERENZA 2014/2013</b>
ACQUISTO BENI	208.650,64	0,60	202.232,97	6.417,67
CONTRIBUTI	704.213,95	2,02	618.660,27	85.553,68
IMPOSTE E TASSE	468.928,84	1,34	609.476,44	- 140.547,60
INTERESSI	281.353,68	0,81	311.079,99	- 29.726,31
ONERI STRAORDINARI DI GESTIONE	49.832,99	0,14	334.701,06	- 284.868,07
PERSONALE	7.616.756,98	21,83	7.683.681,53	- 66.924,55
SERVIZI	21.145.698,17	60,62	20.161.938,61	983.759,56
TRASFERIMENTI	125.420,13	0,36	139.154,36	- 13.734,23
UTENZE E CANONI	3.779.686,99	10,83	3.591.245,99	188.441,00
UTILIZZO BENI DI TERZI	74.500,60	0,21	144.752,93	- 70.252,33
AMMORTAMENTO BENI MOBILI	429.670,69	1,23	423.111,71	6.558,98
<b>TOTALE</b>	<b>34.884.713,66</b>	<b>100,00</b>	<b>34.220.035,86</b>	<b>664.677,80</b>

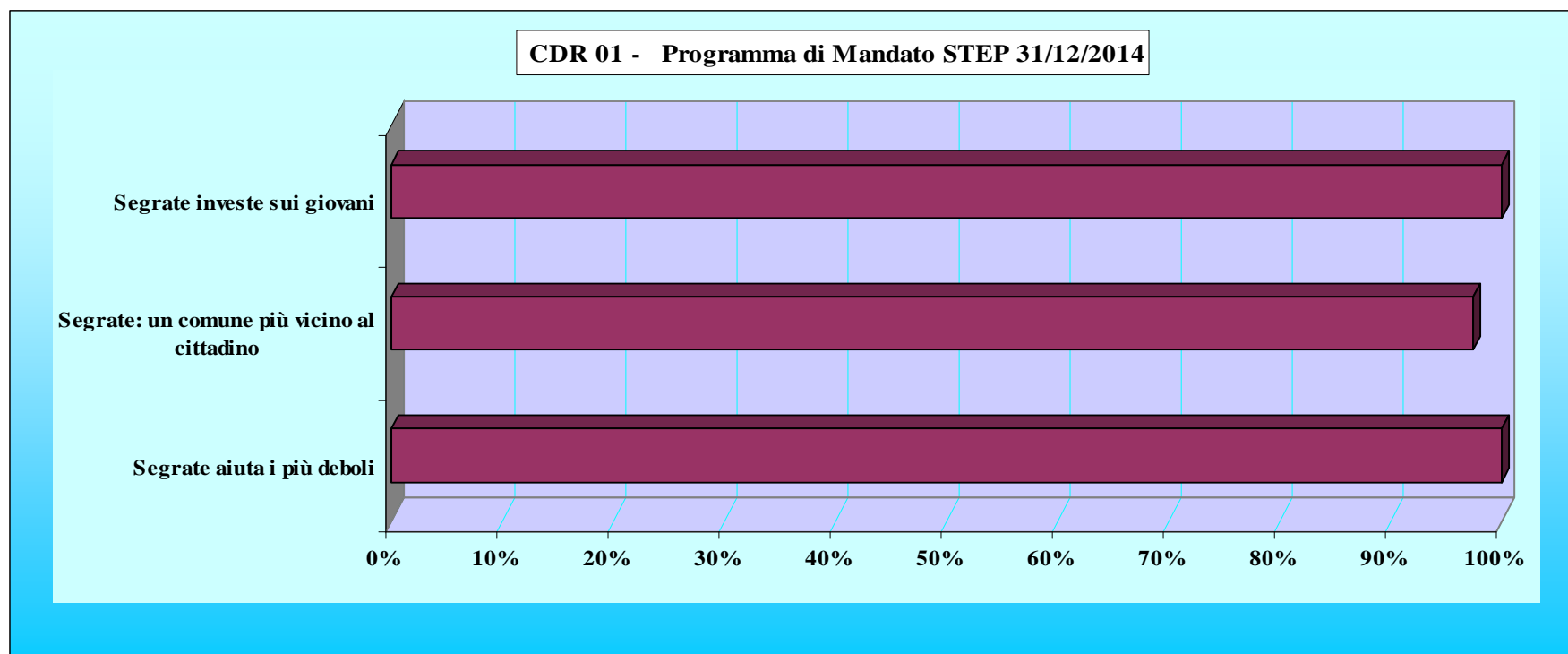


## **ANALISI PER DIREZIONE**

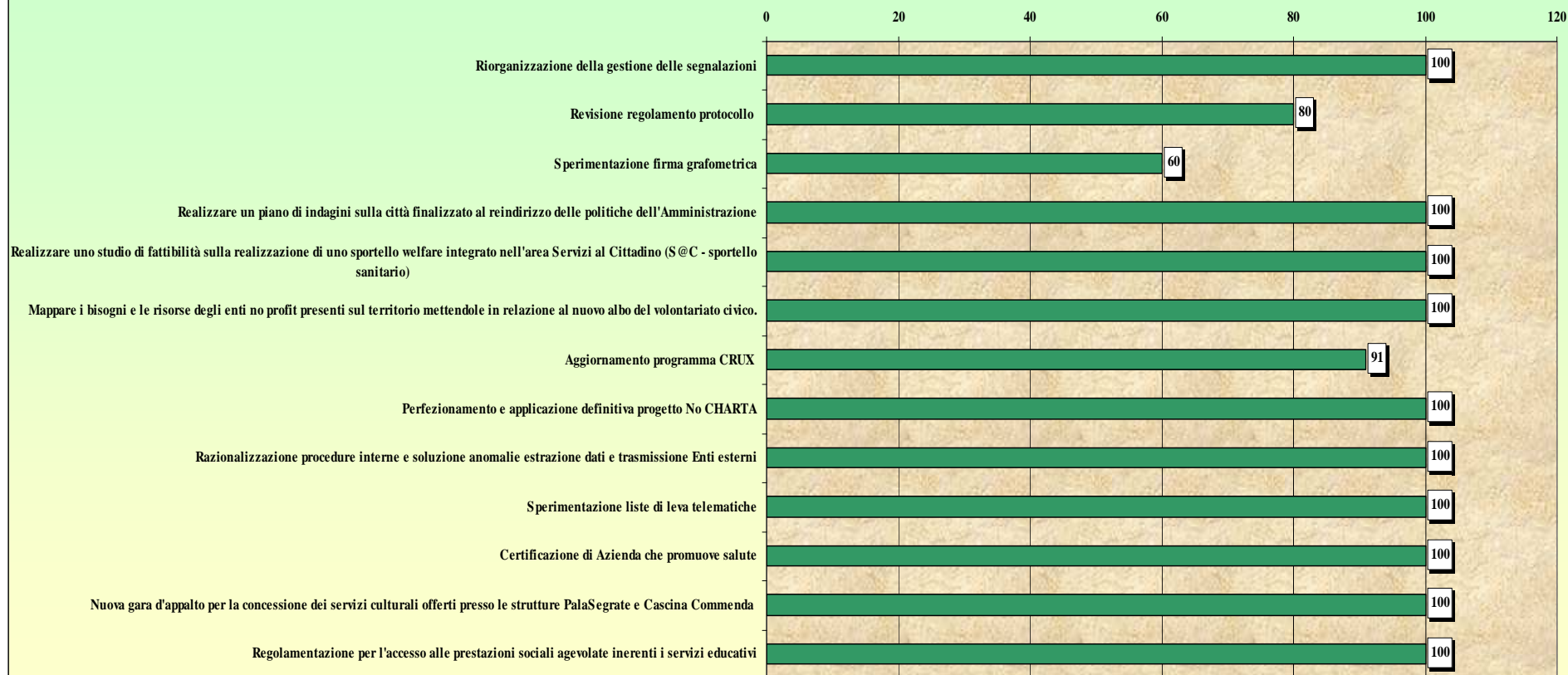
***01 DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI,  
CULTURALI E RAPPORTI CON IL CITTADINO***

- *Raggiungimento obiettivi, monitoraggio al 31/12/2014*
- *Portafoglio dei servizi, monitoraggio al 31/12/2014*
- *Costi di Contabilità Analitica*

Raggiungimento % Obiettivi - Collegamento Programma di Mandato	% ragg. to al 31/12/2014	
<b>01 - Direzione Servizi Educativi, Culturali e Rapporti con il Cittadino</b>		
Segrate aiuta i più deboli	100,00	
Segrate: un comune più vicino al cittadino	97,54	
Segrate investe sui giovani	100,00	



**CDR 01 - DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI, CULTURALI E RAPPORTI CON IL CITTADINO STEP 31/12/2014**






**Servizio S@C**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Affluenza al servizio S@C	n. di accessi agli sportelli	n.	Dato non disponibile°	38.879	40.775
	Volumi attività del servizio (sportello S@C)	n. complessivo certificati, documenti protocollati, rilascio visure e carte di identità, pagamenti servizi comunali e altri servizi di front office	n.	35.557	33.776°°	36.048
	Gestione segnalazioni dei cittadini	n. di segnalazioni pervenute	n.	267	378	475
	Atti protocollati da ufficio protocollo	n. atti protocollati	n.	15.470	15.635	16.496
	Tempestività del servizio	offerta servizi accessibili o prenotabili on-line	n.	1*	3**	3**

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Tempestività del servizio	Tempo medio rilascio carta identità elettronica	Min.	Dato non disponibile°	3'32" °°°	4'56"
	Tempestività del servizio	Tempo medio di attesa allo Sportello	Min.	Da 2013	4'29"	5'43"



Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Copertura settimanale del servizio*	n. ore apertura settimanali	n. ore	49	45	45
	Efficacia attività per rilascio documenti di identità	Percentuale carte d'identità cartacee annullate/carte d'identità cartacee emesse	%	2,90%	2,50%	2,60%
	Efficacia dell'attività di smistamento documenti in entrata	% di restituzione documenti assegnati tramite protocollo informatico	%	1%	2,06%	1,57%
	Efficacia risposta al cittadino	% segnalazioni concluse entro 30 gg	%	89,02%	98,38%	91,89%

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Tempestività del servizio	offerta servizi accessibili o prenotabili on-line	n.	3	3		
	Efficacia dell'attività di smistamento documenti in entrata	% di restituzione documenti assegnati tramite protocollo informatico	%	≤ 10%	0,0157		
	Efficacia risposta al cittadino	% segnalazioni concluse entro 30 gg	%	0,8	0,9189		

\*\*\* dato 2011 rettificato a seguito di errore materiale

°° la flessione è causata dalla sospensione del rilascio di visure catastali per tutto il 2013 a fronte delle oltre 3000 rilasciate nel 2012, inoltre si riscontra una leggera flessione per quanto riguarda i protocolli allo sportello probabilmente motivata dal sempre maggior utilizzo della posta elettronica certificata e altresì una leggera flessione del rilascio dei documenti d'identità dovuta alla possibilità di proroga.

°°° il dato si è notevolmente abbassato grazie alla possibilità di prenotare l'appuntamento per il rilascio (attivazione strumento di prenotazione online da marzo 2013).

\* prenotazione appuntamento carta d'identità elettronica

\*\* prenotazione appuntamento carta d'identità elettronica - prenotazione appuntamento carta d'identità cartacea - prenotazione appuntamento residenza e cambio di indirizzo

\*N. di giorni di apertura all'anno/sett; 294 gg. all'anno - 6 gg alla settimana - tranne che in 12 sett. all'anno (7 in estate - 3 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 (12 settimane all'anno)

**Servizi Demografici****Stato Civile**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Rilascio certificati stato civile	n. certificati	n.	4731	4569	3568
	Rilascio copie integrali	n. copie integrali	n.	110	200	235

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione pratiche stato civile	percentuale di pratiche relative alle richieste di annotazione e trascrizione degli atti evase oltre i 30 giorni	%	52%	38%	19%

**Anagrafe - Statistica**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Rilascio certificati richiesti per corrispondenza o ad uso interno	n. certificati	n.	5629	5789	3858
	Tenuta schedari servizi demografici	n. iscrizioni	n.	2113	1696	1718
		n. cancellazioni	n.	1564	1820	1401
		n. cambio indirizzo	n.	978	927	1100
		n. variazioni anagrafiche	n.	5848	6982	5920
	Tenuta schedario AIRE	n. iscrizioni	n.	93	146	132
		n. cancellazioni	n.	45	43	37
		n. cambio indirizzo	n.	108	154	124
		n. variazioni anagrafiche	n.	120	148	144

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Attività statistica naz. reg. locale	n. richieste da utenti interni	n.	536	189	125
		n. richiesta da utenti esterni (pubbl. e privati)	n.	163	67	54

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione pratiche anagrafiche	Percentuale di richieste di iscrizione anagrafica provenienti da altri Comuni perfezionate oltre 45 giorni (max 10%)	%	III Trimestre 13,89%	8,25%	5,58%
	Elaborazioni statistiche	Tempo medio di evasione della richiesta di elaborazioni statistiche	gg	15,76	14,56	3,61

\*tempi superiori alla stima per carenza di personale

\*\*tempi superiori alla stima per carenza di personale e censimento generale della popolazione

### Elettorale - Leva

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Rilascio tessere elettorali	n. tessere elettorali emessi	n.	1118	1250	1236
	Rilascio tessere elettorali	n. duplicato schede elettorali emesse	n.	*	609	303
	Rilascio certificati elettorali	n. certificati elettorali di iscrizione alle liste elettorali emessi	n.	5403	2554	808
	Gestione liste di leva	n. iscrizioni liste di leva	n.	1174	1939	850
		n. variazioni ruoli matricolari	n.	1066	943	968






Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
		duplicati tessere elettorali annullati/duplicati rilasciati	%	0%	0%	10,48%
		n. reclami e/o solleciti da parte di enti esterni/totale richieste estratti di nascita	%	0%	0,70%	0,00%

\* nel 2012 non ci sono state elezioni e quindi il valore dell'indicatore dei duplicati delle tessere elettorali è nullo

**Polizia Mortuaria**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Pratiche mortuarie	n. avvisi di morte ricevuti	n.	737	687	560
	Pratiche mortuarie	n. autorizzazioni trasporto salme	n.	913	855	555
	Pratiche mortuarie	n. autorizzazioni alla cremazione	n.	325	279	278

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
		Percentuale di aggiornamento informatico delle autorizzazioni di seppellimento in campo comune	%	-	Da 2014	100%

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Gestione pratiche stato civile *	percentuale di pratiche relative alle richieste di annotazione e trascrizione degli atti evase oltre i 30 giorni *	%	Max 35%	19%		
	Gestione pratiche anagrafiche	Percentuale di richieste di iscrizione anagrafica provenienti da altri Comuni perfezionate oltre 45 giorni (max 10%)	%	Max 10%	5,58%		
	Elaborazioni statistiche	Tempo medio di evasione della richiesta di elaborazioni statistiche	gg	8 gg	3,61		
	Gestione pratiche elettorali	Certificati elettorali annullati/certificati rilasciati	%	Ma x 2%	10%		
	pratiche polizia mortuaria	Percentuale di aggiornamento informatico delle autorizzazioni di seppellimento in campo comune	%	90%	100%		

\* A seguito di riorganizzazione della Sezione è stato attentamente analizzato l'indicatore che è stato valutato come scarsamente significativo, non migliorabile in termini di target nonché scarsamente rappresentativo dell'effettiva attività dell'ufficio. Si ritiene pertanto necessaria l'individuazione di un nuovo indicatore che, oltre ad essere monitorabile, possa avere significative caratteristiche di miglioramento e di rappresentatività dell'attività dell'ufficio. Si prevede pertanto una modifica per il 2015.

**Servizi Educativi**



Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	a.s. 2011/2012	a.s. 2012/2013	a.s. 2013/2014
	Dotazione strutture scolastiche	n. plessi scolastici	n.	20	20	20
	Utenza scolastica servita	n. alunni al 30/09	n.	3690	3744	3902
	Dote scuola	n. domande presentate	n.	525	513	227
	Fornitura libri	n. libri di testo forniti	n.	4598	4625	4938
	Contributi alle scuole	Importo totale contributi erogati alle scuole	Euro	199.360,56	198.273,69	207.200,00
	Attività integrative	N. utenti al 30/05	n.	358	373	379
	Utenza prima infanzia servita	n. bambini iscritti asili nido al 30/09	n.	252	255	251
	Dotazione strutture prima infanzia	n. nidi comunali	n.	4	4	4
	Dotazione strutture prima infanzia	n. nidi convenzionati	n.	9	9	6
	Dotazione strutture prima infanzia	n. posti asili nido comunali totali al 30/09	n.	162	165	165
	Dotazione strutture prima infanzia	n. posti asili nido convenzionati al 30/09	n.	90	91	71
	Copertura del servizio di asili nido	n. utenti asili nido in lista di attesa al 30/09	n.	70	55	21

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	a.s. 2011/2012	a.s. 2012/2013	a.s. 2013/2014
	Verifica servizio di refezione scolastica	Controllo qualità: n. incontri periodici di verifica con commissione mensa	n.	8	7	8
	Verifica servizio doposcuola	n. ispezione a campione per monitoraggio servizio doposcuola	n.	5	4	4
	Erogazione contributi alle scuole	Contributo alle scuole medio pro-capite (tot. contributi/tot alunni)	Euro/alun no	54,03	52,96	53,1

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	a.s. 2011/2012	a.s. 2012/2013	a.s. 2013/2014
	Copertura del servizio di asili nido	Nuovi posti asili nido disponibili/totale nuove domande pervenute al 30/09	%	85%	85%	83%
	Copertura del servizio di asili nido	Posti totali asili nido disponibili/totale domande pervenute al 30/09 (comprese le conferme)	%	97%	92%	92%
	Tempestività risposta	Tempo intercorso tra la chiusura delle iscrizioni asili nido e la graduatoria provvisoria (il dato è riferito ai bambini medi e grandi)	gg	20	24	30

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Costo medio del servizio asili nido	Totale spesa per prestazione di servizi/n. medio iscritti	€/ utente	1.444.500,00/250=5778	Dato disponibile da settembre 2014	1.559.672,00/253=6164,71

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	a.s. 2011/2012	a.s. 2012/2013	a.s. 2013/2014
	Indagini di CS	n. indagini effettuate per il monitoraggio della soddisfazione dei servizi scolastici erogati	n.	2	2	1
	Indagini di CS	n. indagini effettuate per il monitoraggio della soddisfazione dei servizi di asili nido	n.	2	1	1
	Formazione graduatorie	Numero ricorsi accolti per errori materiali nella formazione della graduatoria	n.	0	0	0

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	a.s. 2013/2014	Valore rilevato a.s. 2013/2014	Note	Valutazione
	Copertura del servizio di asili nido	Nuovi Posti disponibili/totale nuovi domande pervenute al 30/09	%	40%	83%	posti disponibili 106 domande pervenute 149 rinunce 22	
	Tempestività risposta	Tempo intercorso tra la chiusura delle iscrizioni e la graduatoria provvisoria	gg	Max 30 gg	30 gg	chiusura iscriz 30 aprile graduatoria provvisoria 30 maggio	




**Biblioteca**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Servizio prestati	n. prestiti	n.	93.277	94.686	100.785
	Dotazione	n. volumi totale	n.	76.214	77.036	78.783
	Dotazione	n. acquisizioni	n.	3.643	1.364	3.183
	Utenza servita	n. iscritti	n.	5.266	6.015	6.367
	Dotazione	n. postazioni internet	n.	12	12	12

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Accessibilità al servizio	Indice di apertura (settimanale)	Ore	91,8	104	104
	Aggiornamento offerta	Indice di incremento della dotazione documentaria	n/ab *1000	103,84	39,66	90,38
	Utenza attiva - radicamento servizio	Indice di impatto	%	15	17,48	18,07
	Utilizzo interprestito	Indice di utilizzo dell'interprestito	%	0,35	0,34	25,33

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Costo medio del servizio	Spesa corrente/totale iscritti biblioteca	Euro	78,58	70,85	82,99

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Efficacia dell'offerta	Incremento annuo del numero di iscritti	%	0,9	14,22	5,85
	Efficacia dell'offerta	n. bambini che hanno partecipato ad attività organizzate dalla biblioteca	n.	2709	4480	1623
	Efficacia dell'offerta	Indice di prestito	n/ab	2,6	2,7	2,8
	Adeguatezza dotazione	Indice della dotazione documentaria	Vol/ab	2,2	2,2	2,2



Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
		n. di iniziative organizzate	n.	3	6		
	Aggiornamento offerta	Indice di incremento della dotazione documentaria	n/ab *1000	90	90,38		
	Efficacia dell'offerta	Incremento annuo del numero di iscritti	%	1%	6%		

**Servizi Cultura, Sport e no Profit**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione spazi sportivi	n. spazi sportivi	n.	27	27	27
	Organizzazione eventi	n. eventi culturali/manifestazioni per il tempo libero (organizzate dal Comune)	n.	19	24	29

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Tempestività della risposta	Casi di risposta oltre i 9 gg lavorativi alle richieste di utilizzo temporaneo di spazi c/o i Centri Civici	n.	0	3 (*)	1
	Accessibilità manifestazioni culturali	n. manifestazioni a pagamento/n. manifestazioni gratuite (organizzate dal Comune)	%	10/19	10/24	0/29

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione evento culturale	Costo/contatto iniziative culturali e di tempo libero	Euro	11,87	7,42	7,8

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Tempestività della risposta	Casi di risposta oltre i 9 gg lavorativi alle richieste di utilizzo temporaneo di spazi c/o i Centri Civici	n.	Max2/anno	1		
	Gestione evento culturale	Costo/contatto iniziative culturali e di tempo libero	Euro	< 20 Euro	7,8		

(\*) una richiesta è pervenuta il 5 agosto (periodo di ferie), un'altra è stata smistata in maniera sbagliata, un'altra ancora necessitava di valutazioni approfondite e indicazioni da parte del dirigente



**Eventi e Comunicazione**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
Organizzazione eventi		n. eventi istituzionali/commemorativi/altri eventi	n.	16	37	39
		n. partecipanti alle iniziative proposte	n.	21.800	25.250	26300
Gestione strumenti di comunicazione		Comunicati stampa	n.	92	149	137
		Pubblicazioni speciali/monografie (n. di speciali prodotti)	n.	8	14	12
Gestione mailing-list comunale		invii	n.	32	28	33
Gradimento canali web		Andamento "mi piace" su pagina face book istituzionale	n.	Da 2013	1227	1621
		Andamento visite sito istituzionale	n.	271.725	308.820	208.128 visualizzazioni; 373.549 sessioni

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
Partecipazione all'evento		Incremento partecipanti all'iniziativa/anno precedente	%	21.800	25.250	26.300
Monitoraggio Programmazione eventi		Eventi comunicati/eventi realizzati	%	100%	100%	100%
Monitoraggio Programmazione eventi		Eventi realizzati/eventi programmati	%	92%	87%	99%
Programmazione eventi		Approvazione Piano di Comunicazione	On/off	Da 2013	On**	off
Gradimento canali web		Incremento visite sito istituzionale	%	141%	114%	n.d.

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
Gestione eventi		Costo/contatto eventi	Euro	5,8	2,9	2,5

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Partecipazione all'evento	Incremento partecipanti all'iniziativa/anno precedente	n.	> partecipanti 2013	26.300		
	Gestione eventi	Costo/contatto eventi	Euro	< 20 Euro	2,5		
	Programmazione eventi	Approvazione Piano di Comunicazione	on/off	on	off	predisposto piano, sottoposto a parte politica; in attesa di feed back	
	Programmazione eventi	Eventi comunicati/eventi realizzati – 100%	%	100%	100%		

**Sezione Innovazione Sociale**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Verifica dello stato di attuazione del programma di mandato	Monitoraggi/pubblicazioni effettuati	n.	10	non previsto	n.d. <sup>1</sup>
	Sviluppo di interventi e azioni e adozione di strumenti atti a favorire il work-life balance	Interventi e azioni realizzati e strumenti adottati	n.	22	11 convenzioni	5 convenzioni 2 azioni
					22 stage	20 stage <sup>2</sup>
	Ricerca e segnalazione esistenza di finanziamenti agli uffici competenti	Segnalazioni effettuate	n.	7	10	4
	Ascolto degli utenti	Rielaborazione analisi dei risultati a seguito della produzione del report	n.	7	2	1 *
	Tenuta Albo associazioni no profit	n. nuove iscrizioni all'albo delle associazioni	n.	8	8	12
	Progetti innovativi	Progetti innovativi avviati nell'anno	n.	-	Da 2014	1 <sup>(c)</sup>




Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Verifica dello stato di attuazione del programma di mandato	Monitoraggi/pubblicazioni effettuati	n.	10	non previsto	n.d. <sup>1</sup>
	Strumenti atti a favorire il work-life balance	Interventi e azioni realizzati e strumenti adottati	n.	22	11 convenzioni	5 convenzioni 2 azioni
					22 stage	20 stage

1 Essendo l'anno di fine mandato la verifica dell'attuazione del programma di mandato è passata alla sezione comunicazione

2 20 stagisti nell'anno: 3 universitari, 17 di scuole superiori

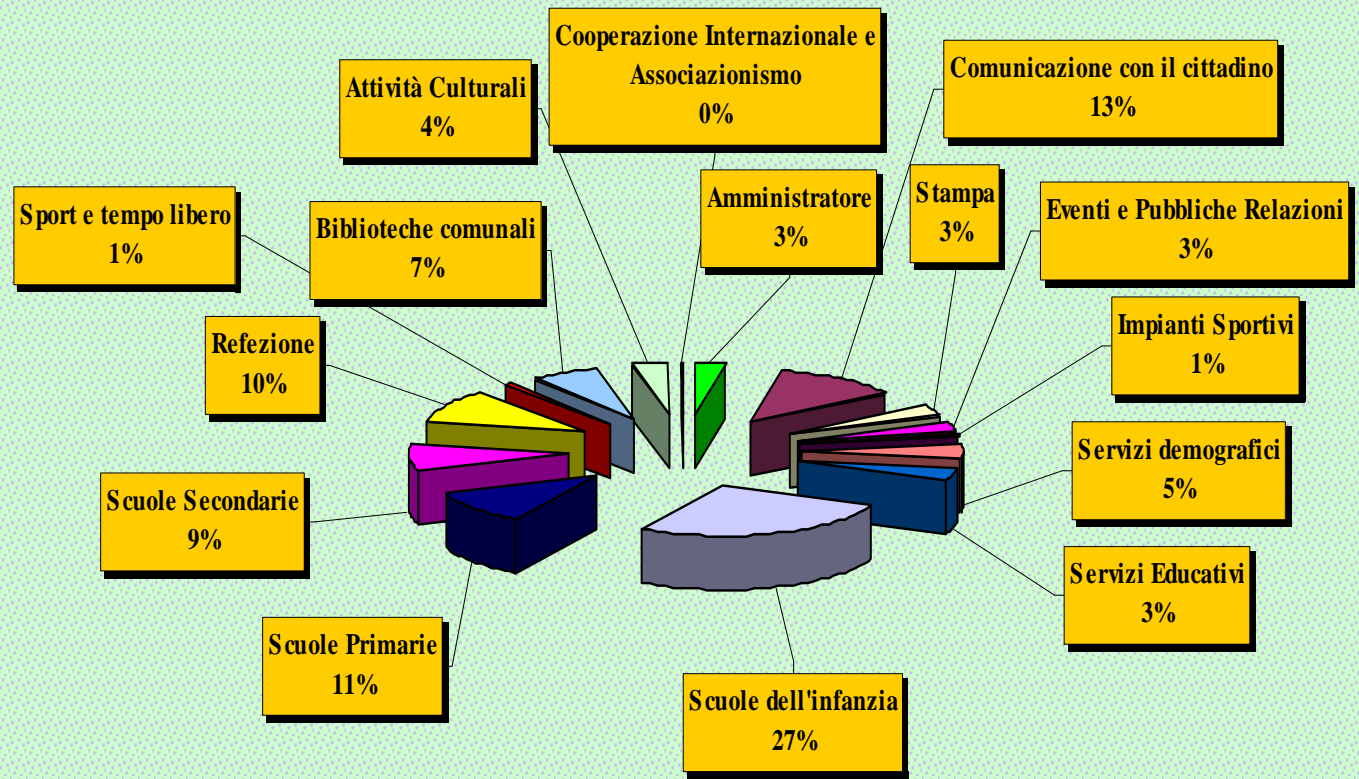
\* un report riassuntivo di tutte le analisi effettuate in Z/innovazione sociale/welfare/analisi dei bisogni

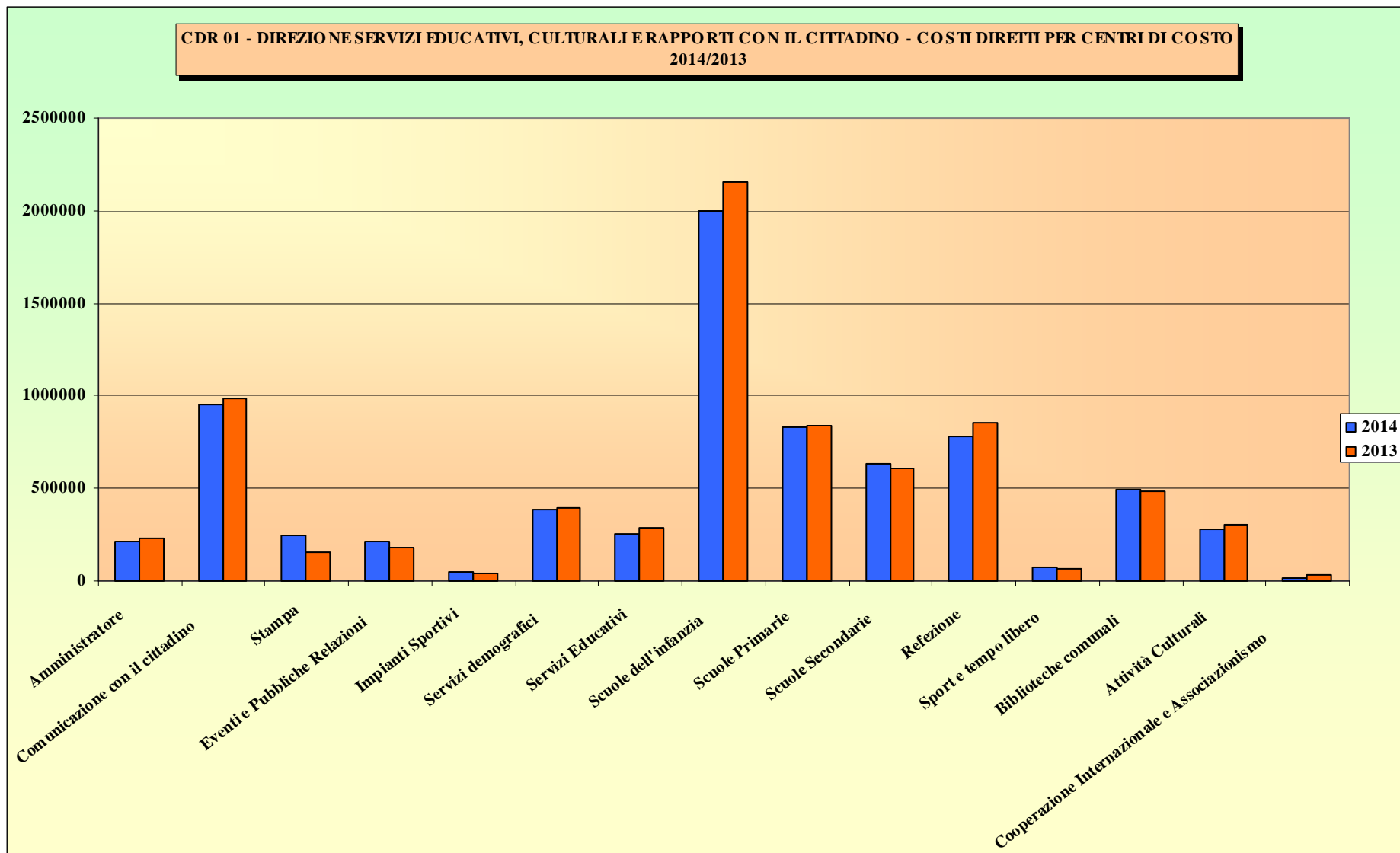
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014	
	Monitoraggio e rendicontazione bandi	Corretta rendicontazione dei finanziamenti ottenuti: rendicontazioni corrette/totale rendicontazioni effettuate	%	100%	100%	100%	
					(1 rendicontazione)	7	
	Sostegno progetti associazioni no profit	Valutazione a consuntivo dei progetti valutati positivamente e finanziati: n. progetti rendicontati /n. progetti avviati	%	100%	100%	100%	
	Sondaggi e indagini	n. indagini/sondaggi valutati / totale indagini/sondaggi effettuati	%	-	Da 2014	100%	

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Sostegno progetti associazioni no profit	Valutazione a consuntivo dei progetti valutati positivamente e finanziati: n. progetti rendicontati /n. progetti avviati	%	100% su quelli attivati	100% su quelli attivati	nel bando per la concessione dei contributi agli enti no profit dell'anno 2014, i cui progetti verranno rendicontati nel 2015, l'impatto delle attività realizzate è stato inserito nei criteri per la valutazione del progetto e assegnazione del contributo	
	Progetti innovativi	Progetti innovativi avviati nell'anno	n.	Almeno 1	1	Nel mese di novembre 2014 è stato avviato il progetto del Centro di ascolto - Memory Clinic	
	Sondaggi e indagini	n. indagini/sondaggi valutati / totale indagini/sondaggi effettuati	%	80%	100%	per il primo anno si è deciso di impostare le analisi sui bisogni e aspettative della popolazione, da cui partire dal secondo anno in poi per impostare su customer dei bisogni rilevati il primo anno	

<b>CDR 01 - Direzione Servizi Educativi, Culturali e Rapporti con il cittadino</b>						
<b>CdC</b>	<b>Denominazione centri di costo</b>	<b>Totale costi diretti per centri di costo anno 2014</b>	<b>2014%</b>	<b>Totale costi diretti per centri di costo anno 2013</b>	<b>Differenza 2014/2013</b>	<b>Variazione 2014/2013%</b>
0101	Amministratore	216.189,28	2,92	228.607,33	- 12.418,05	-5,43%
0102	Comunicazione con il cittadino	950.894,49	12,84	983.592,39	- 32.697,90	-3,32%
0103	Stampa	244.527,83	3,30	152.504,61	92.023,22	60,34%
0104	Eventi e Pubbliche Relazioni	213.834,17	2,89	182.058,13	31.776,04	17,45%
0505	Impianti Sportivi	51.682,24	0,70	40.009,13	11.673,11	29,18%
0901	Servizi demografici	383.626,61	5,18	396.898,82	- 13.272,21	-3,34%
0902	Servizi Educativi	256.314,91	3,46	288.383,84	- 32.068,93	-11,12%
0903	Scuole dell'infanzia	1.995.678,39	26,94	2.158.496,45	- 162.818,06	-7,54%
0904	Scuole Primarie	828.053,88	11,18	841.495,53	- 13.441,65	-1,60%
0905	Scuole Secondarie	636.851,82	8,60	610.094,44	26.757,38	4,39%
0906	Refezione	777.515,04	10,50	858.504,49	- 80.989,45	-9,43%
0907	Sport e tempo libero	73.815,90	1,00	68.830,06	4.985,84	7,24%
0908	Biblioteche comunali	490.853,90	6,63	486.828,96	4.024,94	0,83%
0909	Attività Culturali	275.637,98	3,72	300.829,69	- 25.191,71	-8,37%
0910	Cooperazione Internazionale e Associazionismo	12.395,97	0,17	31.125,99	- 18.730,02	-60,17%
	<b>TOTALE</b>	<b>7.407.872,41</b>	<b>100,00</b>	<b>7.628.259,86</b>	<b>- 220.387,45</b>	<b>-2,89%</b>

**CDR 01 - DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI, CULTURALI E RAPPORTI CON IL CITTADINO -  
COSTI DIRETTI PER CENTRI DI COSTO 2014**







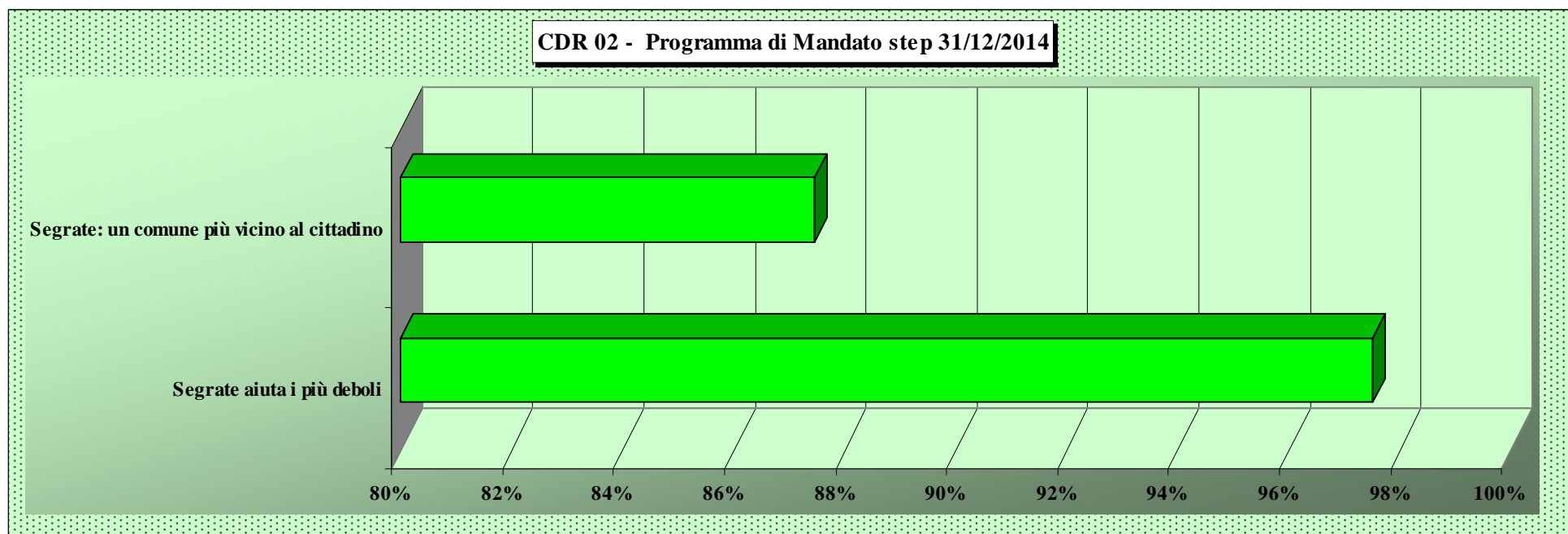


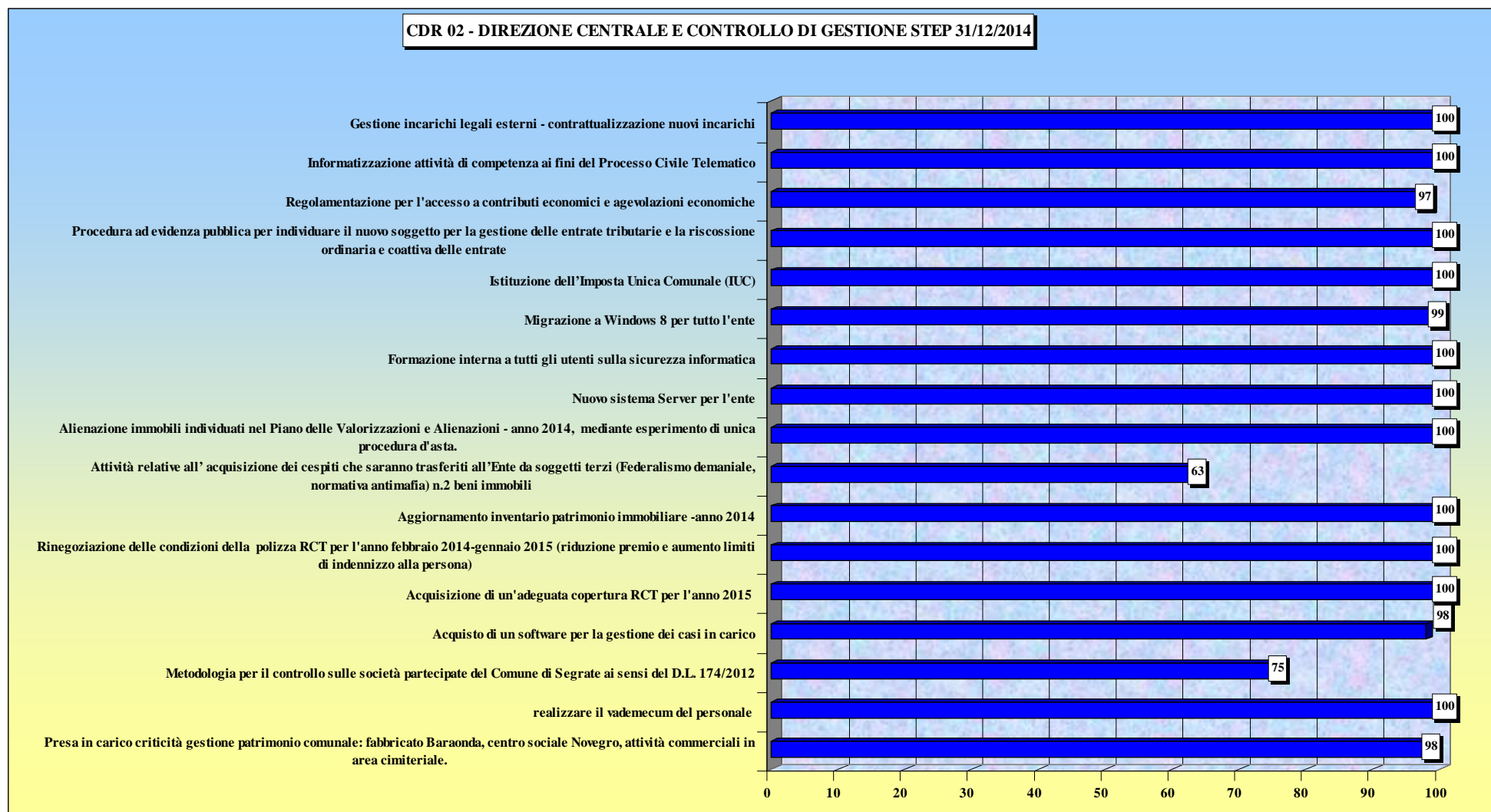


## ***02 DIREZIONE CENTRALE E CONTROLLO DI GESTIONE***

- **Raggiungimento obiettivi, monitoraggio al 31/12/2014**
- **Portafoglio dei servizi, monitoraggio al 31/12/2014**
- **Costi Contabilità Analitica**

Raggiungimento % Obiettivi - Collegamento Programma di Mandato	% ragg. to al 31/12/2014	
<b>02 - Direzione Centrale e Controllo di Gestione</b>		
Segrate: un comune più vicino al cittadino	87,46	
Segrate aiuta i più deboli	97,50	





**Servizi alla persona****Segretariato Sociale**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Utenti del servizio	n. utenti presentati presso Segretariato Sociale	n.	224	202	248

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Tempestività di presa in carico	n. casi di presa in carico oltre 15 gg dal primo accesso	n.	1	2	2
	Tempestività di segnalazione	Tempo di segnalazione ad A.S. (escluso servizio minori) da presentazione c/o segretariato sociale	gg.	Da 2013	0,2	1
	Tempestività di presa in carico	n. di giorni che intercorrono tra la segnalazione del caso e la presa in carico (escluso servizio minori)	gg.	Da 2013	2,6	2,29

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Costo unitario del servizio Segretariato Sociale	Costo servizio /utenti	Euro	436,20 (97710/224)	Dato non disponibile	**

\*\* dato disponibile dopo Rendicontazione ai Piani di Zona

**Minori**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Utenti del servizio	n. di nuovi casi presi in carico	n.	48	56	47
	Centri Diurni Estivi per bambini dai tre ai sei anni	n. bambini frequentati	n.	122	75	70

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Tempestività di presa in carico	n. di giorni che intercorrono tra la segnalazione del caso e la presa in carico	n.	15	8,7	9

Tempestività di segnalazione caso	Tempi di segnalazione a Segrate Servizi da presentazione c/o segretariato sociale	gg.	Da 2013	1,1	1
-----------------------------------	---	-----	---------	-----	---

<b>Efficacia</b>	<b>Indicatore</b>	<b>descrizione</b>	<b>U.M.</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	Gradi di copertura della domanda dei Centri Estivi	n. bambini ammessi/n. richieste	%	100%	100%	100%

### Anziani

<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>descrizione</b>	<b>U.M.</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	Utenti del servizio	n. di casi in carico	n.	163	161	172
	Servizio SAD	n. utenti	n.	86	89	88
	Servizio Pasti a domicilio	n. utenti	n.	52	48	42
	Inserimenti in strutture residenziali	n. utenti	n.	13	14	19
	Centro estivo anziani	n. partecipanti	n.	39	31	34

<b>Efficacia</b>	<b>Indicatore</b>	<b>descrizione</b>	<b>U.M.</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	Grado di copertura delle richieste SAD	n. domande accolte/n. domande presentate	%	100%	100%	100%
	Servizio SAD	Tempi di attivazione del servizio SAD (inoltre a Segrate Servizi) dalla protocollazione della richiesta	gg	5 gg	5 gg	2
	Qualità percepita per attività socializzazione	Grado di soddisfazione degli utenti per iniziative di socializzazione	giudizio	Alto	Alto	alto
	Qualità percepita per attività socializzazione	n. questionari restituiti	n.	-	-	204

### Inclusione sociale

<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>descrizione</b>	<b>U.M.</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	Utenti del servizio	n. di casi in carico	n.	59	64	65
		n. di colloqui effettuati nell'anno	n.	115	108	104
	Servizi Distrettuali attivati	n. utenti inviati	n.	13	28	43
	Servizio Inserimenti Lavorativi	n. utenti in carico	n.	17	21	20

<b>Efficacia</b>	<b>Indicatore</b>	<b>descrizione</b>	<b>U.M.</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	Servizi Distrettuali attivati	n. progetti accolti/n. utenti segnalati	%	92,30%	27/28	23/25
	Servizio Inserimenti Lavorativi	n. progetti attivati/n. utenti segnalati	%	88,23	13/21	15/20

**Diversamente abili**

<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>descrizione</b>	<b>U.M.</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	Utenti del servizio	n. di casi presi in carico	n.	112	94	102
	Inserimenti in strutture residenziali	n. utenti	n.	10	9	10
	Inserimenti nel Centro Diurno Disabili	n. utenti	n.	26	27	16
	Inserimenti nel Centro Socio Educativi	n. utenti	n.	14	16	16
	Inserimenti nei Servizi Formazione all'autonomia	n. utenti	n.	6	6	6
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>descrizione</b>	<b>U.M.</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	Servizio Inserimento Lavorativo (SIL)	n. utenti	n.	16	26	33
	Progetto Centro Walden	n. utenti	n.	7	6	4

<b>Efficacia</b>	<b>Indicatore</b>	<b>descrizione</b>	<b>U.M.</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	Efficacia progetti di inserimento Servizio Inserimento Lavorativo (SIL)	n. utenti assunti/n. utenti in carico	%	50%	6% (2/32)	7/41
	Gestione rapporti con SIL	n. progetti attivati/n. utenti inviati	%	63%	58% (15/26)	21/33


Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Tempestività di segnalazione caso	Tempi di segnalazione a Segrate Servizi da presentazione c/o segretariato sociale (servizio minori)	gg	Max 3 gg	1		
	Tempestività di segnalazione	Tempo di segnalazione ad A.S. (escluso servizio minori) da presentazione c/o segretariato sociale	gg	Max 3 gg	1		
	Servizio SAD	Tempi di attivazione del servizio SAD (inoltre a Segrate Servizi) dalla protocollazione della richiesta	gg	Max 15 gg	2		
	Qualità percepita per attività socializzazione	Grado di soddisfazione degli utenti per iniziative di socializzazione	giudizio	alto	alto		

**Ufficio Stranieri – Sportello Omnibus**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Utenti del servizio	n. contatti	n.	875	784	712
	ore apertura sportello	n. ore sportello annuali	n.	450	450	450

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
		Emissione o aggiornamento di materiale informativo per orientamento alle risorse	n.	4	2 (IV trim.)	3

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Costo unitario del servizio	Costo per servizio /contatti	Euro	21,75 (19032/875)	33,40 (26190/784)	33,96 (24156/712)


Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
		Emissione o aggiornamento di materiale informativo per orientamento alle risorse	n.	Min 2/semestre	3	Nel corso del 2014 le problematiche e le opportunità afferenti il servizio si sono ridotte e omogeneizzate. Questo ha diminuito il bisogno di emettere/aggiornare materiali informativi per l'utenza	



**Avvocatura comunale**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Contenzioso giudiziale	n. cause avviate nell'anno	n.	22	20	10
	Contenzioso giudiziale	n. totale controversie concluse	n.	20	25	10
	Contenzioso stragiudiziale	n. cause avviate nell'anno	n.	22	16	13
	Contenzioso stragiudiziale	n. cause concluse nell'anno	n.	9	4	8
	Espressione pareri legali scritti	n. pareri scritti	n.	10	7	12
	Espressione pareri legali verbali	n. pareri verbali	n.	2	3	5
	Totale controversie concluse positivamente	n. totale controversie concluse positivamente	n.	-	Da 2014	10

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Esito favorevole controversie	n. controversie concluse con esito favorevole/totale controversie concluse	%	75%	88%	100%




Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Esito favorevole controversie	n. controversie concluse con esito favorevole/totale controversie concluse	%	> 50%	100%		

**Gare, Contratti, Economato**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Predisposizione e gestione contratti	n. contratti stipulati	n.	474	621	544
	Procedura gare per affidamento forniture, lavori, servizi.	n. gare espletate	n.	16	13	29
	Emissione buoni economali	n. buoni economali emessi all'anno	n.	99	88	70
	Gestione cassa economale	n. verifiche di cassa/anno	n.	14	19	16
	Gestione mensa dipendenti	n. controlli effettuati	n.	24	29	32
	Gestione servizio pulizia edifici comunali	n. controlli effettuati	n.	51	80	60
	Gestione contratti assicurativi	n. denunce RCT totali	n.	45 (di cui 5 ricevute nel 2013)	79 (di cui 10 ricevute nel 2014)	58

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Predisposizione gara	Tempo per predisposizione atti di gara (da ricezione progetto tecnico)	gg	3,4 gg.	4 gg.	2,6 gg.
	Stipula contratto	Tempo per richiesta al contraente dei documenti per la stipula del contratto (da ricezione lettera affidamento incarico)	gg	1 g	1,82 gg.	4 gg.
	Periodicità verifiche di cassa	Numero di casi in cui la verifica di cassa viene effettuata oltre i 30 gg (media trimestrale)	n.	1 (media trim) 4	2,75 (media trim.) <sup>5</sup>	0,25
	Gestione buoni economali	% di buoni economali/ricieste di spese autorizzate da ragioneria su base trimestrale	%	101% <sup>1</sup>	99,12%	100,00%
	Gestione sinistri	Tempo medio utilizzato per la definizione della pratica di un sinistro RCT < 5000 €(dalla richiesta di risarcimento danni completa di tutta la documentazione)	gg	40 gg.	45 gg. <sup>2</sup>	53
	Gestione servizio pulizia edifici comunali	Numero di disservizi risolti/totale disservizi rilevati	%	100%	90%	100%

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione servizio pulizia edifici comunali	Numero controlli effettuati/totale controlli pianificati (rispetto delle frequenze stabilite nel piano annuale dei controlli)	%	100%	100%	100%
	Gestione mensa dipendenti	Numero di disservizi risolti/totale disservizi rilevati	%	100%	100%	100%
	Gestione mensa dipendenti	Numero controlli effettuati/totale controlli pianificati (rispetto delle frequenze stabilite nel piano annuale dei controlli)	%	100%	100 % <sup>3</sup>	100%

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Predisposizione gara	Tempo per predisposizione atti di gara (da ricezione progetto tecnico)	gg	< 10 gg	2,6 gg.	Il dato è soddisfacente.	
	Gestione buoni economici	% di buoni economici/ricieste di spese autorizzate da ragioneria su base trimestrale	%	90%	100%	(°)	
	Gestione sinistri	Tempo medio utilizzato per la definizione della pratica di un sinistro RCT < 5000 € (dalla richiesta di risarcimento danni completa di tutta la documentazione)	gg	≤ 60 gg	53		

(°) 19 sinistri non sono ancora definiti a causa della mancanza di alcune relazioni da parte di altri settori comunali, di integrazione delle risarcimento danni e/o degli alti carichi di lavoro in capo al funzionario della sezione. Sono recentemente pervenute altre 9 richieste di risarcimento, relativamente alle quali non sono ancora scaduti i termini dei 60 giorni lavorativi per fornire una risposta. Infine, l'ufficio sta gestendo anche varie richieste di risarcimento danni pervenute nel 2014 (anche recenti) relative al 2013.

<sup>1</sup> Per alcune richieste di anticipazione economica (aventi il medesimo numero di impegno) è stato emesso un solo buono (al fine di evitare sprechi cartacei e riduzione del tempo di lavoro che sarebbe servito per la lavorazione più buoni anziché uno soltanto).

<sup>2</sup> Il dato è ottenuto considerando le richieste pervenute entro la fine del 2013, con esclusione di 1 richiesta (prontamente trasmessa alla compagnia assicuratrice) e 16 sinistri che sono tuttora in fase di lavorazione a motivo del notevole carico di lavoro gravante sulla sezione gare/contratti/economato, della mancanza di alcune relazioni da parte degli uffici competenti (comunque sollecitati), del fatto che – in alcuni casi – la controparte non ha ancora quantificato la richiesta di risarcimento. Occorre, peraltro, considerare che la quantità di sinistri del 2013 è molto più elevata rispetto a quella degli anni precedenti.

<sup>3</sup> Nei mesi di aprile, maggio, luglio, agosto, ottobre e dicembre sono stati eseguiti 3 controlli anziché 2.

<sup>4</sup> dato 2012 rettificato a seguito di errore materiale.

<sup>5</sup> in considerazione della riduzione dei movimenti di cassa economica, a partire dal 2013 l'ufficio ritiene più significativo monitorare le verifiche effettuate oltre 30 gg nell'arco dell'intero anno: in questo caso il valore rilevato è pari a 0.






**Tributi, controllo, qualità**

La sezione riunisce diverse funzioni, sia di staff (programmazione e controllo e qualità) con il compito principale di predisporre gli strumenti di pianificazione gestionale dell'ente e di consuntivazione dei risultati dell'Ente attraverso la contabilità analitica e di gestire le attività di mantenimento e miglioramento del sistema di gestione per la qualità certificato a norma ISO 9001, sia di impatto verso l'utenza con i compiti di gestione e controllo del servizio di riscossione tributaria affidata in concessione a società esterna nonché attività propedeutica per la deliberazione delle tariffe e dei regolamenti dei tributi locali.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Attività di monitoraggio controllo di gestione	n. report elaborati/anno	n.	3	1	2
	Attività di monitoraggio Sistema Qualità	n. report elaborati/anno	n.	2	2	2
	Verifiche interne sistema di gestione per la qualità	n. di audit interni effettuati	n.	50	47	47
	Attività di controllo sulla riscossione dei tributi locali	n. rendicontazioni del concessionario tributi analizzate	n.	4	4	4

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Monitoraggio sistema gestione qualità	% indicatori monitorati sul totale	%	82,49%	95,08%	82,47%
	Monitoraggio sistema gestione qualità	n. audit interni effettuati/n. audit interni programmati	%	100%	100%	98%
	Programmazione PEG-PDO-PP (*)	Approvazione del PEG-PDO-PP (gg intercorsi da approvazione Bilancio)	gg	17	12	14
	Approvazione tariffe tributi locali	Pubblicazione delle tariffe sul portale federalismo fiscale (entro la data prevista dalla normativa vigente)	On/off	On	on	on

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Indagine CS	Grado di soddisfazione degli utenti per il servizio di riscossione tributaria	giudizio	-	alto	n.v.

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Monitoraggio sistema gestione qualità	n. audit interni effettuati/n. audit interni programmati	%	100%	98%	(**)	
	Programmazione PEG-PDO-PP (*)	Approvazione del PEG-PDO-PP	gg	Entro 30 gg lavorativi dalla data di esecutività del Bilancio di Previsione	14	approvato nei tempi il peg contabile; successivamente approvato documento di PEG-PDO-PP (var. n. 1 di PEG)	
	Monitoraggio controllo di gestione	Report elaborati all'anno – min 2/anno	n.	Min 2	2		
	Approvazione tariffe tributi locali	Pubblicazione delle tariffe sul portale federalismo fiscale	On/off	Entro la data prevista dalla normativa vigente	on		
		Verifica rendicontazione del concessionario della riscossione tributi	gg	Entro 30 gg dal ricevimento	20		


(\*) PEG= Piano Esecutivo di Gestione, PDO= Piano dettagliato degli obiettivi, PP= Piano delle Performance

(\*\*) un audit , correttamente programmato e concordato, è stato rimandato più volte per impegni e assenze improvvise del responsabile dell'ufficio; è stato riprogrammato per inizio 2015.

**Demanio e Patrimonio**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Istruttoria amministrativa e tecnica per il rilascio di concessioni, convenzioni, comodati, locazioni ecc.	n. concessioni, convenzioni, comodati , locazioni ecc. <b>(istruiti)</b>	n.	76	61	55
		<b>(in corso)</b>	n.	20	27	66
	Istruttoria amministrativa e tecnica per la verifica del regime giuridico di aree	n. ricerche <b>(effettuate)</b>	n.	55	57	50
		<b>(in corso)</b>	n.	12	21	21
	Procedimenti espropriativi e/o di cessione bonaria per l'acquisizione di immobili, alienazioni.	n. procedimenti attivati	n.	13	11	13
	Gestione amministrazione immobili comunali	n. verifiche e gestione pagamenti spese condominiali	n.	29	75	78

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Ricerca regime giuridico	tempi medi accertamento natura giuridica strade e/o aree ubicate sul territorio	gg	11,29	37,33	37



Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Ricerca regime giuridico	tempi medi accertamento natura giuridica strade e/o aree ubicate sul territorio	gg	Max 60 gg	37		

**Sistemi Informatici**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione sistemi centrali delle reti	PC collegati in rete locale	n.	230	252	255
	Gestione Sistema Sicurezza	Server gestiti	n.	14	15	17
		Incidenti informatici	n.	4	8	5
		Ore di chiusura server per incidente informatico	n.	0	4	0
	Innovazione	Progetti di innovazione	n.	2	2	1
		Servizi web al cittadino	n.	6	5	2

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
		Giudizio sulla conoscenza informatica degli utenti	giudizio	Sufficiente	Sufficiente	Sufficiente
	Scambio di informazioni e software	Tempo di notifica della risposta (positiva o negativa) in seguito a richiesta	gg	0,5	0,5	0,5
		Tempo di evasione della richiesta autorizzata dall'ufficio	gg	1	1	1
		Numero account creati o modificati entro 5 gg dalla richiesta	%	100%	100%	100%
		Numero account cancellati entro 2 gg dalla comunicazione	%	100%	100%	100%

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Efficacia gestione server	Tempo medio per fermo macchina (server) in un anno	gg	0	0	0
		Tempi di intervento per risoluzione disservizi in orario di lavoro	ore	1h	1	1
		Tempi di intervento per risoluzione disservizi fuori dall'orario di lavoro	ore	n.a.	1	n.a.

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Efficacia gestione server	Tempo medio per fermo macchina (server) in un anno	gg	< 4 gg/anno	0		
		Tempi di intervento per risoluzione disservizi in orario di lavoro	ore	< 4 ore	1		



**Gestione Risorse Umane**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2011	2012	2014
	Erogazione stipendi	Buste paga emesse	n.	3211	3168	2933
	Definizione pratiche previdenziali	Pratiche pensioni	n.	4	5	66
	Piano assunzioni	Concorsi conclusi/concorsi banditi	n.	01-gen	0	0
		Dipendenti a tempo indeterminato/totale dipendenti	n.	212/230	210/227	207/2015
	Rilevazione delle presenze dei dipendenti e gestione database presenze	Ore settimanali dedicate	n.	20	20	20
	Rapporti con le organizzazioni sindacali	Incontri con Organizzazioni Sindacali	n.	14	4	4
	Contenzioso del lavoro	Procedimenti disciplinari attivati	n.	2	0	3
	Soddisfacimento delle richieste di formazione professionale che provengono dagli uffici	Corsi effettuati per la formazione	n.	65	71	65
		Dipendenti coinvolti nella formazione	n.	129	215	187

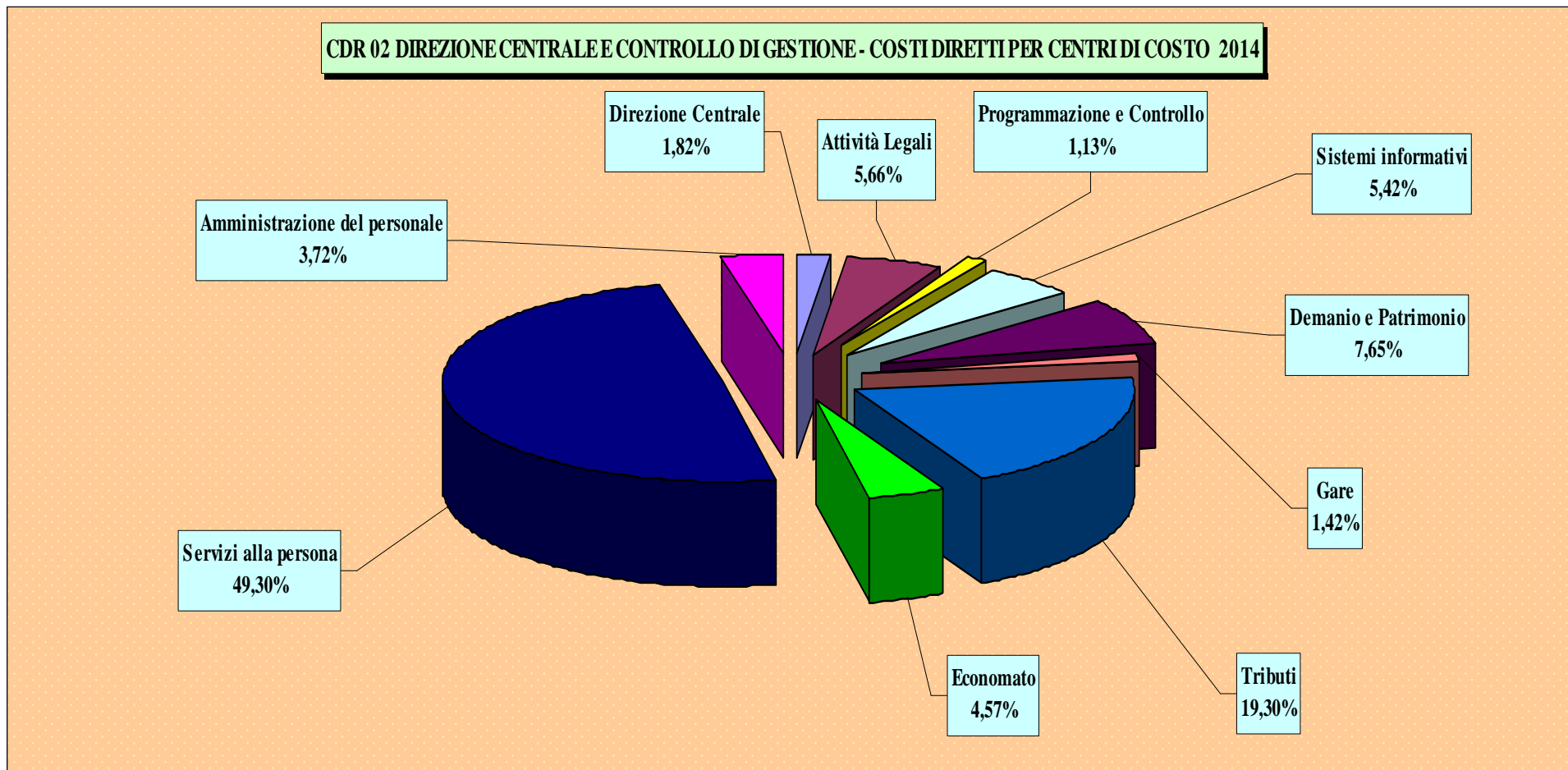
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
		Giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio certificazioni	gg	1,25	1,33	=
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Attività di formazione	Corsi sviluppati rispetto al Piano	%	71,43	63,64*	68*
	Efficacia attività formativa	Gradimento dell'attività formativa	%	96,02	88,95	97,76
	Efficacia attività formativa	Efficacia formativa corsi a carattere tecnico-operativo	%	100	100	100
	Attività di formazione	Ore medie formazione uomo	n.	24,18	9,76	10,65

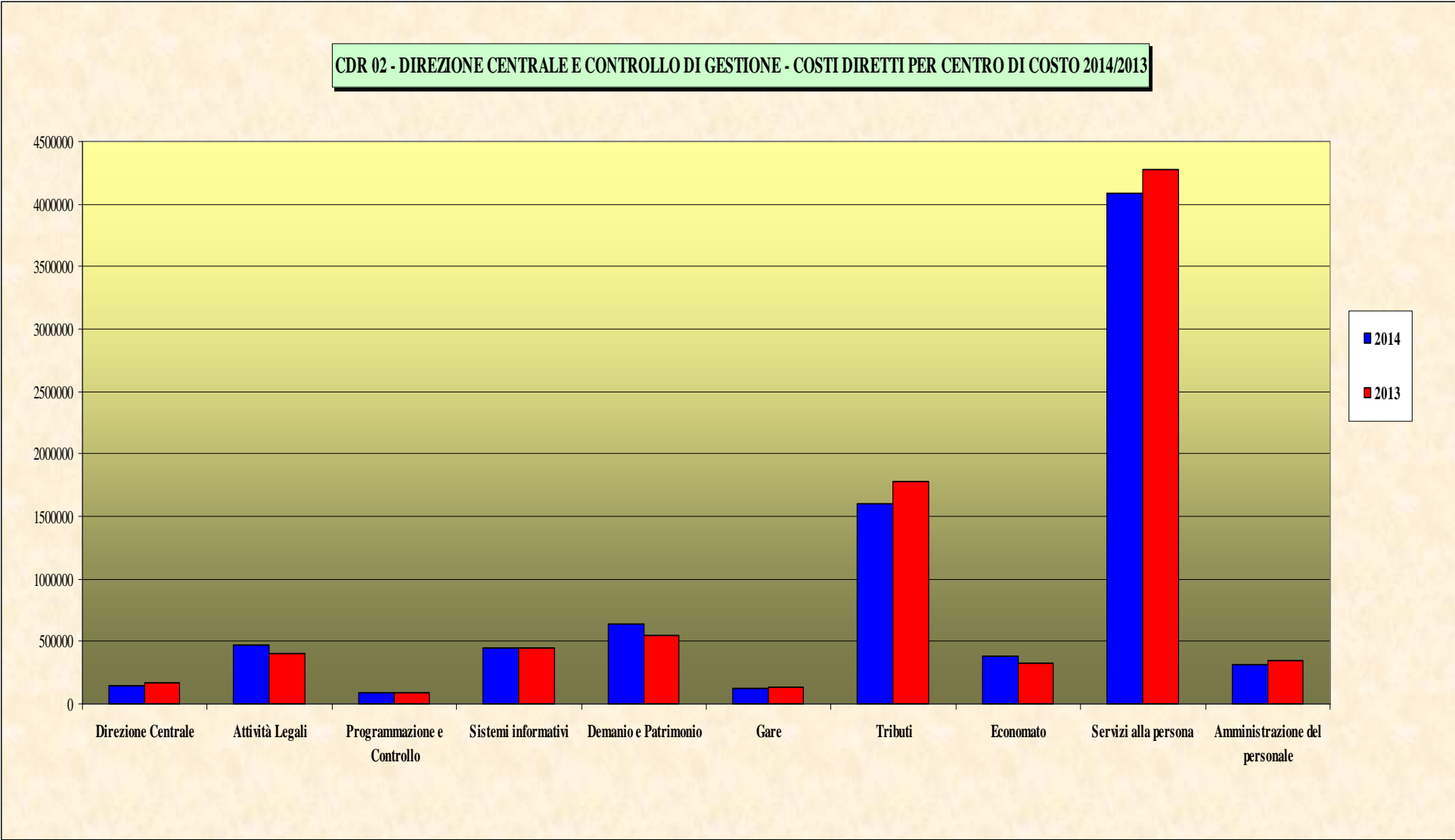
\*sono stati organizzati alcuni corsi non previsti dal Piano della Formazione



Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
		Giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio certificazioni	gg	3 gg lavorativi	=	non ci sono state richieste	=
	Efficacia attività formativa	Efficacia formativa corsi a carattere tecnico-operativo	%	Min 70%	100		
	Efficacia attività formativa	Gradimento dell'attività formativa	%	Min 70%	97,76		


<b>CDR 02 - Direzione Centrale e Controllo di Gestione</b>						
<b>CdC</b>	<b>Denominazione centri di costo</b>	<b>Totale costi diretti per centri di costo anno 2014</b>	<b>2014%</b>	<b>Totale costi diretti per centri di costo anno 2013</b>	<b>Differenza 2014/2013</b>	<b>Variazione 2014/2013 %</b>
0201	Direzione Centrale	150.785,23	1,82	167.341,14	- 16.555,91	-9,89%
0202	Attività Legali	469.510,35	5,66	403.136,71	66.373,64	16,46%
0203	Programmazione e Controllo	94.093,64	1,13	92.873,17	1.220,47	1,31%
0204	Sistemi informativi	449.919,75	5,42	442.370,09	7.549,66	1,71%
0205	Demanio e Patrimonio	634.258,86	7,65	548.920,05	85.338,81	15,55%
0206	Gare	118.095,18	1,42	128.756,46	- 10.661,28	-8,28%
0207	Tributi	1.601.092,37	19,30	1.782.947,22	- 181.854,85	-10,20%
0208	Economato	378.803,42	4,57	327.810,17	50.993,25	15,56%
0209	Servizi alla persona	4.089.327,13	49,30	4.279.454,02	- 190.126,89	-4,44%
0303	Amministrazione del personale	308.143,07	3,72	343.525,25	- 35.382,18	-10,30%
	<b>TOTALE</b>	<b>8.294.029,00</b>	<b>100,00</b>	<b>8.517.134,28</b>	<b>- 223.105,28</b>	<b>-2,62%</b>

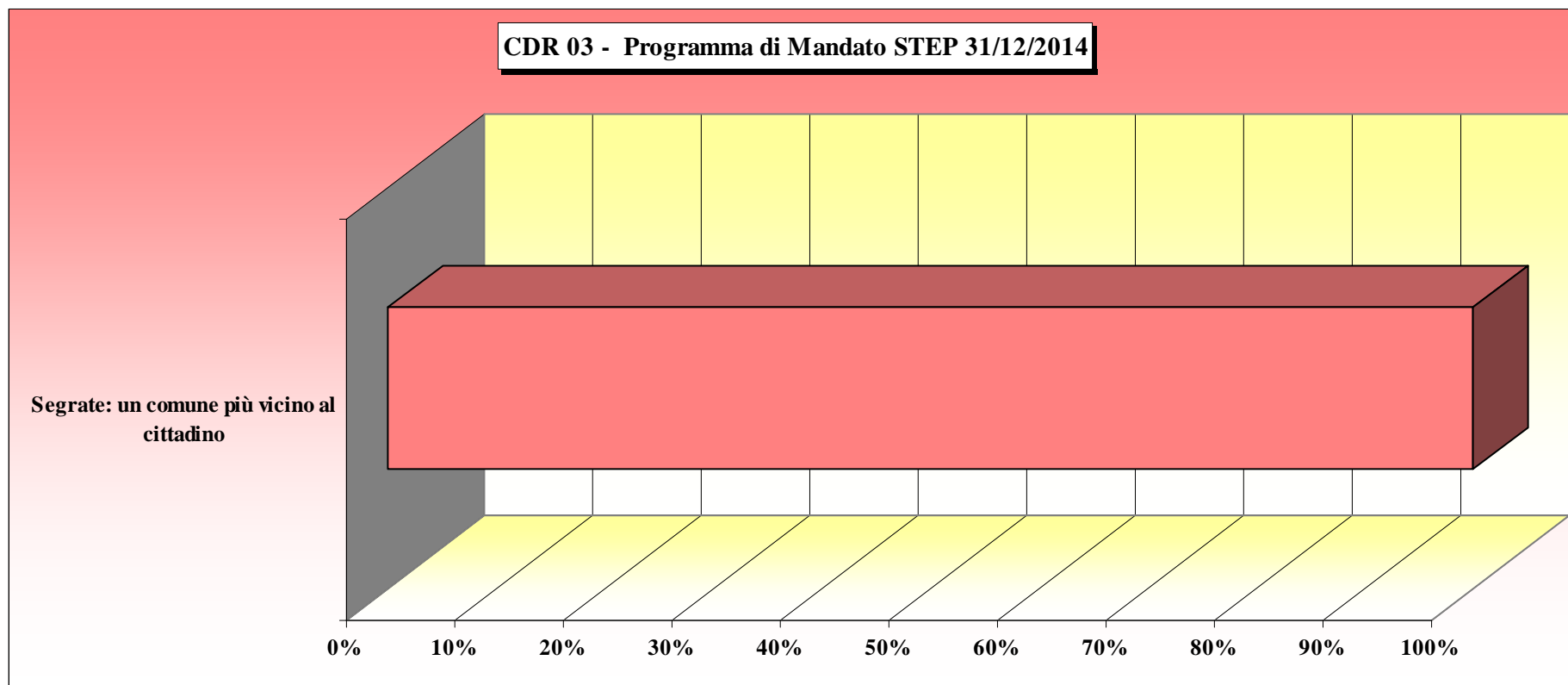


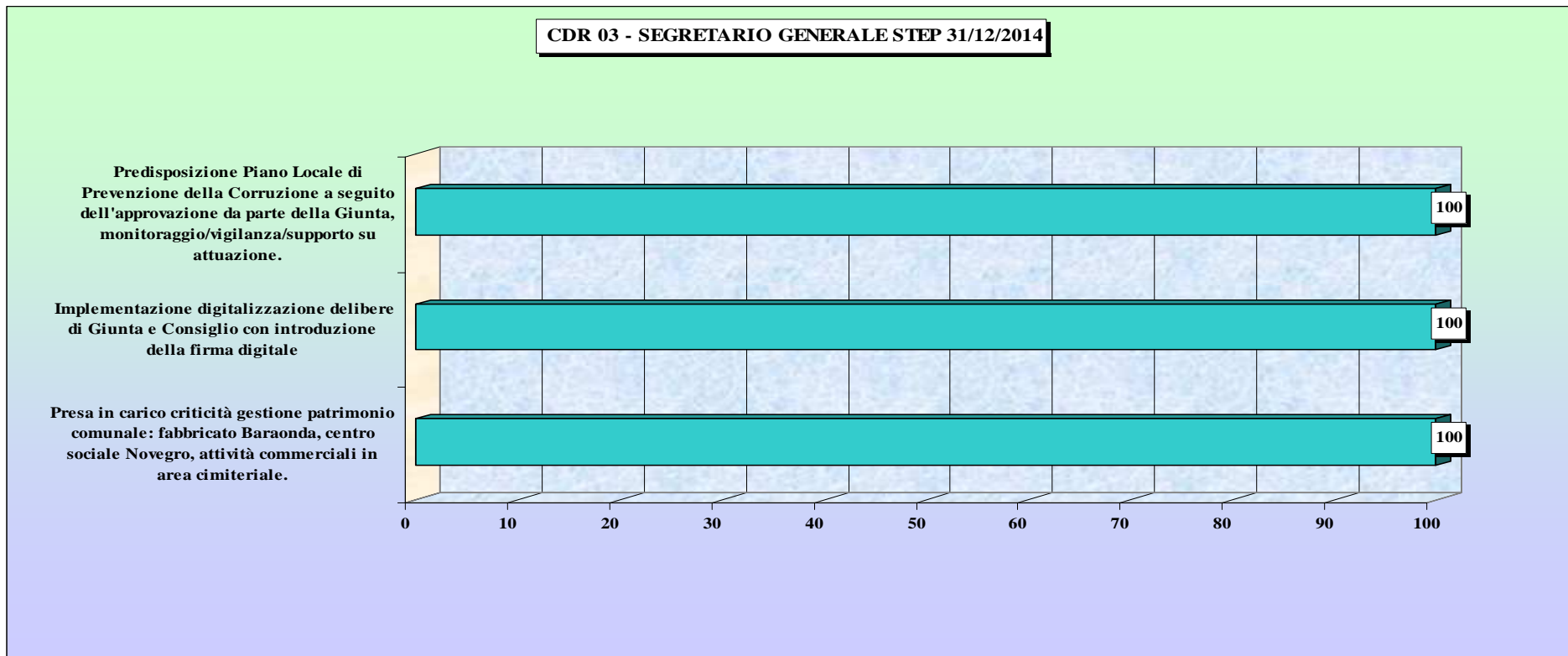


## ***03 SEGRETARIO GENERALE***

- ***Raggiungimento obiettivi, monitoraggio al 31/12/2014***
- ***Portafoglio dei servizi, monitoraggio al 31/12/2014***
- ***Costi di Contabilità Analitica***

Raggiungimento % Obiettivi - Collegamento Programma di Mandato	% ragg. to al 31/12/2014	
<b>03 - Segretario Generale</b>		
Segrate: un comune più vicino al cittadino	100,00	









Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione Consiglio Comunale	Gestire le convocazioni del Consiglio Comunale	n. conv.	17	19	14
		Gestire le convocazioni delle Commissioni Consiliari	n. conv.	64	40	45
		Gestione iter delle deliberazioni di Consiglio Comunale	n. del.	48	50	44
		Gestire le richieste di accesso civico	n.	-	Da 2014	2
	Gestione Giunta Comunale	Gestione iter delle deliberazioni di G.C	n. del.	165	131	135
	Gestione atti sindacali	Gestione Ordinanze Sindacali	n. ord.	16	23	31
	Effettuare notifiche	Notifiche per conto del Comune	n.	2491(°)	2700(°)	2138 (°)
	Effettuare notifiche	Notifiche per conto di altre amministrazioni	n.	1579	1950	1802
	Pubblicazione atti	Atti pubblicati	n.	1778	2227	2353
	Recupero pratiche richieste da utenza interna/esterna	n. richieste utenza interna	n.	195	178	220
	Recupero pratiche richieste da utenza interna/esterna	n. richieste utenza esterna	n.	321	285	289
	Archiviazione	n. fascicoli movimentati	n.	1430	1059	1141

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione delibere	n. delibere di CC pubblicate oltre 5 gg dall'approvazione	n.	13 delibere in 2 CC	16 delibere in 4 CC *	10 delibere in 2 CC



Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione delibere	tempo medio trascorso dall'approvazione della delibera di C.C. alla pubblicazione all'albo	gg	5,85 gg	4 gg	7
	Gestione delibere	tempo medio trascorso dall'approvazione della delibera di G.C. alla pubblicazione all'albo	gg	4 gg	3,3 gg	3
	Notifica atti	Tempo medio di evasione di una notifica	gg	6,31 gg	7 gg	8
	Archivio Generale	Tempo medio di evasione richieste di ricerche di accesso agli atti di materiale in archivio	gg	1 g	1 g	1

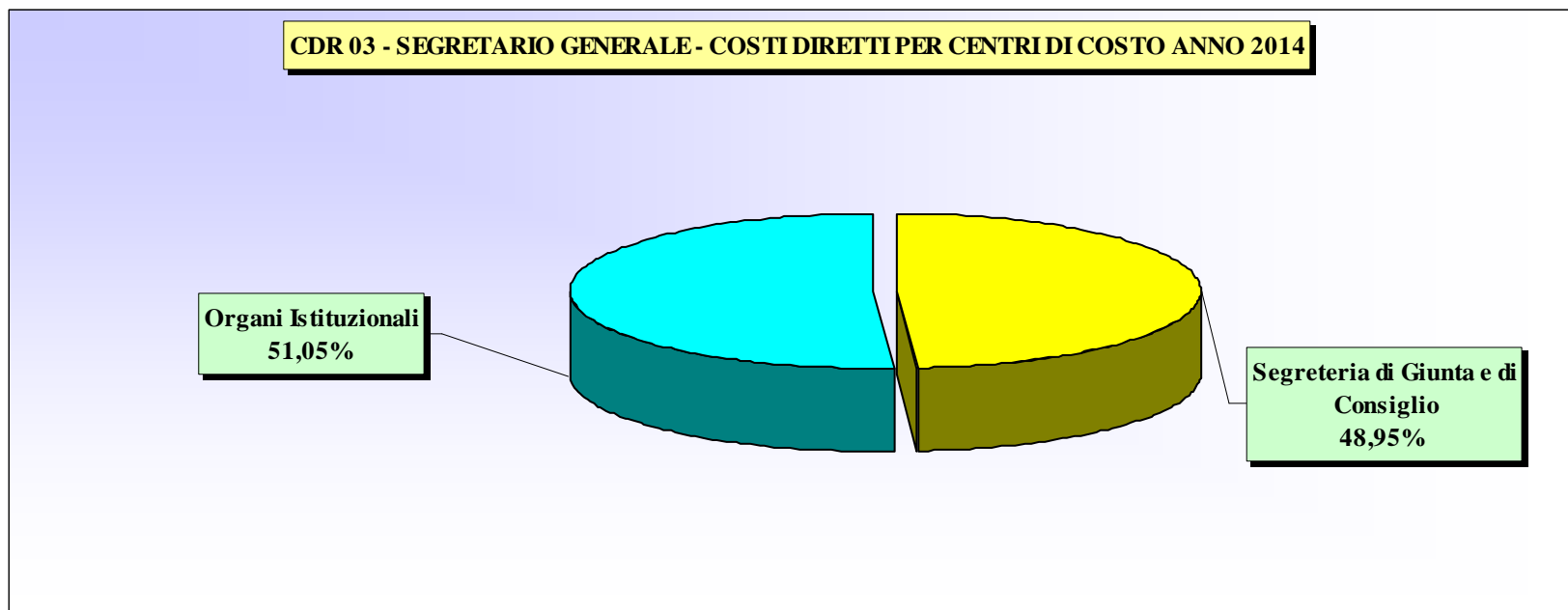
Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Gestione delibere	n. delibere di CC pubblicate oltre 5 gg dall'approvazione	n.	Max 3 sedute	10 delibere in 2 CC		
	Gestione delibere	tempo medio dall'approvazione della delibera di G.C. alla pubblicazione all'albo	gg	5 gg	3		
		Tempo medio di evasione di una notifica	gg	10 gg	8		
		Tempo medio di evasione richieste di ricerche di accesso agli atti di materiale in archivio	gg	5 gg	1		

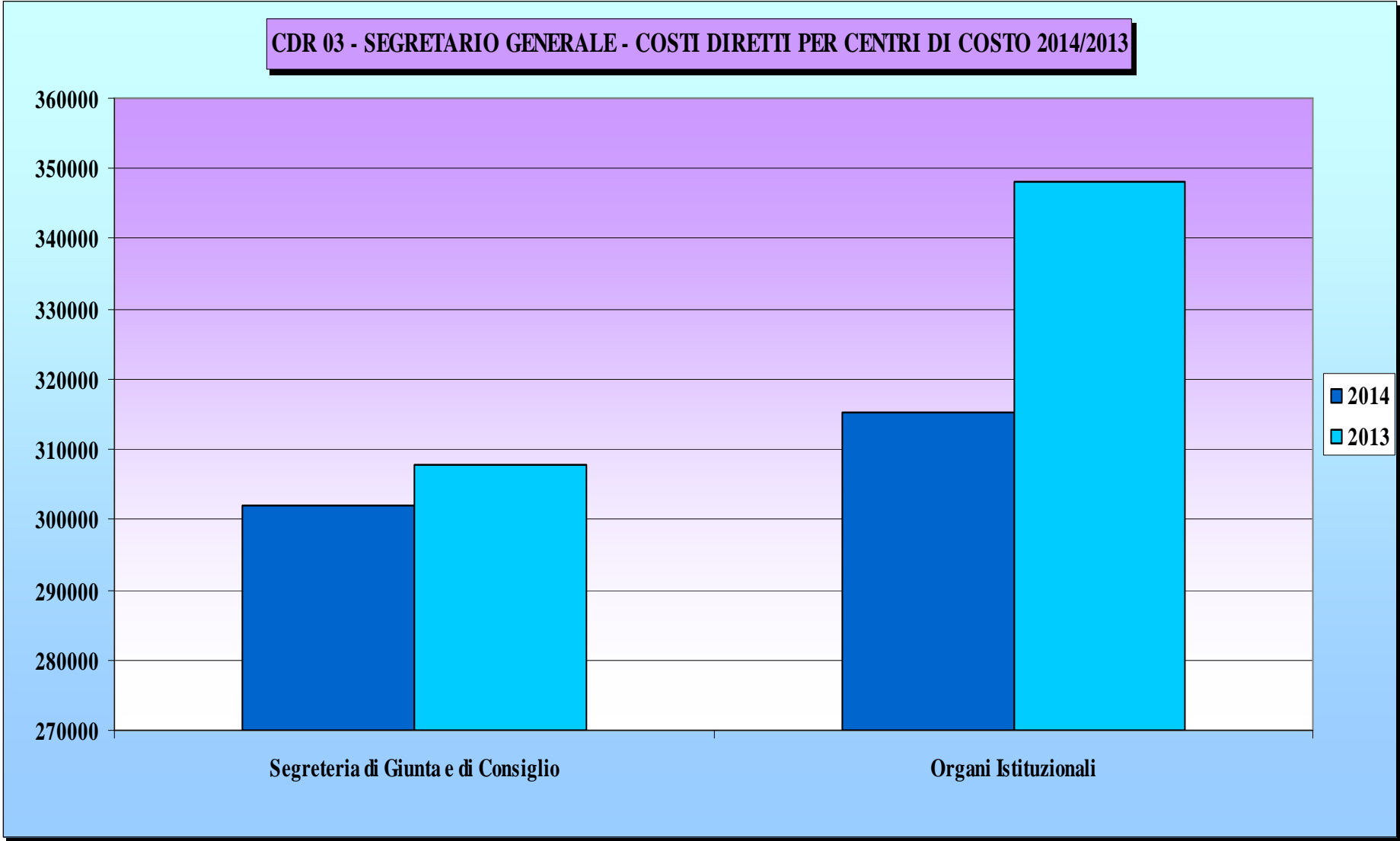
media

(\*) Nel corso dell'anno si sono svolti alcuni consigli comunali (CC) di giovedì anziché stabilmente di lunedì ciò ha comportato un innalzamento automatico dei gg consecutivi, comprensivi dei fine settimana, che devono essere portati a 7 come valore di riferimento

(°) Nel 2012 e 2013 il dato era comprensivo oltre che delle notifiche vere e proprie per conto del Comune di Segrate anche delle consegne/ recapiti di documenti vari. Dal 2014 il dato è stato correttamente scorporato tra notifiche e consegne/recapiti

<b>CDR 03 - Segretario Generale</b>						
<b>CdC</b>	<b>Denominazione centri di costo</b>	<b>Totale costi diretti per centri di costo anno 2014</b>	<b>2013%</b>	<b>Totale costi diretti per centri di costo anno 2013</b>	<b>Differenza 2014/2013</b>	<b>Variazione 2014/2013 %</b>
0301	Segreteria di Giunta e di Consiglio	302.156,74	48,95	307.847,49	- 5.690,75	-1,85%
0302	Organi Istituzionali	315.150,36	51,05	348.195,12	- 33.044,76	-9,49%
<b>TOTALE</b>		<b>617.307,10</b>	<b>100,00</b>	<b>1.334.394,68</b>	<b>- 717.087,58</b>	<b>-53,74%</b>




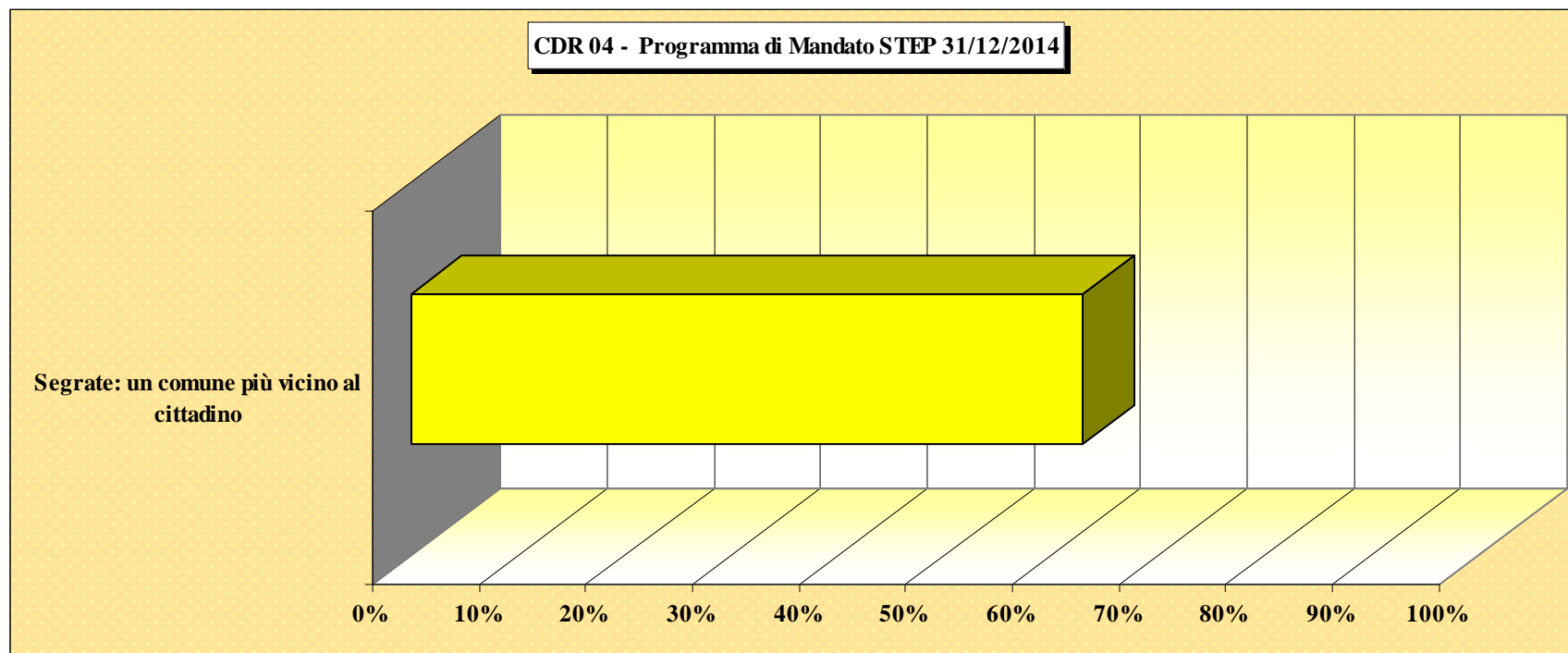


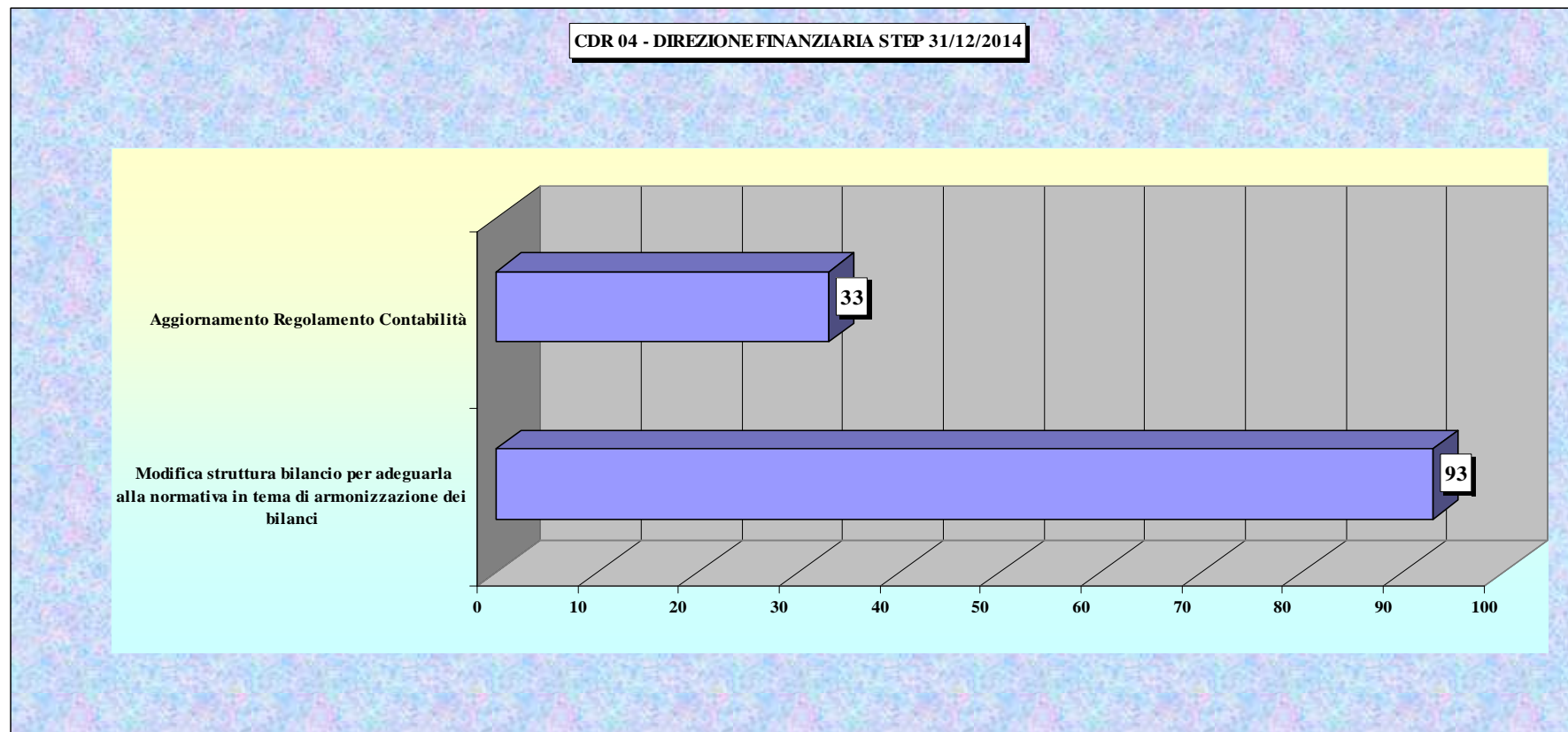


## ***04 DIREZIONE FINANZIARIA***

- ***Raggiungimento obiettivi, monitoraggio al 31/12/2014***
- ***Portafoglio dei servizi, monitoraggio al 31/12/2014***
- ***Costi di Contabilità Analitica***

Raggiungimento % Obiettivi - Collegamento Programma di Mandato	% ragg. to al 31/12/2014	
<b>04 - Direzione Finanziaria</b>		
Segrate: un comune più vicino al cittadino	63,00	






**Servizio Ragioneria**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione delle spese e delle entrate	registrazione note in uscita	n.	10.919	10.331	8396 (*)
				(n. fatture registrate uscite)		
		registrazioni note in entrata	n.	fatture registrate entrate n. 10.480	12.062	11974 (*)
		registrazioni in partita doppia	n.	registrazioni partita doppia n. 62.467	68.684	70227 (*)
	Gestione delle spese e delle entrate	n. mandati di pagamento/n. reversali	n.	6.782/9.937	6.611/12.244	12337/6388 (*)
	Gestione delle spese e delle entrate	n. accertamenti	n.	1.300	1.119	1237 (*)
	Gestione delle spese e delle entrate	n. impegni	n.	3.293	3.914	3510 (*)

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Tempestività dei pagamenti	Tempo medio che intercorre da protocollo fattura a pagamento	gg	97,66	100,19	87,03
					(media valori trim.)	(media valori trim.)
		Tempo medio dal ricevimento della determinazione all'assunzione dell'impegno	gg	2,06	2,04	1,46

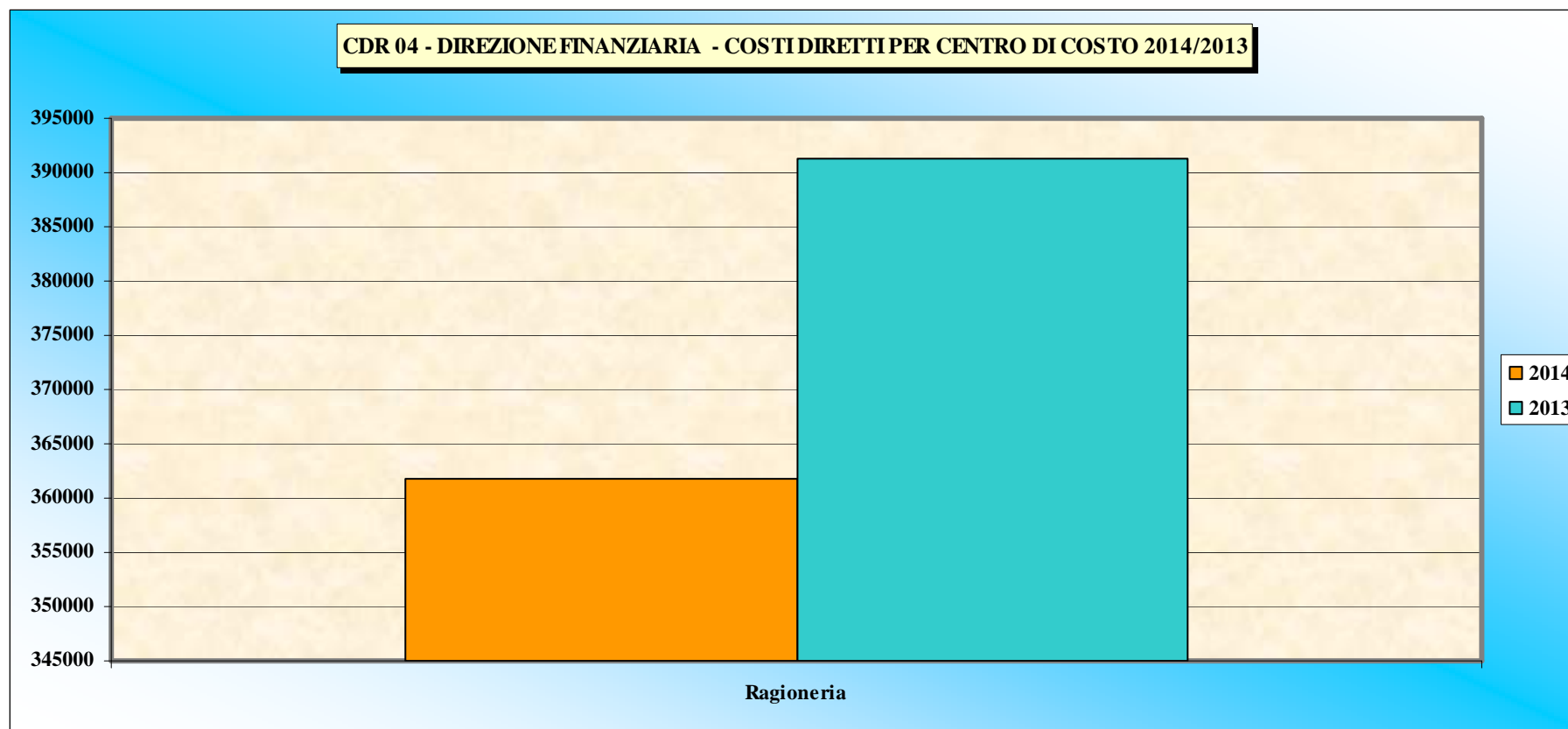


<b>Efficacia</b>	<b>Indicatore</b>	<b>descrizione</b>	<b>U.M.</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	Efficacia della procedura interna di assunzione di impegni di spesa	% determinazioni restituite agli uffici da ufficio ragioneria dopo la verifica	%	12,12%	14,94%	14,83%

<b>Performance</b>	<b>Indicatore</b>	<b>descrizione</b>	<b>U.M.</b>	<b>2014</b>	<b>Valore rilevato 2014</b>	<b>Note</b>	<b>Valutazione</b>
		Tempo medio dal ricevimento della determinazione all'assunzione dell'impegno	gg	3 gg	1,46		

(\*) situazione provvisoria al 21.01.2015

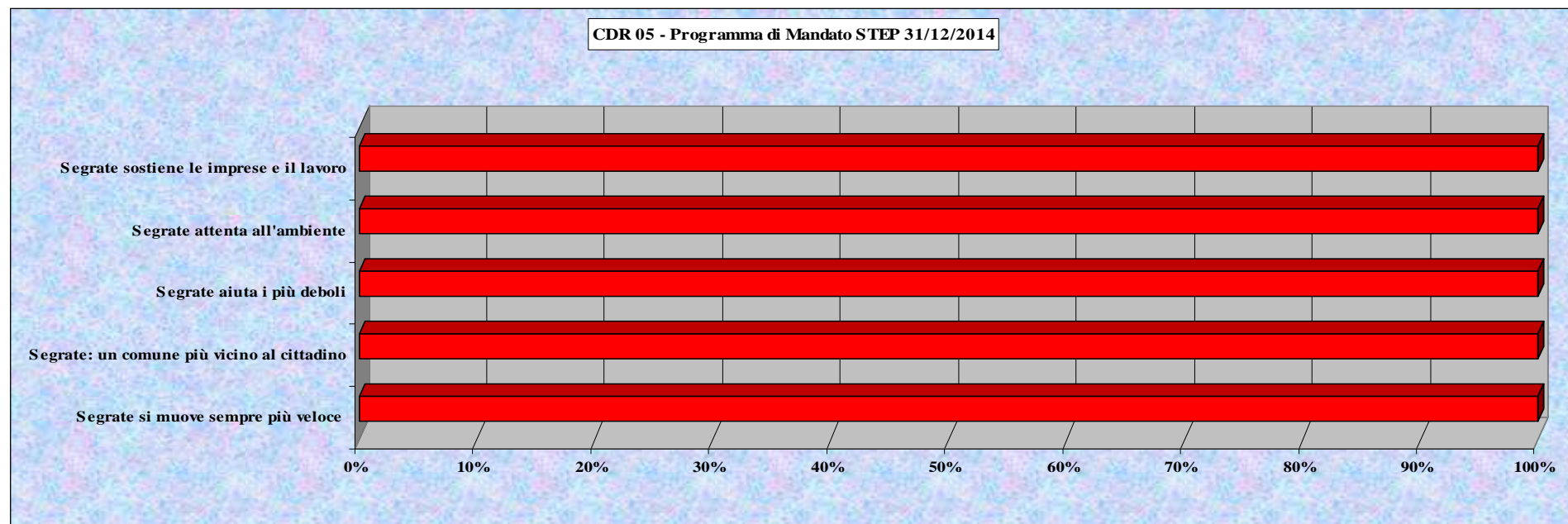
CDR 04 - Direzione Finanziaria					
CdC	Denominazione centri di costo	Totale costi diretti per centri di costo anno 2014	Totale costi diretti per centri di costo anno 2013	Differenza	Variazione 2014/2013 %
0304	Ragioneria	361.815,67	391.274,36	- 29.458,69	-7,53%
	<b>TOTALE</b>	<b>361.815,67</b>	<b>391.274,36</b>	<b>- 29.458,69</b>	<b>-7,53%</b>

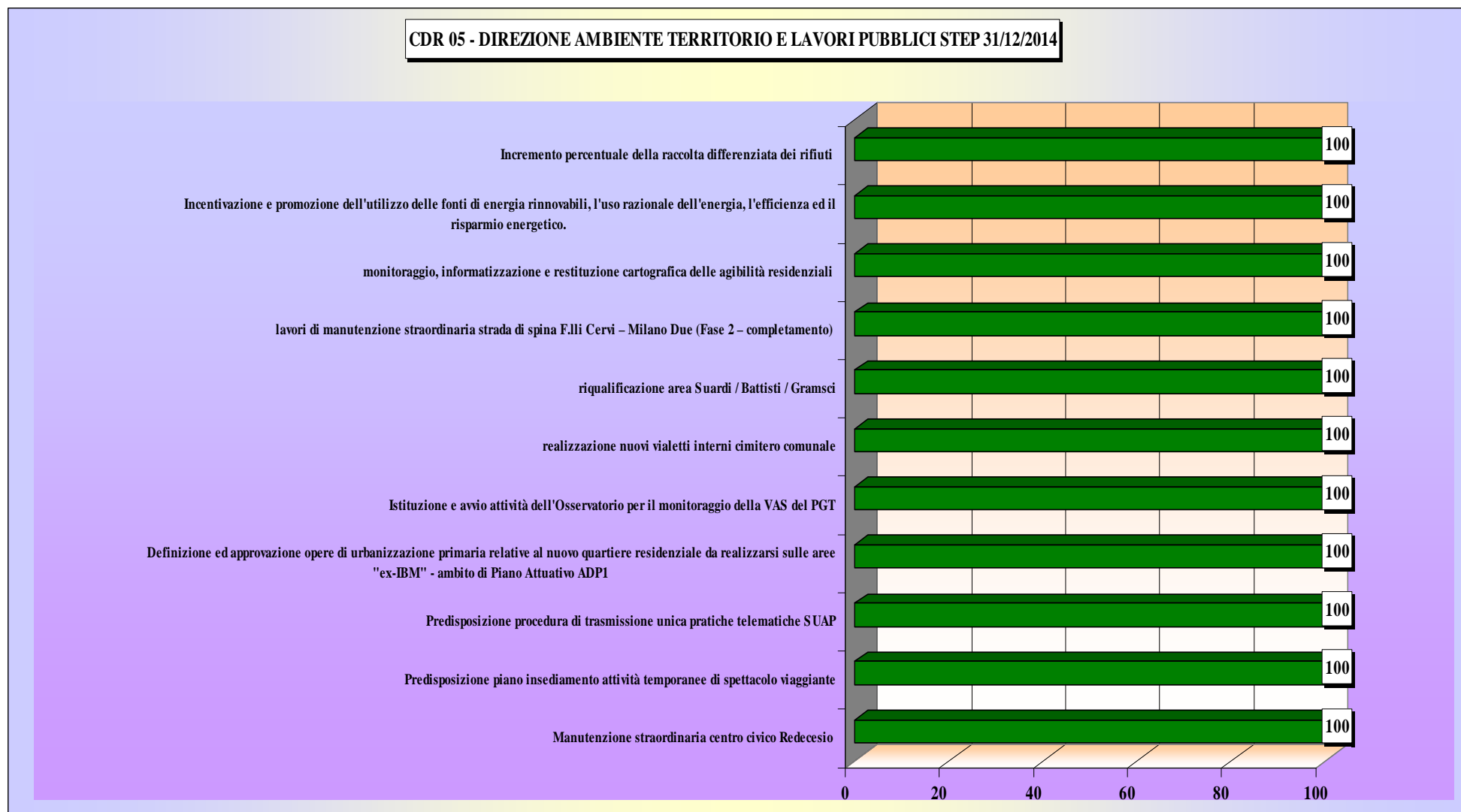


***05 DIREZIONE AMBIENTE  
TERRITORIO E LL.PP.***

- *Raggiungimento obiettivi, monitoraggio al 31/12/2014*
- *Portafoglio dei servizi, monitoraggio al 31/12/2014*
- *Costi di Contabilità analitica*

Raggiungimento % Obiettivi - Collegamento Programma di Mandato	% ragg. to al 31/12/2014	
<b>05 - Direzione Ambiente, Territorio e lavori Pubblici</b>		
Segrate sostiene le imprese e il lavoro	100,00	
Segrate attenta all'ambiente	100,00	
Segrate aiuta i più deboli	100,00	
Segrate: un comune più vicino al cittadino	100,00	
Segrate si muove sempre più veloce	100,00	






Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione pratiche	n. pratiche gestite di competenza SUAP	n.	970	1535	1550
	Gestione autorizzazioni commerciali, mercati rionali	n. autorizzazioni emesse	n.	40	17	13
	Utenza potenziale	n. attività economiche insediate sul territorio	n.	2500	2500	2500
	Rilascio atti	n. certificati, nullaosta, attestazioni ecc	n.	185	180	160
	Informazioni fornite	n. richieste di consulenza	n.	950	1400	2100
	Istruttoria SCIA (esercizio attività)	n. SCIA – pareri preventivi	n.	290	320	260
	Autorizzazioni temporanee ed occasionali per manifestazioni	n. pratiche (esplicite o silenzio assenso)	n.	17	27	18
	Istruttoria pratiche edilizie (non residenziali)	n. pratiche istruite (SCIA, CIA, DIA,PC, agibilità, convenzioni, passi carrai, piano casa, ecc)	n.	320	312	290
	Verifiche e controllo attività edilizie sul territorio (non residenziali)	n. verifiche	n.	120	110	135
	Manutenzioni ordinarie (non residenziali)	n. pratiche istruite	n.	23	17	13

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Verifiche igienico sanitarie (non residenziali)	n. verifiche in loco	n.	48	35	38
	CPI - L.46 L.10/91 CA (non residenziali)	n. pratiche istruite	n.	73	85	70
	Istanze x VV.FF	Pratiche trasmesse dall'entrata in vigore della norma vigente	n.	2	-	-
	Varianti urbanistiche	Pratiche gestite o in itinere	n.	2	3	3

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Accessibilità sportello consulenza	Ore di apertura settimanali per lo sportello consulenza previo appuntamento	ore	20	20	20
	Tempestività di evasione delle istanze	autorizzazioni, certificazioni o attestazioni evase oltre 30 gg dalla richiesta/totale delle richieste	%	0%	0%	0%
	Tempestività di autorizzazione cambio macchina o trasferimento licenza taxi	autorizzazione cambio macchina o trasferimento licenza taxi evase oltre 10 gg. lavorativi	%	0%	0%	0%

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Tempestività di evasione delle istanze	autorizzazioni, certificazioni o attestazioni evase oltre 30 gg dalla richiesta/totale delle richieste	%	Max 10%	0%		

**Edilizia Privata**





Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Istruttoria pratiche edilizie (residenziali)	n. pratiche istruite (DIA,agibilità)	n.	349	248	340
	Verifiche e controllo attività edilizie sul territorio	n. verifiche	n.	10	39	76
	Rilascio certificazioni idoneità alloggiativa	n. certificati emessi	n.	171	177	125
	Gestione pratiche certificazione energetica	n. pratiche soggette a verifica di (certificazione energetica) relazione ex L. 10/91 presentate	n.	43	15	18
	Rilascio segnaletica passi carrai e matricole ascensori	n. pratiche istruite	n.	64	47	17
	Manutenzioni ordinarie (residenziali)	n. pratiche istruite	n.	66	121	82
	Verifiche igienico sanitarie (residenziali)	n. verifiche	n.	95	0	9
	CPI - L.46 L.10/91 CA (residenziali)	n. pratiche istruite	n.	119	63	79
	Gestione pratiche certificazione energetica	n. certificazioni gestite	n.	16	34	0



Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Verifica istanze di idoneità alloggiativa	Tempo medio verifica pratica di idoneità alloggiativa	gg	11,75	13	11,7

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Verifica attestazioni energetiche	Tempo medio di rilascio attestazione di avvenuto deposito di certificazione energetica	gg	1	1	1
	Verifica rilascio segnaletica passo carraio	Tempo medio per rilascio segnaletica per passo carraio	gg	15	11	15
	Verifica matricole ascensori	Tempo medio rilascio matricole ascensori	gg	10	6	15

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Efficacia attività di verifica	% di verifiche pratiche /totale delle pratiche soggette a L. 10/91(DGR 8745/08) pervenute	%	100%	100%	100%

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Verifica istanze di idoneità alloggiativa	Tempo medio verifica pratica di idoneità alloggiativa	gg	14 gg	11,7		
	Verifica richieste segnaletica passo carraio	Tempo medio per rilascio segnaletica per passo carraio	gg	30 gg	15		
	Verifica matricole ascensori	Tempo medio rilascio matricole ascensori	gg	15 gg	15		
	Efficacia attività di verifica	% di verifiche pratiche /totale delle pratiche soggette a L. 10/91(DGR 8745/08) pervenute	%	Min 5%/anno	100%		

**Ambiente ed Ecologia**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Quantità rifiuti raccolti pro-capite	kg rifiuti annui raccolti /popolazione residente	kg/ab.	604,65	577,84	599,51
	Raccolta Differenziata	% raccolta differenziata/totale rifiuti conferiti	%	56,54%	58,07	60,24
	Attività di tutela ambientale	n. avvii di procedimento/ordinanze per inquinamento ambientale emessi (acustico, atmosferico ed elettromagnetico)	n.	12	6	4
	Interventi di disinfestazione e derattizzazione	n. totale di interventi su aree ed edifici pubblici	n.	32	30	33



Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Controlli e verifiche degli impianti termici	n. avvii di procedimento/ordinanze per la messa a norma e in sicurezza degli impianti termici autonomi di potenza inferiore a 35 KW (inquinamento atmosferico)	n.	58	78	95
	Attività di controllo sulla presenza di amianto	Provvedimenti in materia di monitoraggio e rimozione amianto da manufatti e coibenti interni	n.	392	444	88
	Pareri tecnici relativi a istanze di detassazione	n. sopralluoghi finalizzati alla valutazione delle istanze di esenzione e riduzione della TARI (già TARSU/TARES) presentate da cittadini e aziende	n.	12	15	94
	Attività dell'Ufficio Tutela Animali (UTA)	n. gatti sterilizzati appartenenti a colonie feline insediate nel territorio comunale (Ufficio Tutela Animali - UTA)	n.	40	48	24

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Attività dello Sportello Infoenergia	n. consulenze e assistenza tecnica resa ai cittadini e alle attività, in merito ad interventi manutentivi riconducibili al risparmio energetico (Sportello Infoenergia)	n.	121	138	160
	Contenimento infestazione zanzare	n. interventi di disinfestazione contro le zanzare effettuati	n.	-	-	70
	Contenimento infestazione zanzare	n. interventi di disinfestazione contro le zanzare programmati	n.	-	-	10
	Educazione ambientale	n. ragazzi coinvolti nel progetto di educazione ambientale	n.	-	-	202
	Custodia e mantenimento cani randagi presso Canile Rifugio	n. cani dati in adozione	n.	-	-	4

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Frequenza media raccolta rifiuti	n. passaggi ritiro rifiuti indifferenziati e organico/settimana	n.	3	3	3
	Servizio ritiro ingombranti presso le sedi scolastiche	Tempo medio di attesa per servizio ritiro ingombranti dalla richiesta	gg	7,5	1	7
	Accessibilità Piattaforma Ecologica	n. ore settimanali di apertura della piattaforma ecologica	n. ore	42	42	42
	Tempi di avvii di procedimento	Tempo medio da presa in carico della pratica per comunicazione di avvio di procedimento relativo ai rifiuti (ripristini e bonifiche ambientali)	gg	7	11,5	12,5
	Tempestività di risposta alle richieste di disinfest./derattizz.	tempo medio di intervento dalla richiesta di derattizzazione/disinfestazione	gg	2,1	1,6	0,9

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Raccolta differenziata	Ricavi da raccolta differenziata	Euro	309.837,00	315.000,00	289.266,18

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Contenimento infestazione zanzare	n. interventi di disinfestazione contro le zanzare effettuati/n. interventi programmati	%	100%	100%	100%
	Educazione ambientale	Incremento percentuale dei ragazzi coinvolti nel progetto di educazione ambientale rispetto alla popolazione scolastica afferente alle scuole d'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado	%	35,20%	31,70%	5,16%
	Custodia e mantenimento cani randagi presso Canile Rifugio	n. cani dati in adozione/n. cani entrati nella struttura convenzionata a seguito di accalappiamento	%	93,75%	95,45%	67,00%

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Raccolta Differenziata	% raccolta differenziata/totale rifiuti conferiti (salvo modifiche, dettate dall'entrata in vigore della TARES, che potrebbero incidere relativamente alla diminuzione del conferimento dei rifiuti speciali differenziati)	%	57,00%	60,17%		
	Tempi di avvii di procedimento	Tempo medio da presa in carico della pratica per comunicazione di avvio di procedimento relativo ai rifiuti (ripristini e bonifiche ambientali)	gg	25 gg	12,5		

### Ufficio sottosuolo e reti tecniche

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione rete illuminazione pubblica - controllo gestore esterno	n. interventi manutentivi effettuati	n.	404	464	369
	Gestione sottoservizi sottosuolo	n. interventi manutentivi effettuati	n.	133	100	133

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Tempistica intervento di manutenzione illuminazione	tempo di emissione ordine di servizio per interventi manutentivi (dalla segnalazione)	gg.	0,54	0,34	0,35
	Tempistica rilascio autorizzazioni	Tempo medio rilascio autorizzazione per manomissione suolo pubblico dalla richiesta	gg	7,68	7,05	5,11
	Tempistica interventi manutenzione ordinaria infrastrutture comunali (pozzetti e tubazioni stradali)	tempo d'intervento dall'emissione dell'ordine di servizio	gg.	Da 2013	(*)	(*)

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Tempistica interventi manutenzione ordinaria infrastrutture comunali (pozzetti e tubazioni stradali)	tempo d'intervento dall'emissione dell'ordine di servizio	gg.	7	(*)		=


(\*) nel corso del 2013 e nel 2014 non sono stati effettuati interventi, poiché il servizio non è stato appaltato per mancanza di disponibilità finanziarie.

**Servizio Manutenzione Edifici, Arredo Urbano e Verde Pubblico**

**Arredo Urbano e verde pubblico**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Manutenzione ordinaria verde pubblico	Mq giardini	mq	791.754	835.754	937.800
	Abbattimento/potature alberature	n. istanze di privati per abbattimento/potature alberature	n.	92	87	106
	Abbattimento/potature alberature	n. autorizzazioni rilasciate a privati per abbattimento/potature alberature	n.	85	71	91


Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Interventi di manutenzione del verde pubblico	Tempi medi di intervento di manutenzione del verde	gg	16,29 gg.	18,72	9,62
	Tempestività di presa in carico per richieste di privati di abbattimento alberature	Tempo di uscita per primo sopralluogo per rilascio autorizzazione per richiesta abbattimento	gg	12,43 gg.	13,66	13,22

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Interventi di arredo urbano e manutenzione del verde pubblico	Tempi medi di intervento di manutenzione del verde	gg	15 gg	9,62		

**Manutenzione Edifici comunali**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Attività di manutenzione ordinaria edifici pubblici	Totale interventi su edifici pubblici (nidi, scuole, sedi comunali e centro civici, impianti sportivi)	n.	645	63	172



Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Tempestività di intervento	Tempi medi di realizzazione intervento di manutenzione immobili (casi A priorità alta, casi B priorità medio-bassa)	gg	A = 1,17 gg.	A = 1 g	A = nessun intervento
				B = 12 gg.	B = 7 gg	B = 9 gg
		Percentuale interventi "urgenti" sul totale degli interventi	%	3%	1,50%	0,00%

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Tempestività di intervento	Tempi medi di realizzazione intervento di manutenzione immobili (casi A priorità alta, casi B priorità medio-bassa)	gg	A= 1 gg	A = nessun intervento		=
				B= 15 gg	B = 9 gg		

**Manutenzione strade**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Richieste intervento per deterioramento strade	n. segnalazioni pervenute	n.	126	117	144
	Manutenzione ordinaria	n. interventi	n.	41 (+ 77 messe in sicurezza)	45 (+108 messe in sicurezza)	76 (+42 messe in sicurezza)
		n. richieste risarcimento danni	n.	-	79	59

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Tempistica per sopralluogo	Tempi medi di uscita per sopralluogo	gg.	0,6 (< 1 giorno)	0,66 (< 1 giorno)	0,44 (<1 giorno)
	Tempistica per realizzazione intervento	Tempi medi di realizzazione intervento di manutenzione manto stradale (interventi A=priorità alta 3 gg., B=priorità media-bassa 15 gg.	gg.	INDICATORE UNICO 0,83 (<1giorno)	0,51 (< 1 giorno)	0,38 (<1 giorno)


Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Tempistica per sopralluogo e messa in sicurezza	Tempi medi di uscita per sopralluogo e messa in sicurezza	h.	24	0,44 (< 1 gg)		
	Riduzione richieste risarcimento danni	n. richieste risarcimento danni pervenute nell'anno	n.	< 50	59	(°)	

(°) ridotti di n. 20 richieste rispetto al 2013; concentrati solo su alcune strade interessate da lavori di manutenzione straordinaria programmati ma non realizzati per mancanza di risorse economiche.

**Opere pubbliche**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Attività di supporto progettazione Opere Pubbliche	n. opere con progettazione interna	n.	1 (1 conclusa)	4 (1 conclusa)	7 (1 conclusa)
	Attività di supporto progettazione Opere Pubbliche	n. opere con progettazione esterna	n.	4	0	0
	Attività di supporto progettazione Opere Pubbliche	n. incarichi professionali esterni	n.	2	5	8

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Verifica rispetto tempi di esecuzione opere.	opere concluse oltre i termini stabiliti (in assenza di motivate proroghe)	%	0	0	0

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Verifica rispetto tempi di esecuzione opere.	opere concluse oltre i termini stabiliti (in assenza di motivate proroghe)	%	Max 15%/anno	0%		





**Urbanistica e SIT**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
		Preistruttoria di proposte di atti di programmazione integrata o pianificazione attuativa (conformi o in variante al PGT) e di accordi convenzionali in genere	n.	4	6	10
		Istruttoria tecnica di proposte di atti di programmazione integrata o pianificazione attuativa (conformi o in variante al PGT) e di accordi convenzionali in genere	n.	1	3	5
		Valutazioni Ambientali Strategiche (VAS)	n.	0	1	1
		Gestione degli iter approvativi di atti di programmazione integrata e pianificazione attuativa (conformi o in invariante al PGT) e di accordi convenzionali in genere	n.	1	2	0
		Monitoraggio del processo di attuazione delle convenzioni urbanistiche in essere	n.	9	11	12
		Chiusura convenzioni urbanistiche (n° convenzioni urbanistiche chiuse nell'anno)		3	2	1

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione convenzioni urbanistiche	n. delibere di approvazione e n. provvedimenti edilizi rilasciati/istruiti per progetti di opere pubbliche	n.	11	3	13
	Gestione convenzioni urbanistiche	n. provvedimenti edilizi rilasciati o istruiti per l'approvazione di provvedimenti edilizi per la realizzazione di opere di interesse privato	n.	15	13	16
	Gestione convenzioni urbanistiche	n. richieste di agibilità istruite per opere di interesse privato	n.	10	5	3
	Gestione convenzioni urbanistiche	n. collaudi per opere pubbliche in corso	n.	8	3	6
	Progettazione urbanistica	n. progetti eseguiti/progetti richiesti dall'Amministrazione	n.	1	---	---
		n. certificati di destinazione urbanistica rilasciati	n.	73	70	62
		n. aggiornamenti per miglioramento dei dati cartografici esistenti (PGT, base demaniale, base catastale, analisi varie)*	n.	n.1 PGT	n. 3 cartografie catastali	0
				n.1 base demaniale	n. 3 analisi varie	0
				n.1 cartografia catastale		4
				n.6 analisi varie		7
		n. aggiornamenti per miglioramento dei dati cartografici esistenti (toponomastica, numerazione civica)	n.	Toponomastica 5	Toponomastica 2	0
				Numeri civici 7	Numeri civici 11	19
	Apertura al pubblico	n. ore apertura al pubblico: richieste di informazioni di carattere generale, copie documenti ed estratti cartografici	ore	230	350	350

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
		n. pratiche istruite/richieste agli atti	%	100%	100%	0%
		n. pratiche edilizie (Permessi di costruire, DIA, SCIA, CIAL) istruite nei termini di legge in ambiti assoggettati a pianificazione attuativa con attuazione coerente al cronoprogramma del PII approvato (n. pratiche istruite/richieste agli atti)	%	Da 2013	100%	
					(pratiche con attuazione coerente al crono programma del PII)	
					(77% sul totale) (§)	88%
		tempo medio di rilascio certificati di destinazione urbanistica	gg	19 gg	15,78 gg	15,37
		tempo di assegnazione numeri civici dalla dichiarazione di acquisizione dell'agibilità	gg	-	---	35

Perfomance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
		tempo medio di rilascio certificati di destinazione urbanistica	gg	Max 30 gg	15,37		
		n. pratiche edilizie (Permessi di costruire, DIA, SCIA, CIAL) istruite nei termini di legge in ambiti assoggettati a pianificazione attuativa con attuazione coerente al cronoprogramma del PII approvato (n. pratiche istruite/richieste agli atti)	%	100%	88%		

(§) Le pratiche edilizie legate ad ambiti assoggettati a pianificazione attuativa a volte non possono essere istruite nei tempi stabiliti dalla L.R.12/2005 proprio a causa di fattori dipendenti dal piano attuativo stesso (ad es. non si può rilasciare un permesso di costruire per un edificio residenziale se prima non è stato approvato il progetto per le opere di urbanizzazione, ecc.). Trattandosi di pratiche inserite in un percorso convenzionato e concordato, i richiedenti dei vari titoli abilitativi sono sempre a conoscenza del percorso istruttorio e delle motivazioni dei rallentamenti generalmente dipendenti da problematiche riscontrate dai richiedenti stessi nella definizione dei progetti. . (il valore rilevato si attesta al 100% se si considerano le pratiche con attuazione coerente al crono programma del PII)

**Servizi cimiteriali**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Rilascio concessioni cimiteriali	n. concessioni (loculi, ossari, cinerari)	n.	265	142	153
	esumazioni – organizzazione campagne	n. esumazioni	n.	6	3	4
	estumulazioni - organizzazione campagne	n. estumulazioni	n.	95	41	85
	Illuminazione votiva	n. pratiche trattate (attivazioni/disattivazioni)	n.	-	193	110

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Concessioni cimiteriali	n. verifiche contratti scaduti	n.	500	39	26
	Illuminazione votiva	Pagamenti	Euro	-	45.299,43	39.160,10

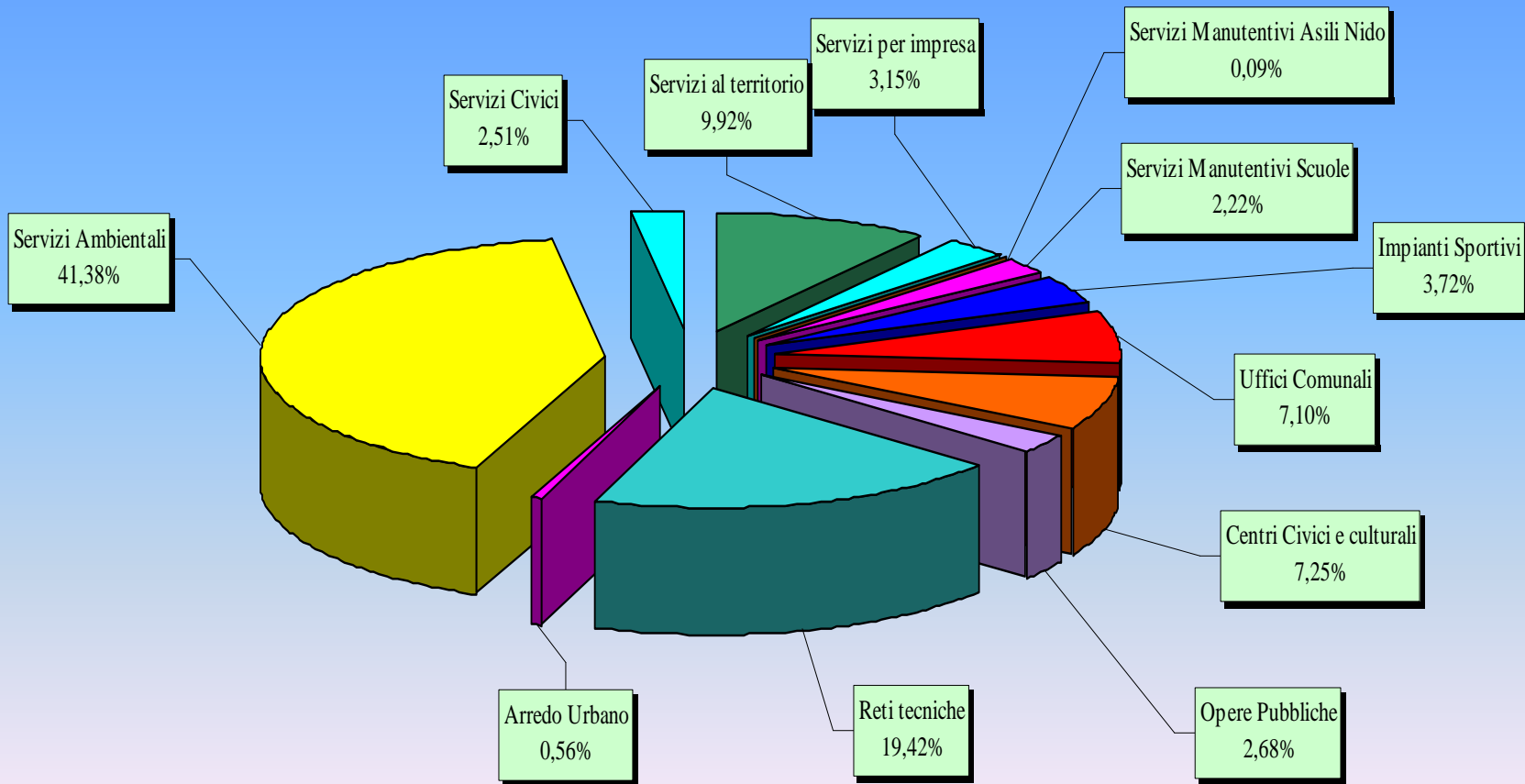
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Piano cimiteriale	Rispetto prescrizioni	%	-	Da 2014 (*)	Da 2015 (*)

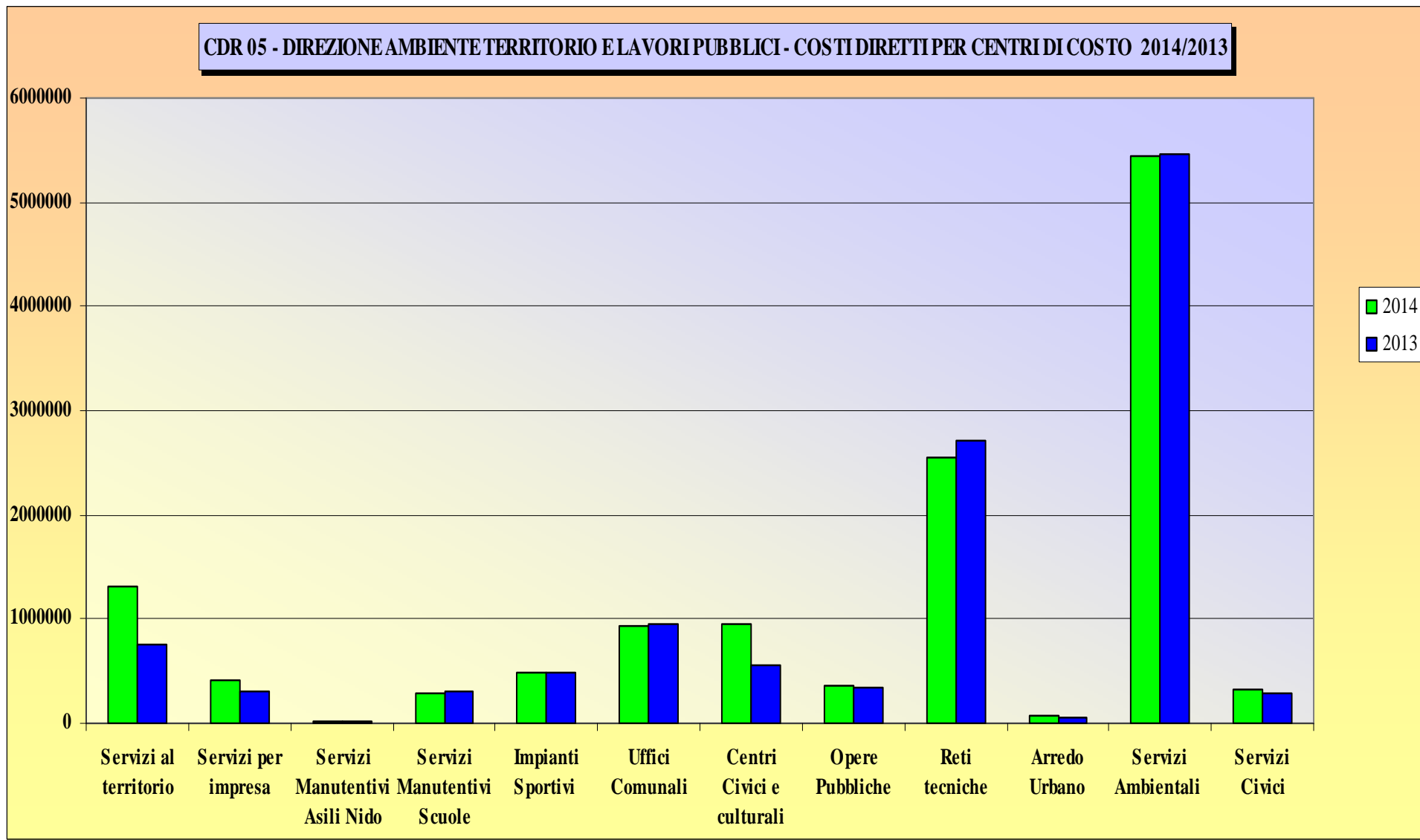
Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Piano cimiteriale	Rispetto prescrizioni	%	(*)	(*)		=

(\*) il piano è in corso di predisposizione, cui dovrà seguire l'adozione e l'approvazione, da concludersi entro il dicembre 2014. Per l'anno 2014 non è pertanto possibile prospettare un indicatore, non essendo in vigore il piano di riferimento. L'indicatore sarà valorizzato nel 2015

<b>CDR 05 - Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici</b>						
<b>CdC</b>	<b>Denominazione centri di costo</b>	<b>Totale costi diretti per centri di costo anno 2014</b>	<b>2014%</b>	<b>Totale costi diretti per centri di costo anno 2013</b>	<b>Differenza 2014/2013</b>	<b>Variazione 2014/2013 %</b>
0501	Servizi al territorio	1.303.510,84	9,92	747.567,72	555.943,12	74,37%
0502	Servizi per impresa	414.074,86	3,15	306.609,11	107.465,75	35,05%
0503	Servizi Manutentivi Asili Nido	11.386,32	0,09	13.611,38	- 2.225,06	-16,35%
0504	Servizi Manutentivi Scuole	291.094,06	2,22	304.208,74	- 13.114,68	-4,31%
0505	Impianti Sportivi	488.627,55	3,72	491.725,70	- 3.098,15	-0,63%
0506	Uffici Comunali	933.384,22	7,10	958.145,95	- 24.761,73	-2,58%
0507	Centri Civici e culturali	952.203,44	7,25	557.816,52	394.386,92	70,70%
0508	Opere Pubbliche	352.265,68	2,68	341.438,43	10.827,25	3,17%
0509	Reti tecniche	2.551.460,39	19,42	2.714.305,77	- 162.845,38	-6,00%
0510	Arredo Urbano	73.369,63	0,56	60.072,78	13.296,85	22,13%
0606	Servizi Ambientali	5.436.340,43	41,38	5.466.258,49	- 29.918,06	-0,55%
0901	Servizi Civici	329.402,00	2,51	281.453,25	47.948,75	17,04%
	<b>TOTALE</b>	<b>13.137.119,42</b>	<b>100,00</b>	<b>11.961.760,59</b>	<b>1.175.358,83</b>	<b>9,83%</b>




CDR 05 -DIREZIONE AMBIENTE TERRITORIO E LAVORI PUBBLICI - COSTI DIRETTI PER CENTRI DI COSTO ANNO 2014

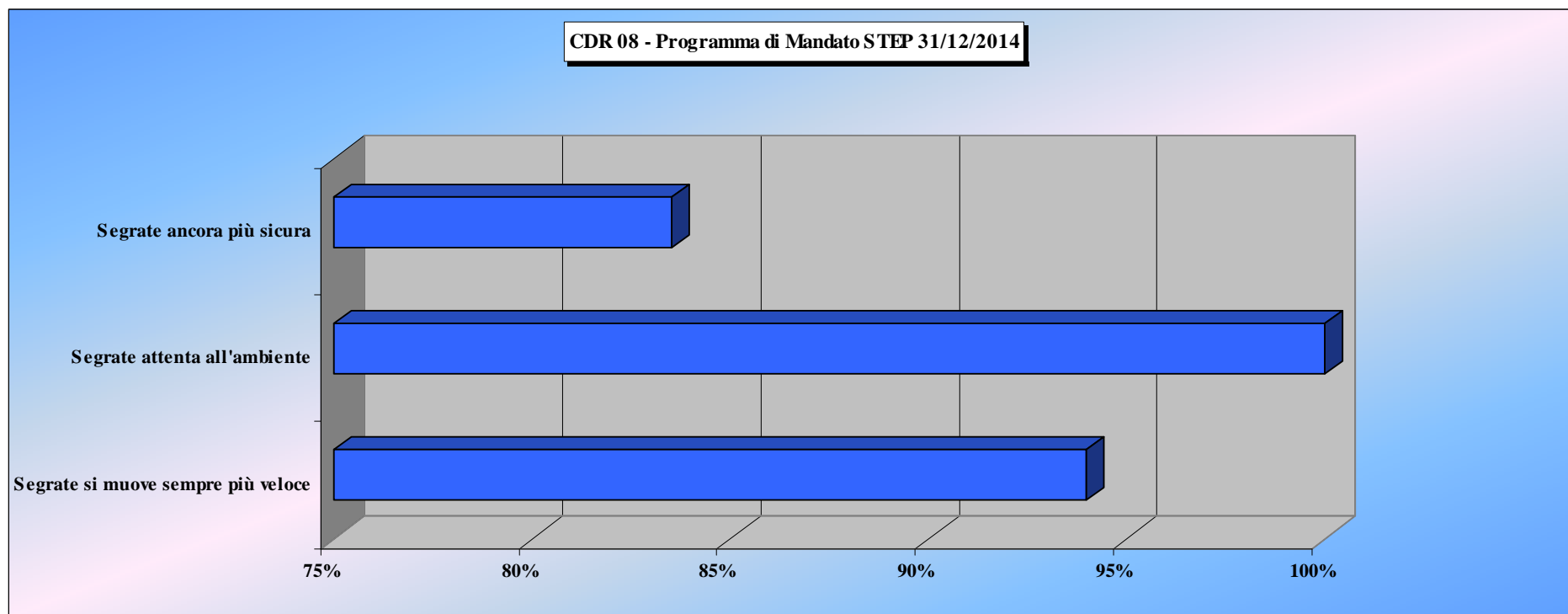




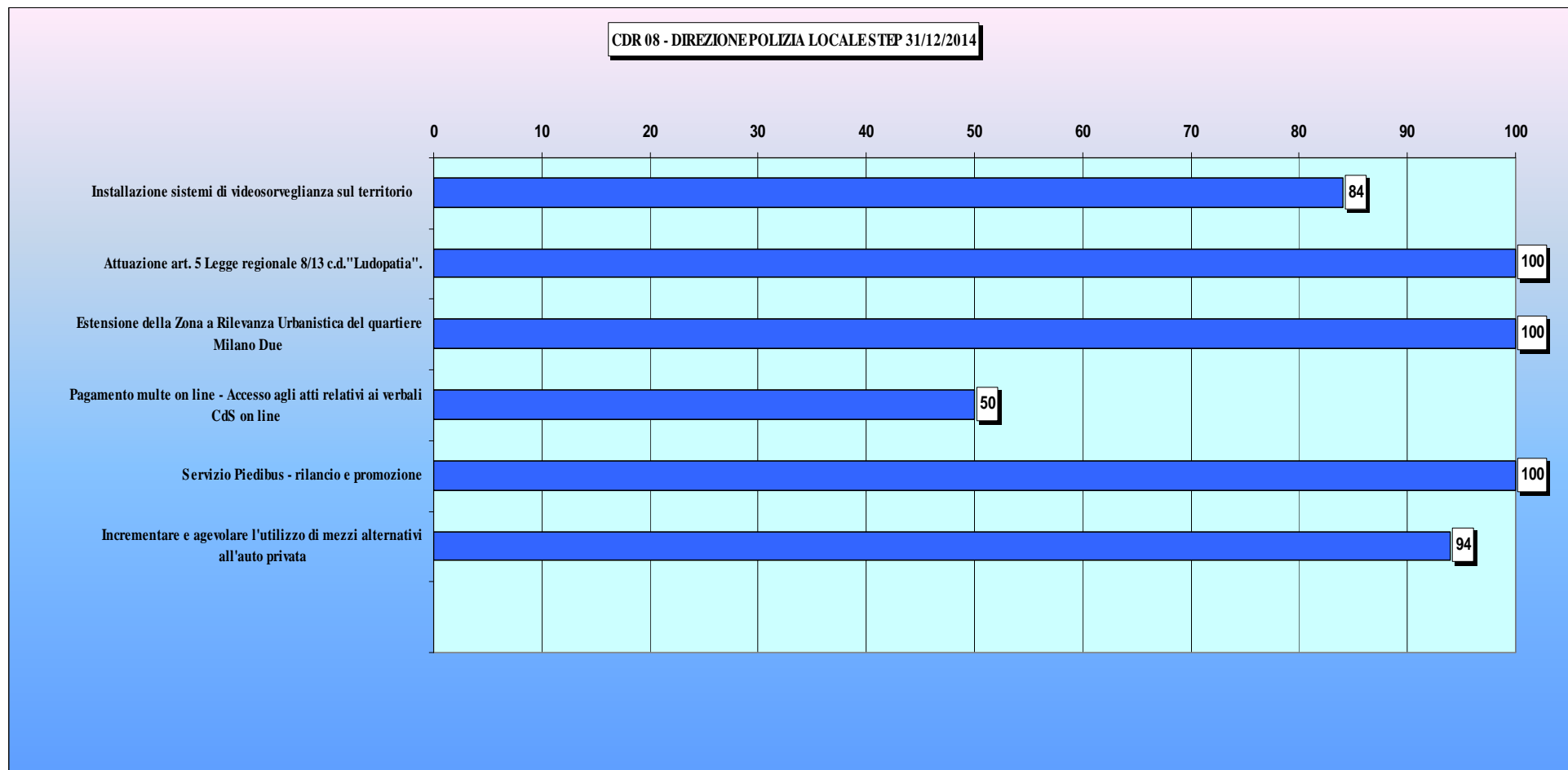
## ***08 DIREZIONE POLIZIA LOCALE***

- ***Raggiungimento obiettivi,  
monitoraggio al 31/12/2014***
- ***Portafoglio dei servizi,  
monitoraggio al 31/12/2014***
- ***Costi di Contabilità Analitica***

Raggiungimento % Obiettivi - Collegamento Programma di Mandato	% ragg. to al 31/12/2014	
<b>08 - Direzione Polizia Locale</b>		
Segrate ancora più sicura	83,50	
Segrate attenta all'ambiente	100,00	
Segrate si muove sempre più veloce	94,00	







**Controllo del territorio - viabilità e traffico**

<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>descrizione</b>	<b>U.M.</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	Intervento sul territorio	n. richieste intervento	n.	10.207	14.714	12.974
	Ore di copertura servizio	n. ore di copertura settimanale	n.	120	128	128
	Presenza sulle strade	n. ore di pattugliamento	n.	3434	3.876	5.235
	Interventi per incidenti stradali	n. rapporti incidenti stradali	n.	308	252	247
	Trattamenti sanitari obbligatori	n. trattamenti sanitari obbligatori	n.	16	3	5
	Servizi per manifestazioni	n. servizi per manifestazioni	n.	28	81	35
	Servizi viabilità scuole	n. servizi viabilità scuole	n.	1.362	1.348	1.283
	Occupazioni suolo pubblico	n. occupazioni suolo pubblico	n.	218	262	305
	Contrassegni rilasciati per invalidi	n. contrassegni invalidi a pass	n.	313	324	242
	Ordinanze e autorizzazioni	n. ordinanze e autorizzazioni	n.	96	79	90
	Controlli pubblicità	n. controlli pubblicità	n.	210	114	142
	Servizi di coordinamento con altre forze di polizia	n. servizi CC	n.	29	24	15

<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>descrizione</b>	<b>U.M.</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	Tempistica evasione delle richieste di variazioni/modifiche alla viabilità.	Tempo medio di evasione delle richieste di variazioni/modifiche alla viabilità da parte degli utenti esterni e interni	gg.	7,75	7	5,25
	Tempistica emissione ordinanza per variazioni/modifiche alla viabilità	Tempo medio di emissione ordinanza per variazioni/modifiche alla viabilità	gg	4,25	5	4,25

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Tempestività di intervento delle pattuglie su territorio per altissima priorità	Tempi di intervento delle pattuglie sul territorio per richieste di priorità altissima (da 0 a 5 minuti 40%; da 5 a 10 minuti 25%; da 10 a 20 minuti 20%; oltre i 20 minuti 15%)	%	46,25	44	45,25
27,25				33	29,75	
21,75				21	20	
4,75				2	5	

### Polizia Amministrativa – verbali e contenzioso




Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Ispezioni taxi/amministrative	n. ispezioni taxi amministrative	n.	75	61	76
	Accertamenti anagrafici	n. accertamenti	n.	1.698	1.258	1.693
	Notifiche effettuate	n. notifiche atti	n.	283	220	340
	Licenze di P.S/autorizzazioni/DIA	n. Licenze di P.S/autorizzazioni/DIA	n.	169	172	155
	Ottemperanza ordinanze edilizie ed ambientali	n. controlli effettuati	n.	24	26	5
	Sopralluoghi per ecologia ed ambiente	n. sopralluoghi effettuati	n.	61	82	107
	Controlli esercizi commerciali e pubblici servizi	n. controlli effettuati	n.	65	43	28
	Esposti	n. di esposti	n.	32	37	29
	Educazione stradale	n. ore di educazione stradale	n.	292	245	276
	Codice della strada	n. infrazione CdS	n.	9.382	9.780	7.608
	Fermi amministrativi	n. fermi amministrativi	n.	21	29	21
	Sequestri	n. di sequestri	n.	26	59	41
	Contenzioso	n. ricorsi	n.	349	160	50
	Cause in tribunale	n. cause presso il tribunale	n.	231	160	75
	Orario al pubblico	n. ore apertura al pubblico	n.	25	47	50,5

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Tempistica emissione atti	Tempo medio di emissione atti ad istanza del cittadino	gg	Da 2013	7	5
	Tempistica per il rilascio di autorizzazioni	Tempo medio di rilascio autorizzazioni	gg	2	1,75	1
	Orario al pubblico	Ampliamento al pubblico degli orari di ricevimento utenza rispetto al 2012 (incremento n. ore)	%	Da 2013	22 ore in più rispetto anno precedente	25,5
(25 ore)				(47 ore)	50,5	

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Celerità nelle notifiche di atti entro termine	Notifiche entro termine (90 gg. per la notifica al contravventore - 100 gg. per la notifica al proprietario del veicolo)	%	93	92	94

**Segreteria Comando - Protezione Civile**



Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Interventi di Protezione Civile	n. interventi	n.	69	61	58
	Incontri/convocazioni Protezione Civile	n. incontri/convocazioni	n.	12	12	12
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Incontri del gruppo comunale di Protezione Civile	n. incontri del gruppo comunale di Protezione Civile	n.	12	12	12

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Tempestività di intervento delle pattuglie su territorio per priorità altissima	Tempi di intervento delle pattuglie sul territorio per richieste di priorità altissima (da 0 a 5 minuti 40%; da 5 a 10 minuti 25%; da 10 a 20 minuti 20%; oltre i 20 minuti 15%)	%	da 0 a 5 minuti (min) 40%; oltre i 20 minuti (max) 15%	da 0 a 5 minuti: 45,25%; oltre i 20 minuti: 5%		
	Orario al pubblico	Ampliamento al pubblico degli orari di ricevimento utenza rispetto all'anno precedente (incremento n. ore)	%	più 7% (rispetto 2013)	+ 7,4% (da 47 ore del 2013 a 50,5 ore nel 2014)		
	Tempistica emissione atti	Tempo medio di emissione atti ad istanza del cittadino	gg	15 gg	5		

**Sezione Trasporti**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Gestione servizio di trasporto pubblico	n. utenti easy bus	n.	16068	11.912	(*)
	km. Percorsi trasporto pubblico	1)Trasporto Pubblico Locale Comunale	Vett*Km.	1) 468.130	1) 494.728	(*)
		2)Linee urbane		2) 53.338	2) 58.413	(*)
	Funzionamento servizio trasporto pubblico	n. giorni funzionamento	gg.	1) 313	1) 363	363
		1)TPL Comunale		2) 365	2) 365	365
	Gestione servizio di trasporto scolastico	n. iscritti al trasporto scolastico	n.	fino a giugno 463	a.s. 2012/2013: 301	a.s. 2013/2014: 252
				da settembre 276	a.s. 2013/2014: 252	a.s. 2014/2015 221
	Gestione servizio di trasporto scolastico	n.linee/n.plessi scolastici	n.	Fino a giugno 8/8	5/5	5/5
				Da settembre 5/5		
	Gestione trasporto scolastico - Piedibus	n. iscritti	n.	92	82	95
	Copertura servizio trasporto pubblico locale	n. quartieri-zone edificate serviti da trasporto pubblico locale	n.	-	-	7
	Trasporto scolastico	n. richieste pervenute	n.	-	-	224
	Gestione segnalazioni per servizio a chiamata	n. segnalazioni totali pervenute	n.	-	-	2
	Gestione segnalazioni per servizio trasporto pubblico linee di area urbana	n. segnalazioni totali pervenute	n.	-	-	2

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Servizio a chiamata "Easy Bus"	Risoluzione segnalazioni relative alla regolarità del servizio a chiamata	%	100%	100%	100%
	Risoluzione segnalazioni per servizio trasporto pubblico linee di area urbana	Risoluzione delle segnalazioni conseguenti a verifica dello stato dei mezzi e del rispetto di fermate e orari.	%	90%	100%	100%
	Copertura servizio trasporto pubblico locale	Quartieri-zone edificate serviti da trasporto pubblico locale/totale dei quartieri	%	64%	64%	64%
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico	Richieste iscrizioni al trasporto scolastico accolte/totale richieste	%	98%	100%	99%
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico - Piedibus	Richieste iscrizioni al trasporto scolastico Piedibus accolte/totale richieste	%	98%	96%	96%
	Incremento utenti Piedibus	(n. iscritti anno <i>i</i> – n. iscritti anno <i>i-1</i> )/n. iscritti anno <i>i-1</i>	%	-	-10,87% <sup>o</sup>	16%
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico	n. totale Richieste iscrizioni al trasporto scolastico accolte/ n. totale richieste	n.	n. 267/272	n. 236 / n. 236	n. 221/ n. 224
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico - Piedibus	n. totale Richieste iscrizioni al trasporto scolastico Piedibus accolte/ / n. totale richieste	n.	n. 92/ n. 94	n. 83 / n. 86	n. 95 / n. 99

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	Valore rilevato 2014	Note	Valutazione
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico	Richieste iscrizioni al trasporto scolastico accolte/totale richieste	%	100%	99%		
	Incremento utenti Piedibus	(n. iscritti anno <i>i</i> – n. iscritti anno <i>i-1</i> )/n. iscritti anno <i>i-1</i>	%	5%	16%		

<sup>o</sup> la partecipazione al servizio è fortemente condizionata da scelte e condizioni individuali delle famiglie. Dipende, infatti, molto dalla disponibilità di genitori/nonni di accompagnare direttamente a scuola i bambini, dalle condizioni climatiche (soprattutto quando piove si registra un notevole calo dei partecipanti), nonché dalla lunghezza e sicurezza dei percorsi (un percorso breve e sicuro scoraggia la partecipazione perché il bambino è in grado di effettuarlo anche da solo senza bisogno di essere accompagnato). L'anno scolastico 2013/2014 ha visto un calo dovuto alla mancata turnazione fra bambini di 5<sup>a</sup> e di 1<sup>a</sup> elementare; infatti molti bambini, abituali utilizzatori del servizio, sono passati alle scuole medie e i genitori dei bambini di 1<sup>a</sup> elementare hanno reputato fossero troppo piccoli per usufruire del servizio. Verranno effettuate nuove campagne di promozione del servizio usufruendo di tutti i canali di comunicazione con le famiglie disponibili.

Dall'esame dei macroambiti: obiettivi strategici, portafoglio dei servizi, stato di salute dell'ente, si evince una soddisfacente performance organizzativa, in linea con gli anni precedenti.

CDR 08 - Direzione Polizia Locale						
CdC	Denominazione centri di costo	Totale costi diretti per centri di costo anno 2014	2013%	Totale costi diretti per centri di costo anno 2013	Differenza 2014/2013	Variazione 2014/2013 %
0604	Trasporti Pubblici	2.552.628,16	50,38	2.076.169,47	476.458,69	22,95%
0801	Sicurezza del territorio	1.667.700,83	32,92	1.934.088,27	- 266.387,44	-13,77%
0802	Polizia Amministrativa	843.136,13	16,64	769.456,13	73.680,00	9,58%
0803	Emergenza e Protezione Civile	3.104,94	0,06	4.542,48	- 1.437,54	-31,65%
<b>TOTALE</b>		<b>5.066.570,06</b>	<b>100,0</b>	<b>4.784.256,35</b>	<b>282.313,71</b>	<b>5,90%</b>

