



Città di Segrate

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2015

Allegato alla deliberazione di G.C. n. . . . del ../.../2016

Ente certificato:



Iso 9001:2008



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

INDICE

1. Sintesi delle informazioni di interesse generale	pag.	3
1.1 Dati informativi sull'organizzazione	pag.	3
1.2 L'Organismo Indipendente di Valutazione	pag.	8
1.3 Istituzione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance	pag.	9
1.4 Il ciclo di gestione della performance e albero della performance	pag.	12
2. Stato di salute dell'Ente	pag.	14
2.1 Stato di salute dell'organizzazione	pag.	15
2.2 Stato di salute delle relazioni	pag.	19
2.3 Salute finanziaria	pag.	28
3. Performance organizzativa - i Risultati raggiunti	pag.	35
3.1 Portafoglio dei servizi – monitoraggio al 31/12/2015	pag.	36
3.2 Raggiungimento obiettivi di struttura al 31/12/2015	pag.	96
4. Valutazione Performance Individuale	pag.	103
5. Pari opportunità, benessere organizzativo e bilancio di genere	pag.	106
6. Trasparenza e prevenzione della corruzione	pag.	114

1. Sintesi delle informazioni di interesse generale

Il Comune di Segrate è un ente locale, situato alle porte di Milano, con una popolazione di 35.344 abitanti (al 31/12/2015) ed una estensione di ca. 17,5 kmq. Grazie alla posizione strategica, numerose imprese hanno già scelto di stabilire la propria sede sul suo territorio. Nelle aziende presenti sul territorio del Comune di Segrate trovano occupazione numerosi dipendenti nei vari settori. Segrate può disporre di rilevanti infrastrutture, che rappresentano un elemento di fondamentale importanza anche ai fini dello sviluppo e della competitività aziendali (aeroporto Milano Linate, stazione ferroviaria, Parco esposizioni di Novegro, Idroscalo, Ospedale San Raffaele). Il territorio è suddiviso in sei quartieri: Villaggio Ambrosiano, Rovagnasco, Segrate Centro, San Felice, Tregarezzo, Novegro, Redecesio, Lavanderie e Milano Due.

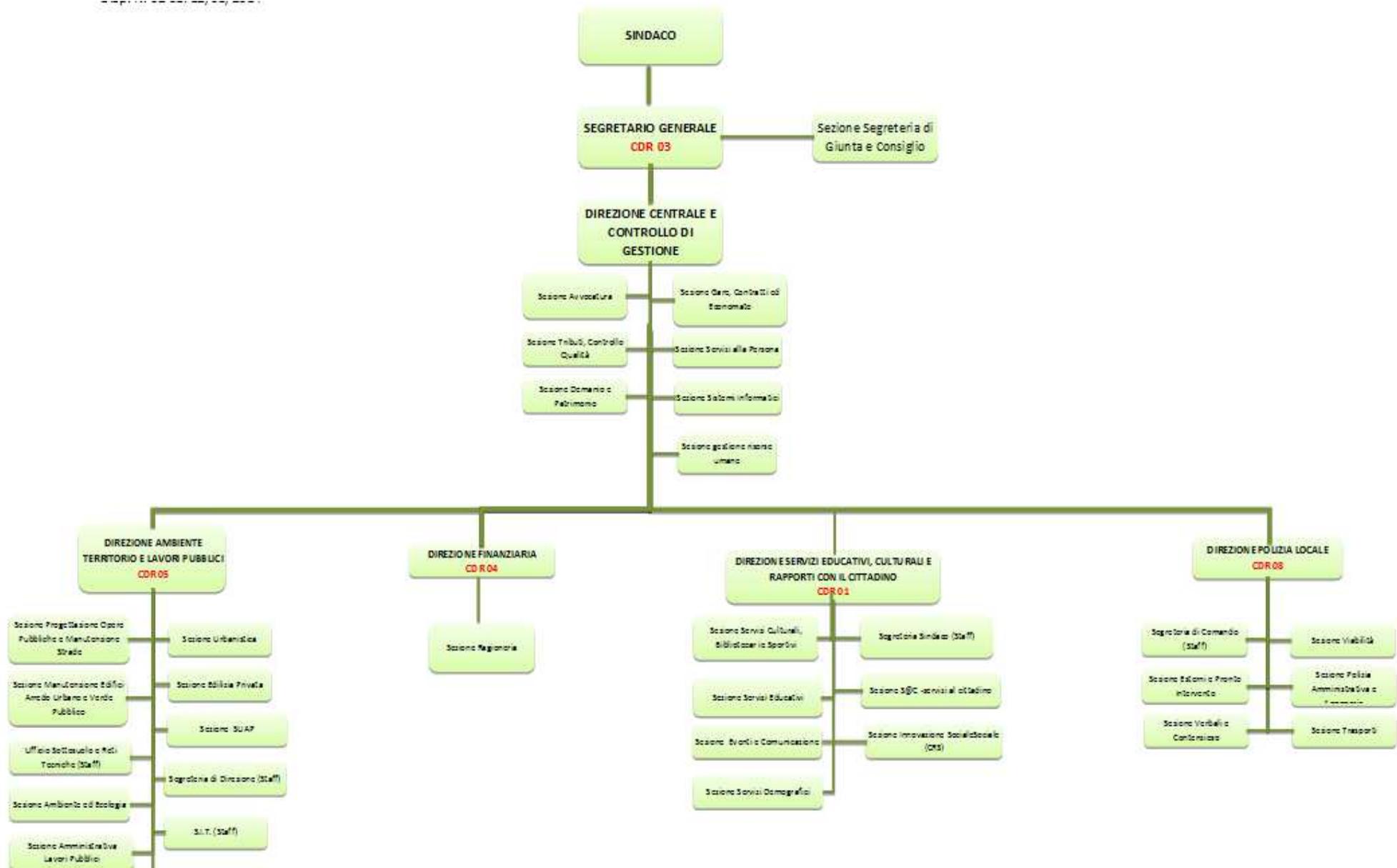
1.1 Dati informativi sull'organizzazione

La struttura organizzativa prevede cinque direzioni (ivi compresa la Direzione Centrale e Controllo di Gestione) che si articolano in sezioni e uffici. Le direzioni sono denominate: Direzione Centrale e Controllo di Gestione, Direzione Ambiente e Territorio e Lavori Pubblici, Direzione Finanziaria, Direzione Servizi Educativi Culturali e Rapporti con il Cittadino, Direzione Polizia Locale, alle quali si affianca la figura del Segretario Generale.

All'interno del documento di PEG pluriennale 2015-2017, Piano della Performance 2015-2017 e Piano Dettagliato degli Obiettivi 2015, approvato con Delibera di GC n. 29 del 13/03/2015, per ciascuna direzione, sono riportati i prospetti riferiti ai budget di entrata ed ai budget di spesa con dettaglio dei centri di costo elementari assegnati al Direttore di settore. Nel corso dell'anno vi sono stati momenti di ricalibrazione delle risorse, approvate con le seguenti variazioni di PEG:

- variazione n. 1 PEG 2015-2017 e Piano Dettagliato degli Obiettivi 2015 approvata con delibera di GC. n. 120 del 29/10/2015
- variazione n. 2 PEG, 2015-2017 e Piano Dettagliato degli Obiettivi 2015 approvata con delibera di GC. n. 136 del 19/11/2015
- variazione n. 3 PEG 2015-2017 approvata con delibera di GC n 145 del 03/12/2015;

Di seguito si presenta l'organigramma della struttura, vigente al 31/12/2015 (*):



(*) Con deliberazione di Giunta Comunale n. 71 del 08/07/2015 la sezione Demanio e Patrimonio è stata trasferita dalla direzione Centrale e Controllo di Gestione alla Direzione Ambiente, Territorio e LL.PP.

La Macrostruttura del Comune di Segrate, approvata con deliberazione di GC n° 96 del 10/10/2013 è composta dalle seguenti Direzioni:

Direzione Centrale e Controllo di Gestione	<ul style="list-style-type: none"> - Dirigente a tempo determinato art. 110, c. 1, D. Lgs 267/2000. - Dirigente ad interim - Segretario Generale - Direttore Finanziario (in comando) 	<ul style="list-style-type: none"> - Avv. Laura Aldini (cessato il 17/06/2015) - Dott. Lorenzo Giona (dal 17/06/2015) - Dott.ssa Patrizia Bellagamba (dal 12/11/2015) - Roberto Midali (dal 12/11/2015) 	<ul style="list-style-type: none"> - Provvedimento sindacale n° 42 del 6/05/2010 – Avv. Laura Aldini - Assegnazione ad interim al direttore Polizia Locale con Provvedimento sindacale n. 30 del 17/06/2015 - Provvedimento Sindacale n. 200 del 12/11/2015 (conferimento Sez. Tributi controllo e qualità, Avvocatura, Gare e contratti) - Provvedimento Sindacale n. 201 del 12/11/2015 (conferimento Sezione Gestione Risorse Umane, Servizi alla persona, Sistemi Informatici)
Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Assunzione a tempo indeterminato	- Arch. Maurizio Rigamonti	<ul style="list-style-type: none"> - Provvedimento sindacale n° 93 del 23/07/2010 - Provvedimento sindacale n° 47 del 15/10/2013 (conferimento servizi cimiteriali) - Delibera G.C. n.71 del 08/07/2015 (conferimento sezione demanio e patrimonio)
Direzione Finanziaria	-Dirigente a t. d. art. 110, c. 1, DLgs 267/2000	D.ssa Claudia Bagatti (cessato il 17/06/2015)	Provvedimento sindacale n° 105 del 27/09/2010

	-Dirigente ad interim	Dott. Lorenzo Giona (dal 17/06/2015)	Assegnazione ad interim al Direttore Polizia Locale con provvedimento sindacale n. 30 del 17/06/2015
	- Direttore Finanziario (in comando)	Roberto Midali (dal 1/11/2015)	- Provvedimento Sindacale n. 197 del 30/10/2015
Direzione Servizi educativi culturali e rapporti col cittadino	- Dirigente a t. d. art. 110, c. 1, DLgs 267/2000	- D.ssa Paola Malcangio (cessato il 17/06/2015)	-Provvedimento sindacale n° 59 del 29/06/2010 e provvedimento sindacale n° 47 del 15/10/2013 (conferimento servizi demografici)
	- Dirigente ad interim	- Arch. Maurizio Rigamonti (dal 17/06/2015)	-Assegnazione ad interim al direttore Dir. Ambiente Territorio e Lavori Pubblici con Provvedimento sindacale n. 30 del 17/06/2015
	-Segretario Generale	- Dott.ssa Patrizia Bellagamba (dal 12/11/2015)	- Provvedimento Sindacale n. 200 del 12/11/2015
Direzione Polizia Locale	Assunzione a tempo indeterminato	- Dott. Lorenzo Giona	- Provvedimento sindacale n° 93 del 23/07/2010

La figura del Segretario Generale è stata ricoperta fino al 15/03/2015 dal Dott. Carbonara e dal 15/07/2015 è ricoperta dalla D.ssa Patrizia Bellagamba incaricata con provvedimento del Sindaco n° 161 del 14/07/2015.

- dotazione organica:

La Dotazione Organica attuale approvata con deliberazione di GC n° 146 del 23/07/2009

è la seguente:

posti previsti 255

posti coperti 207

posti vacanti 48

- programmazione del fabbisogno di personale:

Per quanto attiene i principali obblighi in materia di personale si rileva che non sono presenti nell'anno 2015 soggetti con incarichi di collaborazione coordinata continuativa per lo svolgimento di attività ordinarie.

Il Piano della formazione triennale, aggiornato annualmente, predisposto sulla base delle esigenze segnalate dalla Dirigenza, è stato approvato con delibera di GC n° 32 del 13/03/2015 ed è stato trasmesso alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica in data 17/03/2015.

- adempimenti previsti dall'art.1, commi 39 e 40 della L. n.190/2012, dall'art.36, comma 3, art.7, comma 6 del DLgs 165/2001 e rispetto del limite dell'art.9, comma 28 della L. n.122/2010 (utilizzo del lavoro flessibile); L'ente ha rispettato il limite imposto dalla normativa (art. 9 c. 28 L. 122/2010).

tasso medio di assenza e di maggiore presenza; il tasso viene aggiornato mensilmente, con riferimento all'ultimo mese utile; sul sito istituzionale dell'ente viene proposto anche un riepilogo annuale con riferimento all'anno concluso. Si presenta di seguito il prospetto relativo all'anno 2015, precisando che nella colonna delle assenze sono considerati tutti i giorni di mancata presenza lavorativa a qualsiasi titolo verificatasi (malattia, ferie, infortunio, maternità obbligatoria e facoltativa, aspettativa ecc.):

Tasso Assenza/Presenza Anno 2015				
Dotazione Organica	Numero Dipendenti	Giorni Lavorativi	% Assenza	% Presenza
DIREZIONE AMBIENTE, TERRITORIO E LAVORI PUBBLICI	41	9410	21,20	78,80
DIREZIONE CENTRALE E CONTROLLO DIGESTIONE	41	9125	23,31	76,69
DIREZIONE FINANZIARIA	6	1524	16,05	83,95
DIREZIONE POLIZIA LOCALE	52	13531	19,65	80,35
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI, CULTURALI E RAPPORTI CON IL CITTADINO	66	16353	24,30	75,70
SEGRETARIO GENERALE	12	2264	20,19	79,81

Deliberazione di GC n° 168 del 22/12/2015 con la quale si è provveduto ad approvare la ripartizione provvisoria del fondo per il finanziamento della retribuzione di posizione e di risultato della dirigenza per l'anno 2015, ai sensi dell'art. 40, comma 3 ter, del D.Lgs. 165/2001.

Costituzione del fondo delle risorse decentrate per il personale di categoria A-B-C-D;

Determinazione n° 180 del 16/03/2015 con la quale è stato costituito il fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane di cui all'art. 15 del CCNL 1\4\1999 e art. 31 del CCNL 22\01\2004 - anno 2015.

Deliberazione di GC n° 167 del 22/12/2015 con la quale si è provveduto ad approvare la ripartizione provvisoria del fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane di cui all'art. 15 del CCNL 1\4\1999 e art. 31 del CCNL 22\01\2004 - anno 2015, ai sensi dell'art. 40, comma 3 ter, del D.Lgs. 165/2001.

In relazione alle posizioni apicali si rileva quanto segue:

- a) Regolare utilizzo del lavoro flessibile (D. Lgs. n.165/2001, art.36, co.3 e 5); il lavoro flessibile viene utilizzato secondo le norma di legge.
- b) Esercizio dell'azione disciplinare (D.Lgs. n. 165/2001, art.55 sexies, co.3); nell'anno 2015 sono stati attivati n. 3 procedimenti disciplinari a carico dei dipendenti, di cui conclusi n. 3.
- c) Controllo sulle assenze (D. Lgs. n.165/2001, art.55 septies, co.6); i dirigenti valutano di volta in volta i casi per i quali richiedere la visita fiscale per il controllo delle assenze per malattia e lo comunicano all'ufficio personale che attiva la procedura. Nel 2015 sono state richieste ed effettuate n. 3 visite fiscali.

1.2 L'Organismo Indipendente di Valutazione

L'Organismo Indipendente di Valutazione del Comune di Segrate, di seguito denominato OIV, è stato istituito in forma monocratica con delibera di GC n. 17 del 31/01/2014 e a seguito della selezione è stata individuata la Dott.ssa Floriana Gambaro per l'attribuzione dell'incarico con decorrenza 1° luglio 2014.

L'OIV per lo svolgimento delle funzioni assegnate si avvale quale struttura di supporto all'interno dell'ente della struttura tecnica sezione Tributi, Controllo e Qualità e sezione Gestione Risorse Umane. Nel corso del 2015 l'OIV ha effettuato 16 incontri c/o la struttura.

1.3 Istituzione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance

Con delibera di Giunta n. 79 del 26/05/2011 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, in conformità a quanto previsto dal suindicato articolo 7, individua:

- a) le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance;
- b) le procedure di conciliazione relative all’applicazione del medesimo Sistema;
- c) le modalità di raccordo e integrazione con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio;
- d) il collegamento con le metodologie di valutazione del personale dirigente e non dirigente;

Il Sistema, che ha per oggetto sia la misurazione e la valutazione della performance organizzativa, sia la misurazione e la valutazione della performance individuale, 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.

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?

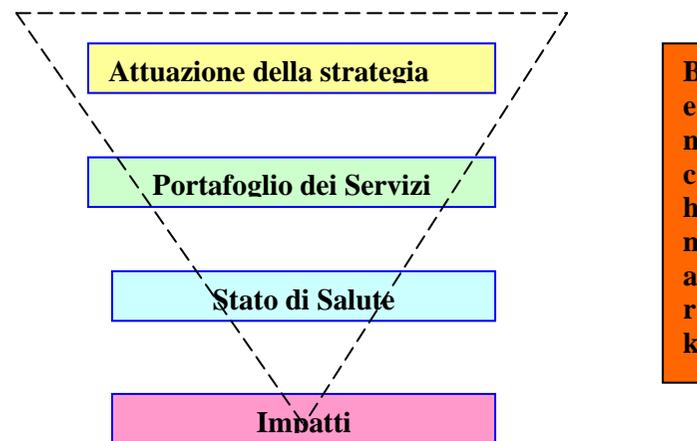
4 – Gli impatti sui bisogni

- 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 aree 2. Il portafoglio dei servizi e 3. Lo stato di salute dell'ente sono state monitorate e valutate complessivamente in modo soddisfacente. È da implementare il cruscotto relativo alla rilevazione della soddisfazione dell'utente ampliando le rilevazioni a più servizi, così come previsto dal D. Lgs 150/2009.

Il grado di attuazione della strategia è stato influenzato dallo svolgimento delle elezioni amministrative che si sono svolte nel mese di giugno 2015 e che hanno determinato una situazione di transitorietà sia per l'amministrazione in scadenza che non ha potuto effettuare scelte strategiche nei documenti di programmazione, sia per la nuova amministrazione insediata che ha avuto poco tempo per modificare i documenti programmatici per l'anno 2015.

Le aree residue (4. Gli impatti sui bisogni - 5. I confronti sulle altre amministrazioni) sono da impostare e sviluppare, tenendo conto sia dei nuovi documenti della programmazione previsti dal D.Lgs. 118/2011 (nuove norme sull'armonizzazione contabile), in particolare il Documento Unico di Programmazione (DUP), sia dell'evoluzione legislativa che si sta concludendo in merito ai confronti sulle altre amministrazioni.

1.4 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.

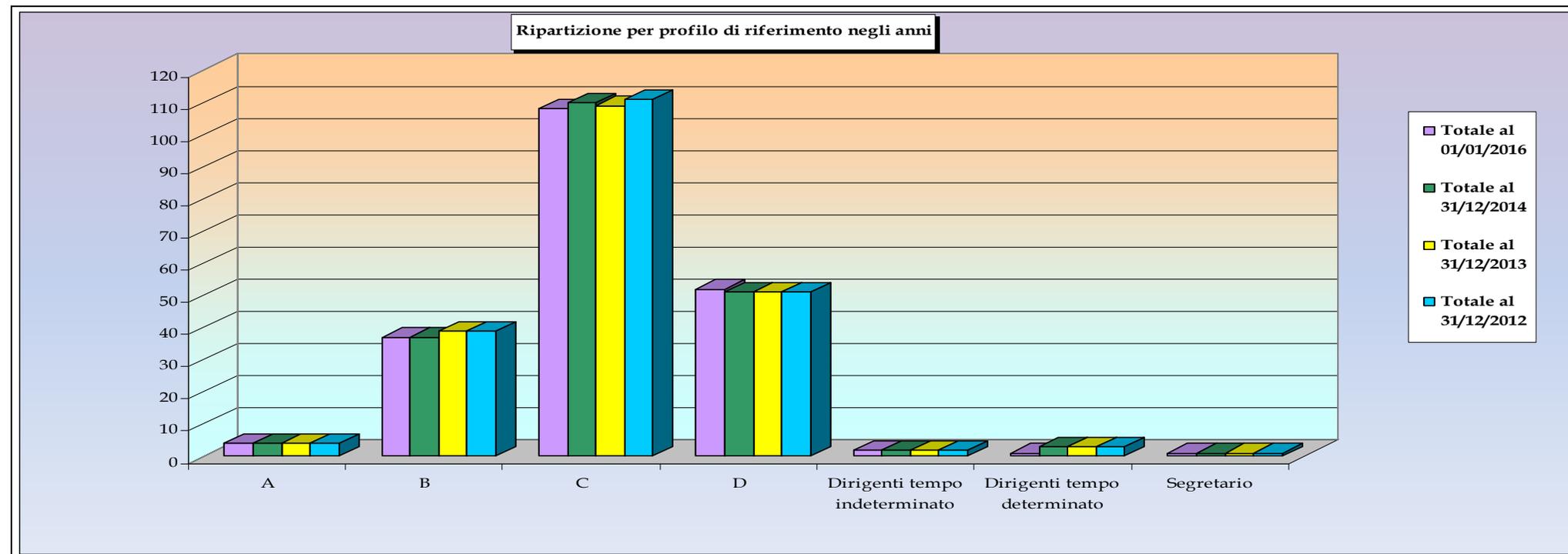
Il Bilancio di Previsione per l'anno 2015 e la Relazione Previsionale e Programmatica e Bilancio Pluriennale 2015-2017 sono stati approvati con Delibera di CC. n. 10 del 19/02/2015

Il Piano Esecutivo di Gestione Pluriennale 2015-2017, il Piano della Performance 2015-2017 e il Piano Dettagliato degli Obiettivi 2015 sono stati approvati con delibera di GC n. 29 del 13/03/2015. Nel corso del 2015 sono state effettuate altre tre variazioni di PEG.

2. Stato di salute dell'ente

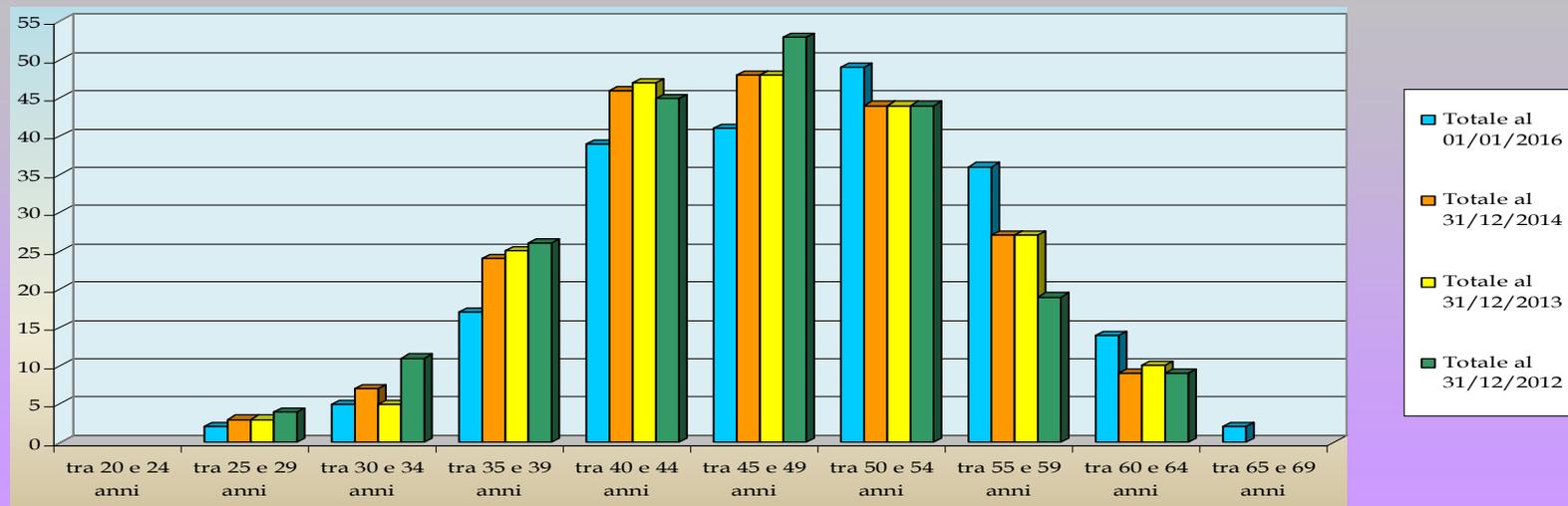
2.1 stato di salute dell'organizzazione

Ripartizione per profili di riferimento				
Categoria professionale	Totale al 01/01/2016	Totale al 31/12/2014	Totale al 31/12/2013	Totale al 31/12/2012
A	4	4	4	4
B	37	37	39	39
C	108	110	109	111
D	52	51	51	51
Dirigenti tempo indeterminato	2	2	2	2
Dirigenti tempo determinato	1	3	3	3
Segretario	1	1	1	1
TOTALE	205	208	209	211

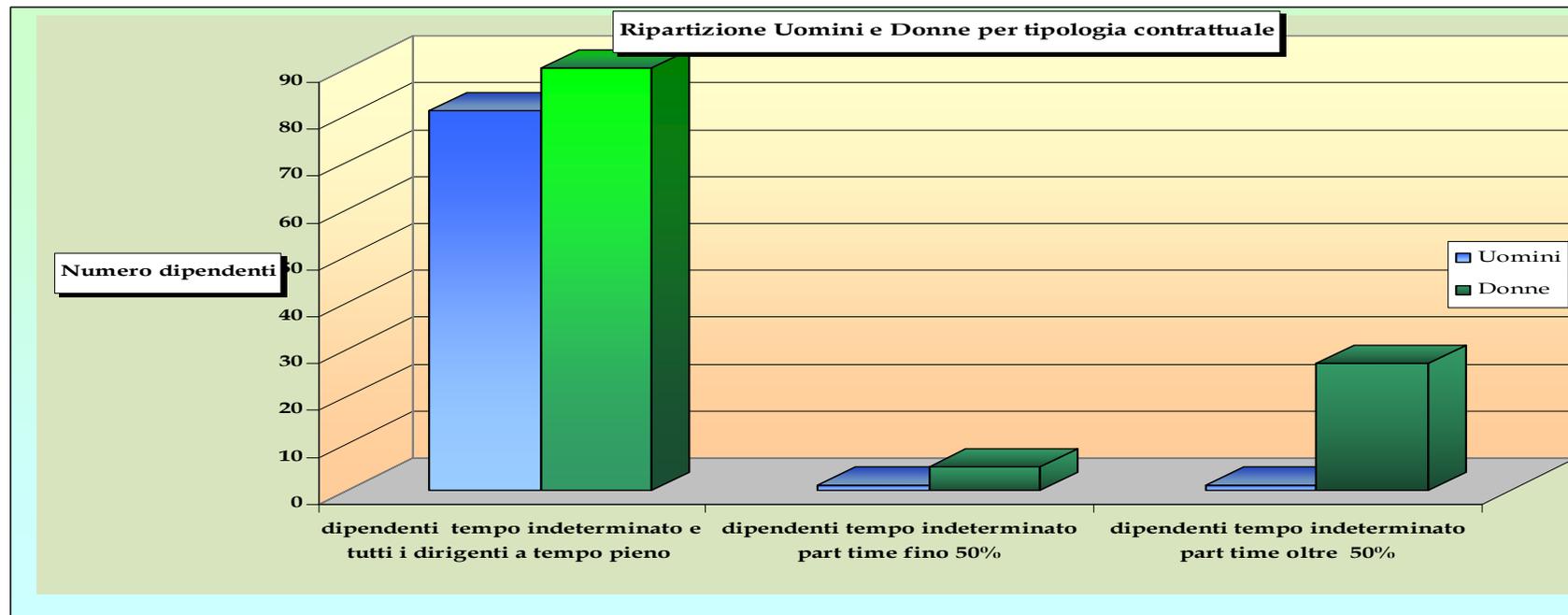


Ripartizione per fasce di età				
Fasce d'età	Totale al 01/01/2016	Totale al 31/12/2014	Totale al 31/12/2013	Totale al 31/12/2012
tra 20 e 24 anni				
tra 25 e 29 anni	2	3	3	4
tra 30 e 34 anni	5	7	5	11
tra 35 e 39 anni	17	24	25	26
tra 40 e 44 anni	39	46	47	45
tra 45 e 49 anni	41	48	48	53
tra 50 e 54 anni	49	44	44	44
tra 55 e 59 anni	36	27	27	19
tra 60 e 64 anni	14	9	10	9
tra 65 e 69 anni	2			
Totali	205	208	209	211

Ripartizione dipendenti negli anni per fasce d'età



Le risorse umane complessive (compresi i dirigenti ed esclusi i tempi determinati per il restante personale) negli ultimi hanno subito un lieve decremento, passando dalle 216 unità del 2010, alle 205 unità in forza al 01/01/2016, con un trend in calo per pensionamenti. Il blocco delle assunzioni imposto dalle normative vigenti non consente allo stato attuale l'acquisizione di nuove risorse umane. In tale contesto è da leggere positivamente il conseguimento degli obiettivi anche in presenza di minore disponibilità di risorse umane.



La maggior parte dei dipendenti si colloca, come tipologia contrattuale, nel tempo pieno (83,4%) e soltanto una percentuale residuale è a tempo parziale (13,66% part time oltre il 50% e 2,93% part time al 50%). Nell'ambito dei profili professionali la percentuale maggiore è costituita da personale inquadrato in categoria "C", in netta prevalenza, seguito dal personale inquadrato in categoria "D"; dal punto di vista numerico non si rilevano significativi scostamenti rispetto al 2014. Analizzando la ripartizione del personale per fasce di età si evidenzia come la percentuale maggiore si collochi nella fascia 50-54 anni e subito a seguire nella fascia 45-49 anni. Nel complesso il 62,93% dei dipendenti è nella fascia tra i 40 e i 54 anni, un 17,56 % si colloca nella fascia oltre i 55 anni e solo il 11,71 % nella fascia 25-39 anni (nessun dipendente al di sotto dei 25 anni). L'età media dei dipendenti si attesta intorno ai 48 anni, registrando negli ultimi anni un trend in crescita, e con un buon livello di istruzione medio. Nel caso del personale dirigenziale si specifica che tutti i dirigenti hanno la laurea.

Da un punto di vista di modernizzazione e miglioramento qualitativo dell'organizzazione, sul fronte delle risorse strumentali si è assistito negli ultimi anni ad un incremento dell'informatizzazione delle procedure: la maggior parte delle procedure interne di gestione del flusso documentale, redazione e pubblicazione di atti amministrativi vengono ad oggi gestite on-line.

Riguardo lo sviluppo delle competenze professionali, la formazione e l'aggiornamento del personale viene garantita attraverso il piano della formazione in cui viene pianificata la tipologia di formazione necessaria per le diverse categorie e ruoli; a tale piano si affianca la possibilità di partecipare a corsi individuati alla luce di singole esigenze e richieste di aggiornamento che non coinvolgono intere aree dell'ente, il tutto compatibilmente con la restrizione alle risorse destinabili alla formazione, in forza di disposizioni legislative.

2.2 Stato di salute delle relazioni

Il Comune di Segrate è costantemente impegnato al confronto con i principali stakeholder al fine di intraprendere azioni coerenti con i bisogni della collettività

Cittadini	Indicatore	Descrizione	U.M.	2013	2014	2015	Trend
	Segnalazioni e reclami	Segnalazioni e reclami/n. residenti	%	1,08%	1,35% (475/35217)	1,12%	positivo
	Commenti e segnalazioni da social network	n. di commenti e segnalazioni pervenute (totale portata FB comprensiva di tutte le voci)	n.	24.166 ##	n.d.	3000 commenti 200 messaggi privati 400 segnalazioni (dati da media giornaliera/setti manale)	-
	Livello medio di soddisfazione rilevato	n. di indagini con esito positivo/totale delle indagini effettuate	%	100%	100%	100%	positivo

Imprese	Indicatore	Descrizione	U.M.	2013	2014	2015	Trend
	Quesiti online sul portale SUAP	n. quesiti pervenuti on line	n.	Da 2014	5	30	-
	Quesiti online sul portale SUAP	n. quesiti online risolti/totale quesiti online pervenuti	%	100%	100%	100%	positivo

Altri portatori d'interesse	Indicatore	Descrizione	U.M.	2013	2014	2015	Trend
	Accordi e convenzioni con altri Enti	n. di accordi e convenzioni con altri Enti	n.	26 **	9 (§)	4 (§§)	-
	Dipendenti di altri Enti che hanno partecipato ai corsi di formazione organizzati dal Comune	n. dipendenti di altri Enti che hanno partecipato ai corsi di formazione organizzati dal Comune	n.	35	34	0	negativo

Anno 2015:

(§§) (1 conv. Con ARPA Lomb., 3 conv. con istituti comprensivi scol.)

Anno 2014:

(§) 1 conv. (ambiente), 1 (serv. bibliotecari), 2 (innovazione soc: protocollo GAP con ASL Milano 2, accordo di collaborazione Memory clinic con OSR, escluse convenzioni a favore dei dipendenti), 3 convenzioni con Istituzioni Scolastiche per funzioni miste, 1 convenzione con Galbusera e Polisportiva Segratese per custodia primaria Novegro, 1 protocollo (servizi educativi).

Anno 2013:

** 9 convenzioni con asili nido privati, 3 convenzioni con Istituzioni Scolastiche , 1 convenzione con il Comune di Pioltello (servizi educativi); rapporti con 9 scuole per 22 stage nel progetto di alternanza scuola lavoro con le scuole superiori (rendicontazione sociale, oltre 11 convenzioni a favore dei dipendenti); convenzione per prestito temporaneo a titolo gratuito di “Velivolo T6 F.U. ex M.M. 63670” – Aeronautica Militare (sez. trasporti); convenzione con l'agenzia delle Entrate - sezione territorio (sez. S@C); convenzione con “Lega Nazionale per la Difesa del Cane – Sezione di Milano” (sez. ambiente) – 1 convenzione (SUAP).

(25.649) dato rettificato in linea con il dato calcolato nel 2013 da FB Insights - ## Persone che ne parlano - Settimanale: Il numero di persone che condividono notizie sulla tua Pagina.

Queste notizie includono i "Mi piace" sulla tua Pagina, gli elementi pubblicati sul diario della tua Pagina, i "Mi piace", commenti o condivisioni dei post della tua Pagina, le risposte alle domande da te pubblicate, le risposte ai tuoi eventi, le menzioni della tua Pagina, i tag della tua Pagina nelle foto o le registrazioni nel tuo luogo. (Utenti singoli)

Il grado di soddisfazione dei destinatari di attività e servizi viene monitorato attraverso l'analisi di dati indiretti (segnalazioni, tempi di risposta, tempi di esecuzione ecc.) e attraverso indagini mirate, rivolte a specifiche categorie di utenti e/o specifici servizi.

Si fornisce di seguito un quadro riepilogativo delle indagini e sondaggi svolti ed elaborati nel corso del 2015 ed un breve commento:

Oggetto dell'indagine	Esito	note	Giudizio di sintesi
Stagione concerti musica classica 2015	Per quanto riguarda la stagione di concerti classici l'autovalutazione si attesta sul giudizio "ottimo", sia per gli aspetti di qualità organizzativa sia per la percezione di gradimento da parte del pubblico (stimato in base agli applausi. In un solo evento è stato valutato "buono" il grado di qualità dell'organizzatore e "discreto" il gradimento del pubblico.	Autovalutazione/ presenza	soddisfacente
Progetto scolastici: specialista di educazione motoria nelle scuole primarie 2014/2015	(scala insufficiente/sufficiente/buono/ottimo) scuola dell'infanzia (33 questionari pervenuti): intervento dello specialista valutato molto professionale (61%) o comunque professionale (39%); miglioramento capacità di organizzazione e sviluppo concetti di collaborazione: sufficiente (15%), buono (58%) e ottimo (27%), identiche percentuali per il riscontro del miglioramento nelle capacità psicomotorie. Valutazione della proposta motoria tra buono e ottimo (6% residuale sufficiente); valutazione complessiva positiva (100%). I-II elementare (24 questionari pervenuti): specialista valutato come molto professionale (84%) o comunque professionale (16%); miglioramento capacità motorie buono (ca. 50%) e ottimo (ca. 42%) con qualche eccezione solo sufficiente (8%); miglioramento capacità di organizzazione e sviluppo concetti di collaborazione e gioco di squadra: sufficiente (4%), buono (41%) e ottimo (55%), La valutazione della proposta motoria è prevalentemente ottimo; valutazione complessiva positiva (100%); III-IV-V elementare (40 questionari pervenuti): l'intervento dello specialista è stato valutato molto professionale (70%) o comunque professionale (30%); il miglioramento delle capacità motorie è stato valutato buono al 55% e ottimo al 45% per consolidamento degli schemi motori di base e per coordinazione mentre il miglioramento della lateralizzazione è stata valutata buono nel 40% delle risposte, ottimo nel 58 % dei casi, e sufficiente nel 2% di risposte. L'apprendimento dei	questionario somministrato da gestore a insegnanti	soddisfacente

	<p>fondamentali degli sport trattati è stato valutato sufficiente (2%), buono (40%), ottimo (58%). La proposta motoria presentata è stata considerata prevalentemente ottima con più del 70% di risposte, buono ca. 25% (una residuale quota ha dato giudizio sufficiente in particolare per capacità di interazione e collaborazione dello specialista con l'insegnante (2%) e per capacità di coinvolgimento e interazione con gli alunni (4%).</p> <p>La valutazione complessiva è positiva (98%).</p>		
Gradimento corsi sportivi comunali 2014/2015	<p>(scala insufficiente/sufficiente/scarso/buono/ottimo)</p> <p><u>Valutazione complessiva della struttura in cui si tiene il corso:</u> 1% insuff., 14%, suff., 40% scarso, 38% buono, 6% ottimo. I valori più negativi sono riferiti alla pulizia della palestra e pulizia degli spogliatoi. A seguire la disponibilità di acqua calda. I valori più positivi sono stati rilevati per il fattore “ubicazione dell'impianto”.</p> <p><u>Valutazione complessiva della proposta tecnica/dello specialista:</u> 62% valore “ottimo”, 29% buono, 6% scarso, 3% sufficiente e nessun giudizio insufficiente.</p> <p><u>Valutazione complessiva del servizio offerto</u> 0% insuff (sebbene per alcuni sottofattori vi sia un 1% di insufficiente: puntualità specialista, varietà lezioni, divertimento nello svolgimento delle lezioni), 8% suff., 19% scarso, 63% buono, 10% ottimo.</p> <p>Da rilevare che il fattore “scarso” vien posto dopo il fattore “sufficiente” comportando difficoltà nella corretta interpretazione delle risposte. In ogni caso sebbene non vi sia prevalenza di giudizi negativi vi è sicuramente un certo argine di miglioramento nella qualità del servizio erogato.</p> <p>L'86% degli iscritti è molto propenso a confermare l'iscrizione (11% poco propenso e 2% non propenso) e l'89% è molto propenso a consigliare il corso frequentato (10% poco propenso e 1% non propenso, in linea con la propensione a rinnovare la propria iscrizione).</p> <p>Il grado di soddisfazione complessiva dell'esperienza vissuta risulta: 0% molto negativa, 0% negativa, 5% sufficiente, 58% positiva, 37% molto positiva.</p>	questionario somministrato da gestore	<i>soddisfacente</i>
gradimento del servizio nidi comunali	<p>Giudizio espresso con valori in scala 0-1; sono stati considerati “punti di debolezza” i punteggi per singolo parametro inferiori a 0,80. Sono stati considerati punti di forza i punteggi superiori a 0,90.</p> <p>nido di Agnese (Segrate C. - via I maggio): <u>punti di debolezza:</u> clima colloquio</p>	Questionario cartaceo	<i>soddisfacente</i>

iniziale (0,77), programmazione delle attività educative (0,75), ambiente fisico nel complesso (0,76): nel dettaglio accoglienza b. (0,75) e accoglienza a. (0,72); stile e metodo comune (0,78), contenuti delle riunioni (0,77) e qualità dell'ascolto (0,78) nell'ambito del rapporto educatrice-genitore e varietà dell'alimentazione (0,78), Il valore più basso riguarda l'utilizzo dello spazio esterno (0,60).

punti di forza: esito dell'ambientamento (0,91).

valori prevalentemente medi.

(15 risposte su 18: 83%). Percentuale complessiva di risposte tra soddisfatto e molto soddisfatto: 73%.

nido Stella Stellina (Segrate C. - via XXV Aprile): punti di debolezza: clima colloquio iniziale e chiarezza delle informazioni (0,78), durata dell'ambientamento (0,72), ambiente fisico (igiene 0,79, e accoglienza a. 0,76);

punti di forza: rispetto esigenze affettive del bambino (0,91), esito dell'ambientamento (0,93), rispondenza informazioni (0,91) e informazioni sull'alimentazione (0,92);

valori medio-alti.

(55 risposte su 66: 83%). Percentuale complessiva di risposte tra soddisfatto e molto soddisfatto: 87%.

nido Sbirulino (Milano Due): punti di debolezza: varietà dell'alimentazione (0,77) e durata ambientamento (0,64);

punti di forza: rispondenza delle informazioni (0,95), rispetto delle esigenze affettive del bambino (0,95), qualità del rapporto educatrice-bambino (0,92), crescita del bambino (0,92) e rispondenza alle aspettative (0,91);

valori mediamente alti.

(33 risposte su 56: 59%). Percentuale complessiva di risposte tra soddisfatto e molto soddisfatto: 88%.

nido La Rondine (S. Felice): punti di debolezza: durata ambientamento (0,68) e utilizzo spazio esterno (0,64), (attività educative nel complesso 0,75);

punti di forza: accoglienza ambiente sociale (0,91), informazioni sull'alimentazione (0,95), grado di soddisfazione (0,95) e rispondenza alle aspettative (0,91) del nido; qualità del rapporto educatrice-bambino (0,92), qualità dell'ascolto (0,91) e comunicazioni e scambio (0,91) nel rapporto educatore-genitore; crescita del bambino

	<p>(0,95). Giudizi medi soprattutto nell'area "ambiente fisico". valori mediamente alti. (15 risposte su 19: 84%). Percentuale complessiva di risposte tra soddisfatto e molto soddisfatto: 88%. E' stata fornita la possibilità anche di esprimere proposte migliorative e commenti. In alcuni casi sono stati rilevate espressioni di gradimento e ringraziamento; sono state segnalate proposte soprattutto per "aspetti organizzativi-strutturali" e per aspetti "educativi-relazionali" (più incontri e contatti con le educatrici/informazioni sulla giornata dei bambini).</p>		
<p>Autovalutazione servizio di igiene ambientale (gennaio-settembre 2015)</p>	<p>La valutazione del servizio d'igiene ambientale viene valutato attraverso dati integrati fra loro e provenienti da varie fonti a partire dai dati raccolti dal Call Center della stessa Ditta appaltatrice, i dati desunti dalle segnalazioni dei cittadini registrate nell'apposito software predisposto dall'Amministrazione, nonché le segnalazioni telefoniche di disservizio, che vengono registrate quotidianamente dall'ufficio. Si riconferma anche per l'anno 2015, dai dati del call center, la prevalenza di segnalazioni relative alla raccolta, sempre più numerose rispetto a quelle inerenti la pulizia delle strade. (242 relative alla raccolta rispetto alle 132 riguardanti la pulizia strade rilevate nei primi nove mesi dell'anno 2015). Analizzando i dati analitici, emerge che il numero dei disservizi relativi alla raccolta rifiuti è aumentato nei mesi fra giugno e settembre, probabilmente l'incremento è parzialmente giustificato dal cambio di personale preposto alla raccolta durante il periodo estivo. Si riscontra, inoltre che le segnalazioni relative alla pulizia strade hanno avuto un aumento nei mesi di giugno e settembre, dovuto alla presenza maggiore di scarichi abusivi sul territorio, che puntualmente si incrementano, come ogni anno, nei mesi estivi. Come di consueto l'ufficio registra un numero maggiore di segnalazioni riguardanti il disservizio relativo alla mancata o scarsa pulizia della strada e la mancata vuotatura dei cestini in tendenza contraria rispetto a quanto registrato dal call center della ditta appaltatrice, sembra quindi confermarsi la tendenza da parte dei cittadini a denunciare, direttamente all'ufficio, i problemi legati alla pulizia dell'ambiente (lavaggio strada e vuotatura cestini) rispetto alle segnalazioni riguardanti la raccolta rifiuti.</p>	<p>autovalutazione</p>	<p><i>soddisfacente</i></p>

	<p>Confrontando i trend di lamentele sui disservizi relativi al 2014 ed al 2015, si rileva comunque un miglioramento per la raccolta di alcune tipologie di rifiuti in particolare per la raccolta dell'umido e dei rifiuti indifferenziati (si passa da n.90 segnalazioni di disservizio registrate nel 2014 rispetto alle 66 del 2015) ed un modesto miglioramento nella raccolta dei rifiuti vegetali (n.36 nel 2014 contro n.22 segnalazioni del 2015), mentre un peggioramento per quella del vetro e della carta, ovvero n.87 segnalazioni di disservizio registrate nei nove mesi del 2015 rispetto a n.61 disservizi del 2014 per la stessa frazione di rifiuti differenziati).</p> <p>La valutazione del servizio appaltato si basa anche sulla registrazione dei tempi di risoluzione del disservizio; nel corso del 2015 la risoluzione dei problemi segnalati avviene nell'arco della giornata (110 interventi), seguono n. 72 interventi risolti nell'arco di un giorno, n.66 in due giorni, n. 71 in tre giorni ed infine n. 53 in un tempo superiore ai tre giorni, generalmente per operazioni di rimozione di ingombranti e discariche abusive per le quali sono programmati interventi da risolvere in un massimo di 20 gg. Anche quest'anno, le prestazioni di servizio svolte nel 2015 da parte della Ditta appaltatrice vengono considerate soddisfacenti, registrando un numero di segnalazioni, relative ai servizi svolti, sensibilmente in calo (374) rispetto all'anno precedente (389), riportando, pertanto una diminuzione annuale del 4%, si escludono, pertanto, dal conteggio le richieste d'informazione e segnalazioni di altro tipo.</p>		
Autovalutazione servizio di disinfestazione e derattizzazione (gennaio-settembre 2015)	<p>Per gli interventi c/o le strutture scolastiche, gli operatori della Ditta appaltatrice fanno sottoscrivere direttamente dal personale scolastico l'avvenuto intervento nel giorno concordato, con riscontro sicuro dell'effettuazione dello stesso.</p> <p>Il servizio viene svolto da parte della Ditta appaltatrice in maniera precisa e puntuale, risultando pertanto efficace nella quasi totalità dei casi.</p> <p>Come nell'appalto precedente, in taluni casi è stato necessario ripetere le operazioni, poiché la scarsa efficacia del primo intervento è dipesa esclusivamente dalla ciclicità stagionale di alcune infestazioni di insetti.</p>	Autovalutazione	<i>soddisfacente</i>
Orientamento scolastico 2015/16	<p>(26 scuole partecipanti, 19 risposte)</p> <p>Il 95% valuta la scelta dell'orario e della giornata tra buono e ottimo (un 5% solo sufficiente);</p> <p>Il 68% valuta lo spazio individuato (teatro Toscanini di Cascina Commenda) per l'iniziativa tra buono e ottimo 11% discreto e 5% sufficiente);</p>	Questionario rivolto alle scuole partecipanti	<i>soddisfacente</i>

	<p>L'84% valuta il servizio tecnico offerto tra buono (52%) e ottimo (32%) e a seguire un 16% valuta discreto (nessun giudizio suff. o insuff.);</p> <p>Il 78% valuta le modalità di comunicazioni effettuate per l'organizzazione del servizio tra buono (57%) e ottimo (21%); l'11% degli intervistati non ha risposto.</p> <p>Il 95% valuta la cortesia del personale addetto all'iniziativa tra buono (37%) e ottimo (58%).</p> <p>I pareri delle scuole sono positivi (con prevalenza di giudizi "buono") ma è proprio sullo spazio che le scuole hanno sollevato una criticità, infatti alcune hanno molti indirizzi e partecipano con numerosi studenti e docenti necessitando di più spazio.</p> <p>Una percentuale pari al 16% dichiara infatti "insufficiente" lo spazio individuato per l'iniziativa.</p>		
--	--	--	--

L'ente, certificato ai sensi della norma ISO 9001:2008, si è dotato di un sistema di gestione per la qualità dei servizi, mappando le principali attività e costruendo un insieme di regole documentate e dinamiche per lo svolgimento delle attività e per l'erogazione dei servizi. Ai processi così individuati sono associati degli indicatori di qualità, prevedendo per ognuno un valore atteso.

Di seguito si presenta un riepilogo per direzione della percentuale di raggiungimento degli indicatori di monitoraggio dei processi di competenza rispetto ai target definiti nelle singole procedure:

ANNO 2015	tot. indicatori definiti	Monitorati	Raggiunti	% raggiung. target (su tot. indicatori)	% raggiung. target (su ind. monitorati)	Non raggiunti	Non trasmessi	Non rilevabili
Servizi educativi, culturali e rapporti con il cittadino	35	32	20	57%	63%	8	3	4
Direzione Centrale e Controllo di Gestione	47	45	34	72%	76%	9	2	2
Segretario Generale	5	5	5	100%	100%	0	0	0
Direzione Finanziaria	8	8	4	50%	50%	3	0	1
Ambiente, Territorio e Lavori Pubblici	39	39	30	77%	77%	7	0	2
Polizia Locale	15	15	14	93%	93%	0	0	1

2.3 Salute finanziaria

Sul fronte interno dei contenimento dei costi sono state attuate iniziative in ambiti diversi con il duplice scopo di ridurre la spesa complessiva e di mantenere il livello qualitativo dei servizi resi. La sempre più spinta digitalizzazione delle procedure interne si è tradotta in una riduzione dei costi per carta e toner, stimolando nel complesso la gestione ed archiviazione dei documenti su supporto informatico.

L'andamento dei singoli parametri presi in considerazione per valutare lo stato di salute finanziaria dell'ente, anche in relazione all'anno precedente, rileva che c'è stato un equilibrato utilizzo delle risorse nel conseguimento degli obiettivi e svolgimento delle attività dell'ente.

Nel 2015 le entrate tributarie hanno avuto un decremento del 13,26% rispetto al 2014 (€ 26.717.733,67), attestandosi a € 23.174.561,63. Ciò è dovuto principalmente:

- all'azzeramento delle aliquote del tributo sui servizi indivisibili TASI, disposto dal consiglio comunale con proprio atto n. 7 del 19/02/2015, su tutte le fattispecie impositive;
- al minor gettito IMU derivante dalle aree fabbricabili per effetto della sentenza del TAR Lombardia n. 576/2015 per annullamento del Piano del Governo del Territorio;
- all'azzeramento del Fondo di Solidarietà Comunale 2015 secondo quanto previsto dal DPCM 10/09/2015 che ha fissato i criteri definitivi per la quantificazione dello stesso.

Analizzando i valori delle entrate per tipologia si evidenzia che, sul totale delle entrate, la quota da entrate tributarie (€ 23.174.561,63) rappresenta il 74,99% del totale delle entrate correnti, mentre le entrate da trasferimenti, pari a € 1.513.167,39 si attestano al 4,90% del totale, confermando così l'elevata incidenza delle entrate proprie rispetto al totale.

Sul fronte della spesa si conferma l'equilibrato utilizzo di risorse, infatti le spese correnti nel 2015 registrano un decremento pari al 3,04%, e passano da € 33.508.130,02 del 2014 ad € 32.490.184,35 (- 1.017.945,67 in valori assoluti).

Nella presente sezione vengono presi in esame le informazioni rilevanti ai fini di una analisi di carattere economico-finanziario desumibile dal bilancio dell'Ente. L'ente è soggetto al patto di stabilità nel triennio 2013/2015 ed è stato rispettato. Di seguito si presenta l'andamento dell'ultimo triennio di alcuni parametri:

			2013	2014	2015	NOTE
1)	Entità del risultato di amministrazione	<i>Risultato di amministrazione/ impegni di spesa correnti e per rimborso mutui e prestiti a medio-lungo termine impegnati (titolo I + titolo III solo interventi 3,4 ,5)</i>	17,67%	14,26%	14,12%	La riduzione dell'indice è dovuta al leggero peggioramento del risultato di amministrazione rispetto al 2014 (risultato di amministrazione anno 2015 pari a – 199.883,99). Il risultato di amministrazione 2015 comprende anche FPV spesa di parte corrente e capitale .
2)	Qualità del risultato di amministrazione	<i>Residui attivi in conto residui delle entrate proprie (titolo I + titolo III)/ valore assoluto del risultato di amministrazione</i>	1,43	2,60	2,46	La somma dei residui attivi 2015 è superiore al risultato di amministrazione 2015
3)	Crediti su entrate proprie oltre 12 mesi	<i>Residui attivi in conto residui entrate (titolo I + titolo III)/ entrate di competenza accertate titolo I + titolo III</i>	27,53%	39,73%	41,00%	L'incremento percentuale è dovuto soprattutto alla riduzione delle entrate titolo I (- euro 3.543.172,04) per effetto della mancata applicazione della TASI e per la riduzione del gettito IMU a seguito delle minori aree fabbricabili soggette all'imposta oltre che all'azzeramento del fondo di solidarietà comunale
4)	Equilibrio strutturale di parte corrente	<i>Accertamenti entrate correnti (titolo I + titolo III)/ impegni di spesa corrente e per rimborso mutui e prestiti a medio-lungo termine impegnati (titolo I + titolo III solo interventi 3,4,5)</i>	91,57%	93,19%	84,70%	La riduzione in percentuale rispetto al 2014 (- 8,49%) è dovuta all'applicazione al bilancio di proventi per permessi di costruire destinati a finanziare spese correnti (euro 4.400.000,00)
5)	Rigidità della spesa causata dal personale	<i>Impegni di spesa personale (titolo I interventi 1)/ accertamenti entrate correnti (titolo I + II + III)</i>	20,71%	21,79%	22,30%	La spesa del personale (intervento 01 del bilancio) rispetto alle entrate correnti, ha subito un lieve incremento percentuale per la riduzione delle entrate correnti (+ 0.51%) pur avendo avuto nel 2015 una riduzione della spesa del personale (- 688.534,31).
6)	Saturazione dei limiti di indebitamento	<i>Interessi passivi (titolo I intervento 6)/ accertamenti entrate correnti (titolo I + II + III)</i>	0,77%	0,75%	0,55%	Prosegue anche per il 2015 la riduzione in termini percentuali (- 0.20%) dovuta dalla flessione dei tassi di interesse di mercato
7)	Tempi di estinzione debiti di finanziamento	<i>Debiti di finanziamento a fine anno/ spese per rimborsi di quota capitale di mutui e prestiti a medio-lungo termine impegnati (titolo III solo interventi 3,4,5)</i>	13,30	12,12	11,42	Prosegue anche per il 2015 la riduzione del debito di finanziamento
8)	Utilizzo anticipazioni si tesoreria	<i>Anticipazioni di tesoreria accertate (entrate titolo V categoria 1)/ entrate correnti accertate (titoli I + II + III)</i>	6,75%	3,01%	7,83%	L'anticipazione di cassa è incrementata rispetto al 2014 soprattutto per la riduzione del gettito IMU 2015 (- euro 1.033.739,46) e per l'azzeramento del fondo di solidarietà 2015 (-1.261.709,64)

			2013	2014	2015	NOTE
9)	Residui passivi delle spese correnti	<i>Residui passivi totali (in conto competenza e in conto residui) relativi alle spese correnti (residui totali delle spese titolo I)/ spese correnti impegnate (spese titolo I)</i>	23,50%	21,67%	21,25%	Prosegue anche per il 2015 la riduzione dell'indicatore attestando un trend in calo dei residui passivi correnti (- 358.899,44)
10)	Velocità di riscossione delle entrate proprie	<i>Riscossione Titolo I e III entrate/ Accertamenti Titolo I e III entrate</i>	62,34%	75,57%	73,91%	Si registra nel 2015 una lieve riduzione percentuale (- 1,66%) rispetto al 2014. L'indice è da leggersi in chiave positiva attestando per il 2014/2015 maggiori riscossioni in termini percentuali pur registrando una riduzione degli accertamenti delle entrate proprie (- 3.943.508,91) per le motivazioni esposte al punto 3 dell'indicatore
11)	Autonomia finanziaria	<i>Titolo I e III entrate accertate/ Totale entrate</i>	88,36%	96,58%	95,10%	Mentre nel 2013 l'indice ha subito un calo per effetto dell'entrata in vigore di norme che hanno disposto l'abolizione dell'IMU su alcune tipologie di immobili, nel 2014 e nel 2015 il parametro ha subito un incremento in punti percentuali, per l'entrata in vigore della IUC la quale ha previsto l'applicazione della tassa sui servizi indivisibili (TASI), applicata nel nostro ente sulle abitazioni principali riducendo contestualmente importo dei trasferimenti erariali.
12)	Autonomia impositiva	<i>Titolo I accertate/ Totale entrate</i>	68,50%	77,41%	74,99%	Mentre nel 2013 l'indice ha subito un calo per effetto dell'entrata in vigore di norme che hanno disposto l'abolizione dell'IMU su alcune tipologie di immobili, nel 2014 e nel 2015 il parametro ha subito un incremento in punti percentuali, per l'entrata in vigore della IUC la quale ha previsto l'applicazione della tassa sui servizi indivisibili (TASI), applicata nel nostro ente sulle abitazioni principali riducendo contestualmente importo dei trasferimenti erariali.
13)	Pressione tributaria	<i>Titolo I entrate accertate/ abitanti</i>	727,17	758,66	661,43	Le entrate tributarie hanno subito una riduzione rispetto all'esercizio precedente dovuto alla non applicazione della TASI, alla riduzione del gettito IMU relativo alle aree fabbricabili oltre che all'azzeramento del fondo di solidarietà 2015.
14)	Pressione extra-tributaria	<i>Titolo III entrate accertate/ abitanti</i>	210,85	187,88	177,42	Le entrate extratributarie hanno subito una riduzione in valore assoluto pari a € 400.336,87 determinando una riduzione dell'indice pro capite.

			2013	2014	2015	NOTE
15)	Pressione finanziaria	<i>Titolo I e III entrate accertate/ abitanti</i>	938,02	946,54	838,35	La riduzione del parametro è da attribuire al decremento delle entrate tributarie (titolo I)(vedi motivazioni indicate ai punti 13 e 14).
16)	Incidenza spese generali di amministrazione e gestione in relazione alle spese correnti	<i>Funzioni generali di amministrazione di gestione e di controllo/ Spese correnti impegnate</i>	28,38%	28,06%	29,34%	
17)	Debiti finanziamento pro-capite	<i>Debiti finanziamento fine anno/ abitanti</i>	846,55	779,22	720,15	L'indice è migliorato in conseguenza della riduzione in valore assoluto del debito a fine anno.
18)	Spesa in c/capitale in relazione alla spesa corrente	<i>Spesa impegnata in c/capitale/ spesa corrente impegnata</i>	6,46%	17,63%	17,77%	La spesa per investimenti rimane sostanzialmente invariata rispetto a quella sostenuta nel 2014
19)	Spesa in c/capitale in relazione alla spesa generale	<i>Spesa impegnata in c/capitale/ spesa generale impegnata (escluso Tit. IV)</i>	5,71%	14,18%	14,27%	La spesa per investimenti rimane sostanzialmente invariata rispetto a quella sostenuta nel 2014
20)	Incidenza della spesa del personale in relazione alla spesa corrente	<i>Spesa personale (si sensi dell'art.1, comma 557/562 della L. n.296/2006)/Spesa corrente</i>	23,45%	23,05%	22,62%	Prosegue il trend in calo dell'incidenza della spesa del personale in relazione alla spesa corrente, da leggersi in chiave positiva in quanto la riduzione ha riguardato sia la spesa del personale, sia la spesa corrente.
21)	Indice di rigidità strutturale	<i>(spese personale + rimborso mutui)/entrate correnti</i>	27,48%	28,52%	30,94%	Pur registrando un riduzione della spesa di personale, l'aumento percentuale dell'indicatore è dovuto ad una riduzione delle entrate correnti per le motivazione sopra riportate
22)	Trasferimenti Erariali pro-capite	<i>Trasferimenti correnti dello stato/popolazione</i>	104,60	15,63	13,20	L'incremento dell'indice nel 2013 è dovuto all'abolizione dell'IMU su alcune tipologie di immobili compensato da trasferimento erariale. Nel 2014 e 2015 a seguito dell'introduzione della TASI il contributo compensativo si è ridotto.

L'ente nel 2015 non ha rispettato il parametro di deficitarietà strutturale n. 9 in quanto le anticipazioni di tesoreria non rimborsate al 31/12/2015 sono pari al 7,83% delle entrate correnti (limite massimo fissato dalla normativa 5%).

Di seguito si illustra l'andamento della spesa sostenuta per gli organi politici istituzionali:

- per la Giunta comunale si evidenzia che il trend è decrescente fino al 2014 mentre per il 2015 aumenta in quanto, con il nuovo mandato del Sindaco 2015-2020 il numero degli assessori è passato da 4 a 7;
- per il consiglio comunale il trend della spesa per il 2015 è decrescente poiché il numero dei consiglieri comunali è passato da 30 a 24.

organi politici istituzionali	2012 (€)	2013 (€)	2014 (€)	2015 (€)
Consiglio Comunale	89.680,48	74.510,09	79.047,61	64.374,06
Giunta Comunale compresa l'indennità del Sindaco	254.475,00	155.032,50	133.650,00	166.602,80

L'art. 6 del D.L. 78/2010, convertito in Legge 122/2010, ha introdotto, a decorrere dal bilancio 2011 e successivi, specifici limiti in riduzione per talune spese, con riferimento agli importi sostenute (impegnate) nell'esercizio 2009.

Si è, quindi, provveduto a monitorare costantemente le spese soggette a tale riduzione, tenendo presente i numerosi pareri espressi, in merito, dalle Sezioni Regionali di Controllo della Corte dei Conti, nonché dalle Sezioni Unite e dalla Sezione Autonomie.

Nel merito, si è pronunciata anche la Corte Costituzionale (sentenza n. 139 del 23/05/2012), nonché la Sezione Autonomie della Corte dei Conti (deliberazione n. 26 del 20/12/2013), precisando che le disposizioni contenute nell'articolo 6 del D.L. 78/2010 non operano in via diretta, ma solo come disposizioni di principio; pertanto le Amministrazioni locali dovranno perseguire l'obiettivo di riduzione della spesa complessivamente determinato dall'art. 6 del decreto sviluppo, ma potranno scegliere liberamente le tipologie di spesa alle quali apportare i tagli che consentano di realizzare il risultato previsto.

Gli stanziamenti per le sotto elencate tipologie di spese per l'esercizio 2016 sono stati contenuti nel rispetto dei seguenti limiti disposti dall'art. 6, commi da 7 a 10 e commi da 12 a 14 del D.L. n. 78/2010, dall'art. 5, comma 2, del D.L. n. 95/2012, convertito in Legge n. 135/2012 (relativamente alle spese per acquisto, manutenzione, noleggio, esercizio autovetture), come risulta dalla seguente tabella riepilogativa:

Tipologia spesa	Rendiconto 2009 (impegni)	Riduzione	Limite di spesa	Impegni 2015
Studi e consulenze	196.187,66	88%	23.542,52	5.075,20
Spese di rappresentanza	379.018,51	80%	75.803,70	3.959,30
Relazioni pubbliche, convegni, mostre, pubblicità				58.538,32
Sponsorizzazioni	-	100%	-	
Missioni	10.264,58	50%	5.132,29	2.169,98
Formazione	49.210,00	50%	24.605,00	15.648,80
TOTALE	634.680,75		129.083,51	85.391,60
	Rendiconto 2011 (impegni)	Riduzione	Limite di spesa	Impegni 2015
Acquisto, manutenzione, noleggio, esercizio autovetture	22.683,74	50%	11.341,87	18.953,99
TOTALE COMPLESSIVO			140.425,38	104.345,59

Va evidenziato che:

- per le spese per studi e consulenze, l'art. 14 del D.L. 66/2014 ha imposto nuovi limiti di spesa per il ricorso alle collaborazioni esterne. Il comma 1, in particolare, stabilisce che, dal 2014, le amministrazioni pubbliche non possono conferire incarichi di consulenza, studio e ricerca quando la spesa complessiva sostenuta nell'anno per tali incarichi è superiore rispetto alla spesa per il personale dell'amministrazione che conferisce l'incarico, come risultante dal conto annuale del 2012, al 4,2% per le amministrazioni con spesa di personale pari o inferiore a 5 milioni di €. , e all'1,4% per le amministrazioni con spesa di personale superiore a €. 5 milioni (Segrate circa €. 120.000,00).
- per le spese per autovetture, l'art. 15 del D.L. n. 66/2014, convertito in Legge n. 89/2014, ha ulteriormente novellato il comma 2 dell'art. 5 del D.L. n. 95/2012, convertito in Legge n. 135/2012, prescrivendo che, a decorrere dal 1° maggio 2014, *“le amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1, comma 2, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, nonché le autorità indipendenti, ivi inclusa la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob), non possono effettuare spese di ammontare superiore al 30 per cento della spesa sostenuta nell'anno 2011 per l'acquisto, la manutenzione, il noleggio e l'esercizio di autovetture, nonché per l'acquisto di buoni taxi”*. Questo nuovo limite avrebbe potuto derogarsi esclusivamente per effetto di contratti pluriennali già in essere e limitatamente all'anno 2014.

Restano escluse dalla limitazione la spesa per autovetture utilizzate per i servizi istituzionali di tutela dell'ordine e della sicurezza pubblica (polizia locale), per i servizi sociali volti a garantire i livelli essenziali di assistenza oltre agli automezzi immatricolati per trasporto di cose.

3. Performance organizzativa - i risultati raggiunti

Nel mese di giugno 2015 si sono svolte le elezioni amministrative e pertanto i documenti di programmazione approvati nel mese di febbraio hanno tenuto conto della scadenza del mandato, quindi non sono stati inseriti obiettivi nell'apposita sezione della Performance "obiettivi strategici". La nuova Amministrazione, per il secondo semestre dell'anno non ha ritenuto opportuno integrare i documenti della programmazione esecutiva in merito alla dimensione "obiettivi strategici" ritenendo invece più efficace sviluppare i contenuti delle Linee Programmatiche (presentate in Consiglio comunale il 03/07/2015 verbale n. 11) nel nuovo Documento Unico di Programmazione (approvato con deliberazione di G.C. n. 70 del 29/04/2016 e di C.C. n. 22 del 19/05/2016 ai sensi del D.Lgs.118/2011). Conseguentemente per l'anno di riferimento la performance organizzativa è stata valutata prevalentemente sul grado sul monitoraggio degli indicatori del portafoglio dei servizi. Di seguito si illustrano i valori a consuntivo del 2015 per i vari aspetti indagati.

3.1 PORTAFOGLIO DEI SERVIZI monitoraggio al 31/12/2015

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

Servizio S@C

Descrizione: lo sportello S@C è uno sportello polifunzionale che riunisce i servizi di front office degli uffici dell'Ente in un unico e comodo punto di accesso al pubblico, con sette sportelli polifunzionali, un Infopoint, una postazione dedicata al rilascio della Carta d'identità elettronica (C.I.E.), una postazione attrezzata al solo rilascio del PIN della Carta Regionale dei Servizi, una postazione dedicata alla stampa dei biglietti e rinnovo abbonamenti elettronici ATM/Trenord. Oltre allo sportello polifunzionale di front-office la sezione riunisce altre funzioni, quali l'ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e l'ufficio protocollo dedicato alla registrazione dei documenti pervenuti a mezzo posta, PEC, fax

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Affluenza al servizio S@C	n. di accessi agli sportelli	n.	38.879	40.775	40.970
	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.	33.776 ^{oo}	36.048	31.886
	Gestione segnalazioni dei cittadini	n. di segnalazioni pervenute	n.	378	475	417
	Atti protocollati da ufficio protocollo	n. atti protocollati	n.	15.635	16.496	20.986
	Tempestività del servizio	offerta servizi accessibili o prenotabili on-line	n.	3**	3**	3

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Tempestività del servizio	Tempo medio rilascio carta identità elettronica	Min.	3'32" ^{ooo}	4'56"	03:28"
	Tempestività del servizio	Tempo medio di attesa allo Sportello	Min.	4'29"	5'43"	5'36"

^{oo} 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 maggiore utilizzo della posta elettronica certificata e altresì una leggera flessione del rilascio dei documenti d'identità dovuta alla possibilità di proroga.

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Copertura settimanale del servizio*	n. ore apertura settimanali	n. ore	45	45	45
	Efficacia attività per rilascio documenti di identità	Percentuale carte d'identità cartacee annullate/carte d'identità cartacee emesse	%	2,50%	2,60%	3,75%
	Efficacia dell'attività di smistamento documenti in entrata	% di restituzione documenti assegnati tramite protocollo informatico	%	2,06%	1,57%	2,02%
	Efficacia risposta al cittadino	% segnalazioni concluse entro 30 gg	%	98,38%	91,89%	89,82%

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
Tempestività del servizio	offerta servizi accessibili o prenotabili on-line	n.	4	3		
Efficacia dell'attività di smistamento documenti in entrata	% di restituzione documenti assegnati tramite protocollo informatico	%	≤ 10%	2,02		
Efficacia risposta al cittadino	% segnalazioni concluse entro 30 gg	%	80%	89,82%		

Servizi Demografici

La sezione riunisce le funzioni istituzionali di stato civile, elettorale e leva, anagrafe (back-office) ed i servizi cimiteriali e di polizia mortuaria. Le attività prevalenti riguardano quindi la gestione del cimitero, concessioni e pratiche di polizia mortuaria, il rilascio di certificati e la gestione dei database anagrafici dei residenti; all'interno della sezione è istituito altresì l'ufficio statistica che elabora e fornisce reportistica agli uffici interni ed enti esterni.

Stato civile

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Rilascio certificati stato civile	n. certificati	n.	4569	3568	1711
	Rilascio copie integrali	n. copie integrali	n.	200	235	249

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gestione pratiche stato civile	percentuale di pratiche relative alle richieste di annotazione e trascrizione degli atti evase oltre i 30 giorni *	%	38%	19%	39%

Anagrafe – Statistica

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Rilascio certificati richiesti per corrispondenza o ad uso interno	n. certificati	n.	5789	3858	3461
	Tenuta schedari servizi demografici	n. iscrizioni	n.	1696	1718	1466
		n. cancellazioni	n.	1820	1401	1253
		n. cambio indirizzo	n.	927	1100	987
		n. variazioni anagrafiche	n.	6982	5920	4538
	Tenuta schedario AIRE	n. iscrizioni	n.	146	132	130
		n. cancellazioni	n.	43	37	28
		n. cambio indirizzo	n.	154	124	154
		n. variazioni anagrafiche	n.	148	144	259
	Attività statistica naz. reg. locale	n. richieste da utenti interni	n.	189	125	78

	n. richiesta da utenti esterni (pubbl. e privati)	n.	67	54	78
--	---	----	----	----	----

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gestione pratiche anagrafiche	Percentuale di richieste di iscrizione anagrafica provenienti da altri Comuni perfezionate oltre 45 giorni	%	8,25%	5,58%	1,18%
	Elaborazioni statistiche	Tempo medio di evasione della richiesta di elaborazioni statistiche	gg	14,56	3,61	2,78

Ufficio elettorale – leva

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Rilascio tessere elettorali	n. tessere elettorali emessi	n.	1250	1236	985
	Rilascio tessere elettorali	n. duplicato schede elettorali emesse	n.	609	303	291
	Rilascio certificati elettorali	n. certificati elettorali di iscrizione alle liste elettorali emessi	n.	2554	808	484
	Gestione liste di leva	n. iscrizioni liste di leva	n.	1939	850	930
	Gestione liste di leva	n. variazioni ruoli matricolari	n.	943	968	898

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Rilascio certificati elettorali	Certificati elettorali annullati/certificati rilasciati	%	0%	10%	0%
	Gestione richieste altri enti	n. reclami e/o solleciti da parte di enti esterni/totale richieste estratti di nascita	%	0,70%	0%	0%

Servizio polizia mortuaria

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Pratiche mortuarie	n. avvisi di morte ricevuti	n.	687	560	574
	Pratiche mortuarie	n. autorizzazioni trasporto salme	n.	855	555	572
	Pratiche mortuarie	n. autorizzazioni alla cremazione	n.	279	278	301

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Pratiche polizia mortuaria	Percentuale di aggiornamento informatico delle autorizzazioni di seppellimento in campo comune	%	Da 2014	100,00%	100,00%

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	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%	38,96%	causa carenza personale	
	Elaborazioni statistiche	Tempo medio di evasione della richiesta di elaborazioni statistiche	gg	8 gg	3		
	Gestione pratiche elettorali	Certificati elettorali annullati/certificati rilasciati	%	Ma x 2%	0%		
	pratiche polizia mortuaria	Percentuale di aggiornamento informatico delle autorizzazioni di seppellimento in campo comune	%	90%	100%		

Servizi Educativi

La sezione nell'ambito del diritto allo studio si occupa di realizzare una serie di interventi finalizzati a facilitare la frequenza scolastica e a favorire il successo formativo. Tali interventi si concretizzano in servizi di prescuola/doposcuola, orientamento scolastico, refezione scolastica e dote scuola, acquisti di libri per le scuole primarie, forniture per le scuole nonché contributi alle famiglie alle scuole e convenzioni con altri enti locali e istituzioni scolastiche.

All'interno della sezione è istituito l'ufficio nidi che si occupa della gestione diretta degli aspetti amministrativi per l'accesso al servizio e dei rapporti con i gestori del servizio sia per le strutture comunali sia per le strutture private convenzionate.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	a.s. 2012/2013	a.s. 2013/2014	a.s. 2014/2015
	Dotazione strutture scolastiche	n. plessi scolastici	n.	20	20	20
	Utenza scolastica servita	n. alunni al 30/09	n.	3744	3902	3966
	Dote scuola	n. domande presentate	n.	513	227	154 (§)
	Fornitura libri	n. libri di testo forniti	n.	4625	4938	4782
	Contributi alle scuole	Importo totale contributi erogati alle scuole	€	198.273,69	207.200,00	201.500,00
	Attività integrative	N. utenti al 30.05	n.	373	379	388
	Utenza prima infanzia servita	n. bambini iscritti asili nido al 30/09	n.	255	251	275
	Dotazione strutture prima infanzia	n. nidi comunali	n.	4	4	4
	Dotazione strutture prima infanzia	n. nidi convenzionati	n.	9	6	6
	Dotazione strutture prima infanzia	n. posti asili nido comunali totali al 30/09	n.	165	165	172
	Dotazione strutture prima infanzia	n. posti asili nido convenzionati al 30/09	n.	91	71	71
	Copertura del servizio di asili nido	n. utenti asili nido in lista di attesa al 30/09	n.	55	21	13

(§) inserito dato dell'a.s. 2015/16 poiché inserite fra marzo/luglio 2015 (come anni precedenti)

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	a.s. 2012/2013	a.s. 2013/2014	a.s. 2014/2015
	Verifica servizio di refezione scolastica	Controllo qualità: n. incontri periodici di verifica con commissione mensa	n.	7	8	7
	Verifica servizio doposcuola	n. ispezione a campione per monitoraggio servizio doposcuola	n.	4	4	3
	Erogazione contributi alle scuole	Contributo alle scuole medio pro-capite (tot. contributi/tot alunni)	€/alunno	52,96	53,1	50,81

Copertura del servizio di asili nido	Nuovi posti asili nido disponibili/totale nuove domande pervenute al 30/09	%	85%	83%	82%
Copertura del servizio di asili nido	Posti totali asili nido disponibili/totale domande pervenute al 30/09 (comprese le conferme)	%	92%	92%	89%
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	24	30	11

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Costo medio del servizio asili nido	Totale spesa per prestazione di servizi/n. medio iscritti	€/ utente	Dato disponibile da settembre 2014	1.559.672,00/253=6164,71	1441074,36/245=5881,94

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	a.s. 2012/2013	a.s. 2013/2014	a.s. 2014/2015
	Indagini di CS	n. indagini effettuate per il monitoraggio della soddisfazione dei servizi scolastici erogati	n.	2	1	1
	Indagini di CS	n. indagini effettuate per il monitoraggio della soddisfazione dei servizi di asili nido	n.	1	1	1
	Formazione graduatorie	Numero ricorsi accolti per errori materiali nella formazione della graduatoria	n.	0	0	0

	Indicatore	descrizione	U.M.	a.s. 2014/2015	Valore rilevato a.s. 2014/2015	Note	Valutazione
	Copertura del servizio di asili nido	Nuovi Posti disponibili/totale nuovi domande pervenute al 30/09	%	40%	89,09%		
	Tempestività risposta	Tempo intercorso tra la chiusura delle iscrizioni e la graduatoria provvisoria	gg	Max 30 gg	sala lattanti: 11 giorni / sala medi e grandi: 13 giorni		

Biblioteca

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

La biblioteca fornisce anche un servizio d'informazione, consulenza e orientamento finalizzato alla soddisfazione di differenti bisogni informativi.

Indice di apertura

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

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

Indice della dotazione documentaria

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

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

Indice di incremento della dotazione documentaria

Mette in relazione gli acquisti della biblioteca con la popolazione.

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

Indice di impatto

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

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

Indice di prestito

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

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

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

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Servizio prestiti	n. prestiti	n.	94.686	100.785	61.393
	Dotazione	n. volumi totale	n.	77.036	78.783	79.779
	Dotazione	n. acquisizioni	n.	1.364	3.183	1.497
	Utenza servita	n. iscritti	n.	6.015	6.367	5.971
	Dotazione	n. postazioni internet	n.	12	12	12
	Offerta iniziative	n. di iniziative organizzate	n.	-	6	7

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Accessibilità al servizio	Indice di apertura (settimanale)	Ore	104	104	104
	Aggiornamento offerta	Indice di incremento della dotazione documentaria	n/ab *1000	39,66	90,38	42,35
	Utenza attiva - radicamento servizio	Indice di impatto	%	17,48	18,07	16,89
	Utilizzo interprestito	Indice di utilizzo dell'interprestito	%	0,34	0,12	0,18

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Costo medio del servizio	Spesa corrente/totale iscritti biblioteca	€	70,85	82,99	66,34

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Efficacia dell'offerta	Incremento annuo del numero di iscritti	%	14,22	5,85	-3,03%
	Efficacia dell'offerta	n. bambini che hanno partecipato ad attività organizzate dalla biblioteca	n.	4480	1623	1418
	Efficacia dell'offerta	Indice di prestito	n/ab	2,7	2,8	1,7
	Adeguatezza dotazione	Indice della dotazione documentaria	Vol/ab	2,2	2,2	2,2
	Aggiornamento offerta	Indice di incremento della dotazione documentaria	n/ab *1000	-	90,38	42,35

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
	Offerta iniziative	n. di iniziative organizzate	n.	3	7		
	Aggiornamento offerta	Indice di incremento della dotazione documentaria	n/ab *1000	90	42,35		
	Efficacia dell'offerta	Incremento annuo del numero di iscritti	%	1%	-3,03%		

Servizi Cultura, Sport

La sezione Cultura, Sport si occupa principalmente della realizzazione di attività Culturali e ricreative e sportive. Numerosi servizi sia culturali che sportivi sono inoltre realizzati tramite appaltatori e concessionari. Rientrano perciò tra i compiti della sezione la gestione e il controllo delle numerosi e complessi appalti e concessioni.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gestione spazi sportivi	n. spazi sportivi	n.	27	27	27
	Organizzazione eventi	n. eventi culturali/manifestazioni per il tempo libero (organizzate dal Comune)	n.	24	29	n.d.

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Tempestività della risposta	Casi di risposta oltre i 9 gg. lavorativi alle richieste di utilizzo temporaneo di spazi c/o i Centri Civici	n.	3 (*)	1	1
	Accessibilità manifestazioni culturali	n. manifestazioni a pagamento/n. manifestazioni gratuite (organizzate dal Comune)	%	10/24	0/29	n.d.

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gestione evento culturale	Costo/contatto iniziative culturali e di tempo libero	Euro	7,42	7,8	9,93

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	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	9,93		

Eventi e Comunicazione

L'attività prevalente della Sezione Eventi riguarda l'organizzazione di manifestazioni ed eventi istituzionali, commemorativi e di piazza e la ricerca sponsorizzazioni. Per la parte riguardante la comunicazione gestisce nel complesso la comunicazione ente-cittadino per tramite di diversi canali; l'attività viene svolta tramite comunicati stampa, pubblicazioni su sito, sms, newsletter, pagina face book e prodotti cartacei (locandine, manifesti, locandine, ecc.).

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Organizzazione eventi	n. eventi istituzionali/commemorativi/altri eventi	n.	37	39	31
		n. partecipanti alle iniziative proposte	n.	25.250	26300	n.d.
	Gestione strumenti di comunicazione	Comunicati stampa	n.	149	137	286
		Pubblicazioni speciali/monografie (n. di speciali prodotti)	n.	14	12	10
	Gestione mailing-list comunale	invii	n.	28	33	46
	Gradimento canali web	Andamento "mi piace" su pagina face book istituzionale	n.	1227*	1621	2612 al 3 gennaio 2016
		Andamento visite sito istituzionale	n.	308.820	208.128 visualizzazioni; 373.549 sessioni	1.528.818

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Partecipazione all'evento	Incremento partecipanti all'iniziativa/anno precedente	%	25.250	26.300	n.d
	Monitoraggio Programmazione eventi	Eventi comunicati/eventi realizzati	%	100%	100,00%	100%
	Monitoraggio Programmazione eventi	Eventi realizzati/eventi programmati	%	87%	99,00%	n.d.
	Programmazione eventi	Approvazione Piano di Comunicazione	On/off	On	off **	off
	Gradimento canali web	Incremento visite sito istituzionale	%	114%	n.d	n.d

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gestione eventi	Costo/contatto eventi	Euro	2,9	2,5	2

* Dato finale al 31/12/2013 dell'andamento dei "mi piace" da Insights

** predisposta proposta piano presentata a parte politica

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
Partecipazione all'evento	Incremento partecipanti all'iniziativa/anno precedente	n.	> partecipanti 2014			n.r.
Gestione eventi	Costo/contatto eventi	Euro	< 20 Euro	2		
Programmazione eventi	Approvazione Piano di Comunicazione	on/off	on	off		
Programmazione eventi	Eventi comunicati/eventi realizzati – 100%	%	100%	100%		

Sezione Innovazione Sociale

L'attività prevalente della Sezione riguarda la rendicontazione alla cittadinanza delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse relative alla legislatura in corso, l'attuazione di politiche temporali atte a promuovere la qualità della vita e le pari opportunità tra uomini e donne e l'attuazione di politiche di conciliazione atte a favorire l'equilibrio tra famiglia e lavoro. Gestisce inoltre l'albo delle associazioni no profit con l'intento di promuovere e sostenere l'attività delle associazioni no profit presenti sul territorio.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Sviluppo di interventi e azioni e adozione di strumenti atti a favorire il work-life balance	Interventi e azioni realizzati e strumenti adottati	n.	11 convenzioni 22 stage	5 convenzioni 2 azioni 20 stage 2	3 convenzioni 2 azione 17 stage
	Ricerca e segnalazione esistenza di finanziamenti agli uffici competenti	Segnalazioni effettuate	n.	10	4	5
	Ascolto degli utenti	n. di sondaggi e indagini di ustode effettuati	n.	-	da 2015	0
	Tenuta Albo volontari civici	n. iscrizioni/rinnovi all'albo dei volontari civici	n.	-	da 2015	3
	Tenuta Albo associazioni no profit	n. iscrizioni/rinnovi all'albo delle associazioni	n.	8 (solo nuove iscrizioni)	12 (solo nuove iscrizioni)	3 (solo nuove iscrizioni)
	Progetti innovativi	Progetti innovativi avviati nell'anno	n.	Da 2014	1	0

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Strumenti atti a favorire il work-life balance	Interventi e azioni realizzati e strumenti adottati	n.	11 convenzioni 22 stage	5 convenzioni 2 azioni 20 stage	3 convenzioni 17 stage
	Monitoraggio e rendicontazione progetti	Corretta rendicontazione dei progetti: rendicontazioni corrette/totale rendicontazioni effettuate	%	100% (1 rendicontazione progetti finanziati)	100% (7 rendicontazioni)	100%
	coprogettazione in tema di interesse comuni tra i vari stakeholder del territorio	tavoli di coprogettazione attivi	n.	-	da 2015	2
	Sondaggi e indagini di ustode satisfaction	significatività del sondaggio/indagine: questionari restituiti (target specifici (a), target diffusi (b))	% (a) n. (b)	-	da 2015	l'ufficio non ha effettuato indagini

Sondaggi e indagini di satisfaction	livello di soddisfazione espresso dagli utenti: percentuale di soddisfatti su totali questionari restituiti	%	-	da 2015	piano indagini soddisf., medio alta
-------------------------------------	---	---	---	---------	-------------------------------------

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
Progetti innovativi	Progetti innovativi avviati nell'anno	n.	Almeno 1	0		
	tavoli di coprogettazione attivi	n.	min 2/anno	2	festa cittadina, expo	
Sondaggi e indagini	significatività del sondaggio/indagine: questionari restituiti (target specifici (a), target diffusi (b))	% (a) n. (b)	(a) min 70% (b) min. 100	>70 (§) (77,25% media 4 nidi comunali)	la sezione non ha effettuato proprie indagini	n.r.
Sondaggi e indagini	livello di soddisfazione espresso dagli utenti: percentuale di soddisfatti su totali questionari restituiti	%	min 70%	>70		

(§) n. 97 quest. pervenuti per educazione motoria nelle scuole; nido via I maggio: 83% (15 su 18); nido XXV aprile: 83% (55/66), nido MI2 59% (33/56), nido S.F. 84% (15/19)

CDR 02 DIREZIONE CENTRALE E CONTROLLO DI GESTIONE

Servizi alla persona

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

La figura professionale che si occupa di questo servizio è quella dell'Assistente Sociale che, attraverso un'attività qualificata di ascolto e analisi della domanda, propone ai cittadini percorsi individualizzati volti al superamento di condizioni di fragilità socio-economica e relazionale; I servizi offerti dalla sezione sono quindi mirati per tipologia di utente e comprendono: segretariato sociale, servizi minori, servizio adulti in difficoltà, servizio diversamente abili, servizio anziani, sportello omnibus (servizio stranieri).

Segretariato Sociale

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Utenti del servizio	n. utenti presentati presso Segretariato Sociale	n.	202	248	283

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Tempestività di presa in carico	n. casi di presa in carico oltre 15 gg dal primo accesso	n.	2	2	1
	Tempestività di segnalazione	Tempo di segnalazione ad A.S. (escluso servizio minori) da presentazione c/o segretariato sociale	gg.	0,2	1	0,3
	Tempestività di presa in carico	n. di giorni che intercorrono tra la segnalazione del caso e la presa in carico (escluso servizio minori)	gg.	2,6	2,29	2

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Costo unitario del servizio Segretariato Sociale	Costo servizio /utenti	€	485,33 (98036/202)	395,25 (€ 98.023,48/248)	**

** dato disponibile dopo Rendicontazione ai Piani di Zona

Minori

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Utenti del servizio	n. di nuovi casi presi in carico	n.	56	47	52
	Centri Diurni Estivi per bambini dai tre ai sei anni	n. bambini frequentati	n.	75	70	61

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Tempestività di presa in carico	n. di giorni che intercorrono tra la segnalazione del caso e la presa in carico	n.	8,7	9	8
	Tempestività di segnalazione caso	Tempi di segnalazione a Segrate Servizi da presentazione c/o segretariato sociale	gg.	1,1	1	1

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gradi di copertura della domanda dei Centri Estivi	n. bambini ammessi/n. richieste	%	100%	100%	100%

Anziani

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Utenti del servizio	n. di casi in carico	n.	161	172	214
	Servizio SAD	n. utenti	n.	89	88	77
	Servizio Pasti a domicilio	n. utenti	n.	48	42	44
	Inserimenti in strutture residenziali	n. utenti	n.	14	19	13
	Centro estivo anziani	n. partecipanti	n.	31	34	29

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	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.	2	4
Qualità percepita per attività socializzazione	Grado di soddisfazione degli utenti per iniziative di socializzazione	giudizio	Alto	alto	non rilevato
Qualità percepita per attività socializzazione	n. questionari restituiti	n.	-	204	-

Inclusione sociale

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Utenti del servizio	n. di casi in carico	n.	64	65	57
		n. di colloqui effettuati nell'anno	n.	108	104	97
	Servizi Distrettuali attivati	n. utenti inviati	n.	28	43	19
	Servizio Inserimenti Lavorativi	n. utenti in carico	n.	21	20	12

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Servizi Distrettuali attivati	n. progetti accolti/n. utenti segnalati	%	27/28	23/25	17/19
	Servizio Inserimenti Lavorativi	n. progetti attivati/n. utenti segnalati	%	13/21	15/20	10/12

Diversamente abili

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Utenti del servizio	n. di casi presi in carico	n.	94	102	106
	Inserimenti in strutture residenziali	n. utenti	n.	9	10	9
	Inserimenti nel Centro Diurno Disabili	n. utenti	n.	27	16	16
	Inserimenti nel Centro Socio Educativi	n. utenti	n.	16	16	14
	Inserimenti nei Servizi Formazione all'autonomia	n. utenti	n.	6	6	9
	Servizio Inserimento Lavorativo (SIL)	n. utenti	n.	26	33	18

Progetto Centro Walden	n. utenti	n.	6	4	5
------------------------	-----------	----	---	---	---

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Efficacia progetti di inserimento Servizio Inserimento Lavorativo (SIL)	n. utenti assunti/n. utenti in carico	%	6% (2/32)	7 su 41	6 su 32
	Gestione rapporti con SIL	n. progetti attivati/n. utenti inviati	%	58% (15/26)	21/33	segnalati 32 attivati 28

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	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.	0,3		
	Servizio SAD	Tempi di attivazione del servizio SAD (inoltre a Segrate Servizi) dalla protocollazione della richiesta	gg.	Max 15 gg.	4		
	Qualità percepita per attività socializzazione	Grado di soddisfazione degli utenti per iniziative di socializzazione	giudizio	alto	non rilevato		

Ufficio Stranieri – Sportello Omnibus

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Utenti del servizio	n. contatti	n.	784	712	724
	Ore apertura sportello	n. ore sportello annuali	n.	450	450	450

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Orientamento alle risorse	Emissione o aggiornamento di materiale informativo per orientamento alle risorse	n.	2 (IV trim.)	3	4 / anno (1° sem. n. 3; 2° sem. n. 2)

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Costo unitario del servizio	Costo per servizio /contatti	Euro	33,40 (26190/784)	33,96 (24156/712)	33,51 (24263,90/724)

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
	Orientamento alle risorse	Emissione o aggiornamento di materiale informativo per orientamento alle risorse	n.	Min 2/semestre	4 / anno (1° sem. n. 3; 2° sem. n. 2)		

Avvocatura comunale

La sezione Avvocatura assolve al ruolo principale di tutela legale dell'amministrazione nel contenzioso, in sede giudiziale e stragiudiziale, ed offre un servizio di consulenza e rilascio pareri agli uffici interni del comune.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Contenzioso giudiziale	n. cause avviate nell'anno	n.	20	10	19
	Contenzioso giudiziale	n. totale controversie concluse nell'anno	n.	25	10	21
	Contenzioso giudiziale	n. totale controversie concluse positivamente	n.	-	10	18
	Contenzioso stragiudiziale	n. pratiche avviate nell'anno	n.	16	13	14
	Contenzioso stragiudiziale	n. pratiche concluse nell'anno	n.	4	8	14
	Espressione pareri legali scritti	n. pareri scritti	n.	7	12	4
	Espressione pareri legali verbali	n. pareri verbali	n.	3	5	4
	Deposito atti processo civile su "Consol avvocato" o altri sistemi	n. atti presentati in via telematica	n.	=	da 2015	11

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Esito favorevole controversie	n. controversie concluse con esito favorevole/totale controversie concluse	%	88%	100%	86%

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
Esito favorevole controversie	n. controversie concluse con esito favorevole/totale controversie concluse	%	> 50%	86%		
Deposito atti processo civile su "Consol avvocato" o altri sistemi	n. atti presentati in via telematica	%	100%	n. 11 su 11 (100%)		

Gare, Contratti, Economato

Attività principale della sezione è la gestione delle procedure di gara per affidamenti di lavori, servizi e forniture, mediante la predisposizione del bando di gara/lettera di invito e relativi allegati e il supporto ai settori dell'ente nelle fasi di affidamento, stipula e repertoriazione di tutti i contratti, sia in forma pubblica sia privata. All'interno del servizio è istituito l'ufficio economato, che si occupa della gestione diretta dei contratti strumentali all'ente quali la pulizia dei locali pubblici, i contratti assicurativi, l'acquisto di piccole forniture per gli uffici, ecc.

È altresì individuata la figura dell'Economo con la diretta responsabilità di gestione della cassa economale e l'aggiornamento dell'inventario dei beni mobili.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Predisposizione e gestione contratti	n. contratti stipulati	n.	621	544	506
	Procedura gare per affidamento forniture, lavori, servizi.	n. gare espletate	n.	13	29	42
	Emissione buoni economali	n. buoni economali emessi a trimestre (all'anno)	n.	88	70	67
	Gestione cassa economale	n. verifiche di cassa/anno	n.	19	16	19
	Gestione servizio pulizia edifici comunali	n. controlli effettuati	n.	80	60	204
	Gestione contratti assicurativi	n. denunce RCT totali	n.	80 (di cui 10 ricevute nel 2014)	58	28 (di cui 1 nel 2016)

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Predisposizione gara	Tempo per predisposizione atti di gara (da ricezione progetto tecnico)	gg	4 gg.	2,6 gg.	1,4 gg.
	Stipula contratto	Tempo per richiesta al contraente dei documenti per la stipula del contratto (da ricezione lettera affidamento incarico)	gg	1,82 gg.	4 gg.	2,89
	Periodicità verifiche di cassa	Numero di casi in cui la verifica di cassa viene effettuata oltre i 30 gg (media trimestrale)	n.	2,75 (media trim.)5	0,25	0,25
	Gestione buoni economali	% di buoni economali/ricieste di spese autorizzate da ragioneria su base trimestrale	%	99,12%	100,00%	100,00%

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	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) (fino 2014)	gg	45 gg.	53	// (sostituito da 2015)
	Gestione sinistri	pratiche di sinistro RCT < 4000 €: tempo medio utilizzato per la prima risposta da parte dell'ufficio economato (dalla richiesta di risarcimento danni completa di tutta la documentazione)	gg	-	da 2015	84
	Gestione servizio pulizia edifici comunali	Numero di disservizi risolti/totale disservizi rilevati	%	90%	100%	100%
	Gestione servizio pulizia edifici comunali	Numero controlli effettuati/totale controlli pianificati (rispetto delle frequenze stabilite nel piano annuale dei controlli)	%	100%	100%	100%

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
	Predisposizione gara	Tempo per predisposizione atti di gara (da ricezione progetto tecnico)	gg	< 10 gg	1,4 gg.	target rispettato.	
	Gestione buoni economali	% di buoni economali/richieste di spese autorizzate da ragioneria su base trimestrale	%	90%	100%		
	Gestione sinistri	pratiche di sinistro RCT < 4000 €: tempo medio utilizzato per la prima risposta da parte dell'ufficio economato (dalla richiesta di risarcimento danni completa di tutta la documentazione)	gg	≤ 60 gg	84	(*) Valore medio a consuntivo su base annuale. La stima iniziale dei tempi di conclusione del procedimento non era adeguata alle attività da svolgere.	

(*) Si rileva che la stima iniziale dei tempi di conclusione del proc. non è adeguata alle attività da svolgere. Chiuse n. 16 pratiche. N. 12 sinistri non definiti (in attesa di integrazione documentazione dal richiedente o uffici interni, ecc.).

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.	2013	2014	2015
	Attività di monitoraggio controllo di gestione	n. report elaborati/anno	n.	1	2	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.	47	47	47
	Attività di controllo sulla riscossione dei tributi locali	n. rendicontazioni del concessionario tributi analizzate	n.	4	4	12

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Monitoraggio sistema gestione qualità	% indicatori monitorati sul totale	%	95,08%	82,47%	85,56%
	Monitoraggio sistema gestione qualità	n. audit interni effettuati/n. audit interni programmati	%	100%	(°) 97,87%	100%
	Programmazione PEG-PDO-PP (*)	Approvazione del PEG-PDO-PP (gg intercorsi da approvazione Bilancio)	gg	12	14	20
	Approvazione tariffe tributi locali	Pubblicazione delle tariffe sul portale federalismo fiscale (entro la data prevista dalla normativa vigente)	On/off	on	on	on

(°) un audit, correttamente programmato e concordato, è stato rimandato più volte per impegni e assenze improvvise del responsabile dell'ufficio; è stato sollecitato diverse volte, sia dall'auditor incaricato sia dall'ufficio sistema qualità, ed è stato riprogrammato a inizio 2015.

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Indagine CS	Grado di soddisfazione degli utenti per il servizio di riscossione tributaria	giudizio	alto	-	-

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
	Monitoraggio sistema gestione qualità	n. audit interni effettuati/n. audit interni programmati	%	100%	100%		
	Programmazione PEG-PDO-PP	Approvazione del PEG-PDO-PP	gg.	Entro 20gg dall'approvazione del Bilancio di Previsione	20		
	Monitoraggio controllo di gestione	Report elaborati all'anno - min 2/anno	n.	Min. 2	2		
	Attività di controllo sulla riscossione dei tributi locali	Verifica rendicontazione del concessionario della riscossione tributi	gg.	Entro 30 gg. dal ricevimento	30		

Demanio e Patrimonio

Le attività della Sezione Demanio e Patrimonio sono rivolte alla gestione del patrimonio immobiliare dell'Ente; tra queste di rilievo quelle della tenuta e aggiornamento dell'inventario dei beni immobili comunali, attivazione di procedimenti espropriativi e/o di acquisizione/alienazione di immobili e aree, gestione delle aree e spazi pubblici oggetto di concessione e dei canoni di locazione di aree e beni che rientrano nell'elenco delle proprietà comunali disponibili. La Sezione è altresì di supporto agli uffici comunali per attività di accertamento della natura giuridica dei suoli interessati da procedimenti diversi (esecuzione OO.PP., installazione impianti pubblicitari, pratiche sinistri).

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Istruttoria amministrativa e tecnica per il rilascio di concessioni, convenzioni, comodati, locazioni ecc.	n. concessioni, convenzioni, comodati , locazioni ecc.	n.	61	55	48
		(in corso)	n.	27	66	35
	Istruttoria amministrativa e tecnica per la verifica del regime giuridico di aree	n. ricerche (effettuate)	n.	57	50	34
		(in corso)	n.	21	21	2
	Procedimenti espropriativi e/o di cessione bonaria per l'acquisizione di immobili, alienazioni.	n. procedimenti attivati	n.	11	13	8
	Gestione amministrazione immobili comunali	n. verifiche e gestione pagamenti spese condominiali	n.	75	78	65

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Ricerca regime giuridico	tempi medi accertamento natura giuridica strade e/o aree ubicate sul territorio	gg.	37,33	37	51,76

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
Ricerca regime giuridico	tempi medi accertamento natura giuridica strade e/o aree ubicate sul territorio	gg	Max 60 gg	51,76		

Sistemi Informatici

La sezione Servizi Informatici ha come attività principali la programmazione dello sviluppo hardware e software, gestione del sistema di sicurezza delle informazioni, erogazione dei servizi centrali, di help desk hardware e software per il sistema informatico dell'ente.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gestione sistemi centrali delle reti	PC collegati in rete locale	n.	252	255	258
	Gestione Sistema Sicurezza	Server gestiti	n.	15	17	19
		Incidenti informatici	n.	8	5	2
		Ore di chiusura server per incidente informatico	n.	4	0	0
	Innovazione	Progetti di innovazione	n.	2	1	1
		Servizi web al cittadino	n.	5	2	1

0

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Help desk	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
	Gestione richieste accesso applicativi e software	Tempo di evasione della richiesta autorizzata dall'ufficio	gg.	1	1	1
	Gestione account	Numero account creati o modificati entro 5 gg. dalla richiesta	%	100%	100%	100%
	Gestione account	Numero account cancellati entro 2 gg. dalla comunicazione	%	100%	100%	100%

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Efficacia gestione server	Tempo medio per fermo macchina (server) in un anno	gg.	0	0	0
	Tempestività di intervento	Tempi di intervento per risoluzione disservizi in orario di lavoro	ore	1	1	1

Tempestività di intervento	Tempi di intervento per risoluzione disservizi fuori dall'orario di lavoro	ore	1	n.a.	n.a.
----------------------------	--	-----	---	------	------

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
Efficacia gestione server	Tempo medio per fermo macchina (server) in un anno	gg	< 4 gg/anno	< 4 gg/anno		
Tempestività di intervento	Tempi di intervento per risoluzione disservizi in orario di lavoro	ore	< 4 ore	< 4 ore		

Gestione Risorse Umane

La sezione Risorse Umane effettua iniziative ed interventi finalizzati alla gestione delle risorse umane e ai relativi istituti ad essa connessi sia giuridici (contenzioso, concorsi, congedi ordinari, straordinari, aspettative, ecc.) sia economici (stipendi, contributi e pensioni).

Cura inoltre in maniera trasversale l'attività di formazione di tutto il personale dell'ente, pianificando ed organizzando corsi in funzione anche delle esigenze espresse da settori e monitorandone l'andamento.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Erogazione stipendi	Buste paga emesse	n.	3083	2933	2772
	Definizione pratiche previdenziali	Pratiche pensioni	n.	22	66	47
	Piano assunzioni	Concorsi conclusi/concorsi banditi	n.	1	0	0
		Dipendenti a tempo indeterminato/totale dipendenti	n.	208/220	207/2015	203/208
	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.	5	4	3
	Contenzioso del lavoro	Procedimenti disciplinari attivati	n.	3	3	3
	adempimenti sicurezza sui luoghi di lavoro	dipendenti soggetti a visita medica obbligatoria nell'anno	n.	-	da 2015	92
		dipendenti che hanno effettuato la visita medica obbligatoria nell'anno	n.	-	da 2015	88
	gradimento eventi formativi	questionari di gradimento eventi di formazione richiesti	n.	-	da 2015	122
	gradimento eventi formativi	questionari di gradimento eventi di formazione restituiti correttamente compilati	n.	-	da 2015	119
	gradimento eventi formativi	questionari di gradimento con giudizio soddisfacente	n.	-	da 2015	107
	Soddisfacimento delle richieste di formazione professionale che provengono dagli uffici	Corsi effettuati per la formazione	n.	84	65	65
		Dipendenti coinvolti nella formazione	n.	156	187	116

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Tempestività della risposta	Giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio certificazioni	gg.	1,33	0	1
	Attività di formazione	Corsi sviluppati rispetto al Piano	%	63,64*	68*	63,64
	Efficacia attività formativa	Gradimento dell'attività formativa	%	88,95	97,76	89,67
	Efficacia attività formativa	Efficacia formativa corsi a carattere tecnico-operativo	%	100	100	100
	Attività di formazione	Ore medie formazione uomo	n.	9,76	10,65	8,25

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

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
	Tempestività della risposta	Giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio certificazioni	gg	3 gg lavorativi	1		
	adempimenti sicurezza sui luoghi di lavoro	dipendenti che hanno effettuato la visita medica obbligatoria/ totale dipendenti sottoposti a tale obbligo nell'anno	%	100%	88/92 (95,6%)		
	Efficacia attività formativa	Efficacia formativa corsi a carattere tecnico-operativo	%	Min 70%	100		
	Efficacia attività formativa	Gradimento dell'attività formativa: questionari restituiti/ totale questionari richiesti	%	Min 60%	100		
	Efficacia attività formativa	Gradimento dell'attività formativa: questionari con giudizio soddisfacente/ totale questionari restituiti	%	Min 70%	107/122 (87,7%)		

CDR 03 SEGRETARIO GENERALE**Segreteria di Giunta e Consiglio**

La segreteria di Giunta e di Consiglio svolge funzioni di supporto agli organi istituzionali (Consiglio Comunale, Commissioni Consiliari e Giunta Comunale) sotto i diversi profili dell'assistenza ai lavori, della redazione di atti e della generale attività di segreteria. Alla Sezione Segreteria di Giunta e Consiglio fanno capo anche gli uffici Messi e Archivio Generale.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gestione Consiglio Comunale	Gestire le convocazioni del Consiglio Comunale	n. conv.	19	14	14
	Gestione Consiglio Comunale	Gestire le convocazioni delle Commissioni Consiliari	n. conv.	40	45	32
	Gestione Consiglio Comunale	Gestione iter delle deliberazioni di Consiglio Comunale	n. del.	50	44	41
	Gestione richieste di accesso civico	Gestire le richieste di accesso civico	n.	Da 2014	2	0
	Gestione Giunta Comunale	Gestione iter delle deliberazioni di G.C	n. del.	131	135	171
	Gestione atti sindacali	Gestione Ordinanze Sindacali	n. ord.	23	31	14
	Effettuare notifiche	Notifiche per conto del Comune	n.	2700	107	510
	Effettuare notifiche	Notifiche per conto di altre amministrazioni	n.	1950	1193	996
	Pubblicazione atti	Atti pubblicati	n.	2227	2353	1602
	Recapiti/consegne (*)	Consegne di documenti vari	n	2700	2138	1643
	Recupero pratiche richieste da utenza interna/esterna	n. richieste utenza interna	n.	178	220	199
	Recupero pratiche richieste da utenza interna/esterna	n. richieste utenza esterna	n.	285	289	354
	Archiviazione	n. fascicoli movimentati	n.	1059	1141	1392

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gestione delibere	n. delibere di CC pubblicate oltre 5 gg. dall'approvazione	n.	16 delibere in 4 CC *	10 delibere in 2 CC	5 delibere in 3 sedute
	Gestione delibere	tempo medio trascorso dall'approvazione della delibera di C.C. alla pubblicazione all'albo	gg.	4 gg.	7	3,92
	Gestione delibere	tempo medio trascorso dall'approvazione della delibera di G.C. alla pubblicazione all'albo	gg.	3,3 gg.	3	3
	Notifica atti	Tempo medio di evasione di una notifica	gg.	7 gg.	8	7,12
	Archivio Generale	Tempo medio di evasione richieste di ricerche di accesso agli atti di materiale in archivio	gg.	1 g	1	0,81

(*) consegne al domicilio del cittadino di certificati anagrafici, C.I. Tessere elettorali, convocazione CC, ecc

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
	Gestione delibere	n. delibere di CC pubblicate oltre 5 gg. dall'approvazione	n.	Max 3 sedute	5 delibere in 3 sedute		
	Gestione delibere	tempo medio dall'approvazione della delibera di G.C. alla pubblicazione all'albo	gg.	5 gg.	3		
	Notifica atti	Tempo medio di evasione di una notifica	gg.	10 gg.	7,12		
	Archivio Generale	Tempo medio di evasione richieste di ricerche di accesso agli atti di materiale in archivio	gg.	5 gg.	0,81		

CDR 04 DIREZIONE FINANZIARIA**Servizio Ragioneria**

La Sezione Ragioneria svolge prevalentemente attività di staff, supporto e consulenza a tutti gli uffici comunali. Tra le principali funzioni assegnate vi è l'approvazione e gestione del bilancio annuale e pluriennale, la gestione delle fasi di entrata e di spesa, l'espressione di pareri contabili per gli atti comunali e rendicontazione agli organi di controllo.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gestione delle spese e delle entrate	registrazione note in uscita	n.	10.331(*)	8396 (*)	8433 (*)
		registrazioni note in entrata	n.	12.062 (**)	11974 (*)	12489 (*)
		registrazioni in partita doppia	n.	68.684 (***)	70227 (*)	62610 (*)
	Gestione delle spese e delle entrate	n. mandati di pagamento/n. reversali	n.	6.611/12.244	12337/6388 (*)	5883/11821
	Gestione delle spese e delle entrate	n. accertamenti	n.	1.119	1237 (*)	977
	Gestione delle spese e delle entrate	n. impegni	n.	3.914	3510 (*)	3422

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Tempestività dei pagamenti	Tempo medio che intercorre da protocollo fattura a pagamento		100,19	87,03	72,6
			gg	(media valori trim.)	(media valori trim.)	
	Gestione impegni di spesa	Tempo medio dal ricevimento della determinazione all'assunzione dell'impegno				
			gg	2,04	1,46	1,21

(*) registrazione note in uscita

(**) registrazioni note in entrata

(***) registrazioni in partita doppia

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Efficacia della procedura interna di assunzione di impegni di spesa	% determinazioni restituite agli uffici da ufficio ragioneria dopo la verifica	%	14,94%	14,83%	11,83%

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
	Gestione impegni di spesa	Tempo medio dal ricevimento della determinazione all'assunzione dell'impegno	gg	3 gg	1,21		

CDR 05 DIREZIONE AMBIENTE E TERRITORIO E LL.PP.**SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)**

L'attività dello Sportello Unico è finalizzata alla semplificazione ed abbreviazione delle procedure in carico alle aziende per lo svolgimento, la modifica o l'insediamento di attività produttive, oltre che a fornire l'opportuna consulenza necessaria all'espletamento e snellimento delle pratiche amministrative più complesse quali ad esempio le varianti urbanistiche promosse da aziende operanti sul territorio ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 447/98 e s.m.i. gestite in ogni fase dallo Sportello Unico. In capo allo stesso SUAP vi sono molteplici procedure e funzioni a servizio delle imprese economiche segratesi, dalle procedure edilizie sino alle richieste di autorizzazione per l'esercizio delle diverse attività (commerciali, produttive, trasporto privato e taxi, strutture ricettive, carburanti, asili nido e strutture socio assistenziali, manifestazioni fieristiche e molte altre).

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gestione pratiche	n. pratiche gestite di competenza SUAP	n.	1535	1550	1500
	Gestione autorizzazioni commerciali, mercati rionali	n. autorizzazioni emesse	n.	17	13	25
	Utenza potenziale	n. attività economiche insediate sul territorio	n.	2500	2500	2500
	Rilascio atti	n. certificati, nullaosta, attestazioni ecc	n.	180	160	165
	Informazioni fornite	n. richieste di consulenza	n.	1400	2100	1800
	Istruttoria SCIA (esercizio attività)	n. SCIA – pareri preventivi	n.	320	260	280
	Autorizzazioni temporanee ed occasionali per manifestazioni	n. pratiche (esplicite o silenzio assenso)	n.	27	18	21
	Istruttoria pratiche edilizie (non residenziali)	n. pratiche istruite (SCIA, CIA, DIA, PC, agibilità, convenzioni, passi carrai, piano casa, ecc)	n.	312	290	210
	Verifiche e controllo attività edilizie sul territorio (non residenziali)	n. verifiche	n.	110	135	115
	Manutenzioni ordinarie (non residenziali)	n. pratiche istruite	n.	17	13	10

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Verifiche igienico sanitarie (non residenziali)	n. verifiche in loco	n.	35	38	35
	CPI - L.46 L.10/91 CA (non residenziali)	n. pratiche istruite	n.	85	70	81
	Istanze x VV.FF	Pratiche trasmesse dall'entrata in vigore della norma vigente	n.	-	-	0
	Varianti urbanistiche	Pratiche gestite o in itinere	n.	3	3	3

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Accessibilità sportello consulenza	Ore di apertura settimanali per lo sportello consulenza previo appuntamento	ore	20	20	10
	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

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	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

La Sezione Edilizia Privata gestisce l'istruttoria e l'iter di rilascio ai privati di permessi di costruire, autorizzazione e valutazione paesaggistica, segnalazioni certificate di inizio attività (SCIA), DIA; le istanze possono riguardare nuove edificazioni o interventi di manutenzione e ristrutturazione edilizia, restauro e risanamento conservativo su edifici esistenti. Oltre alle istruttorie per le pratiche edilizie vengono gestite le richieste relative al rilascio di certificazioni quali: agibilità, certificazione destinazione d'uso, idoneità alloggiativa, segnalazione passi carrai, matricole ascensori, classificazione di intervento, ecc.

Tra le competenze della sezione vi è infine la verifica delle certificazioni energetiche presentate dai professionisti nei casi previsti dalla legge.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Istruttoria pratiche edilizie (residenziali)	n. pratiche istruite (DIA, agibilità)	n.	248	340	447
	Verifiche e controllo attività edilizie sul territorio	n. verifiche	n.	39	76	65
	Rilascio certificazioni idoneità alloggiativa	n. certificati emessi	n.	177	125	129
	Gestione pratiche certificazione energetica	n. pratiche soggette a verifica di (certificazione energetica) relazione ex L. 10/91 presentate	n.	15	18	21
	Rilascio segnaletica passi carrai e matricole ascensori	n. pratiche istruite	n.	47	17	25
	Manutenzioni ordinarie (residenziali)	n. pratiche istruite	n.	121	82	70
	Verifiche igienico sanitarie (residenziali)	n. verifiche	n.	0	9	26
	CPI - L.46 L.10/91 CA (residenziali)	n. pratiche istruite	n.	63	79	53
	Gestione pratiche certificazione energetica	n. certificazioni gestite	n.	34	0	0

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Verifica istanze di idoneità alloggiativa	Tempo medio verifica pratica di idoneità alloggiativa	gg.	13	11,7	11,25
	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.	11	15	9
	Verifica matricole ascensori	Tempo medio rilascio matricole ascensori	gg.	6	15	8

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Efficacia attività di verifica	% di verifiche pratiche /totale delle pratiche soggette a L. 10/91(DGR 8745/08) pervenute	%	100%	100%	100%

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
	Verifica istanze di idoneità alloggiativa	Tempo medio verifica pratica di idoneità alloggiativa	gg	14 gg	11,25 gg		
	Verifica richieste segnaletica passo carraio	Tempo medio per rilascio segnaletica per passo carraio	gg	30 gg	9 gg		
	Verifica matricole ascensori	Tempo medio rilascio matricole ascensori	gg	15 gg	8 gg		
	Efficacia attività di verifica	% di verifiche pratiche /totale delle pratiche soggette a L. 10/91(DGR 8745/08) pervenute	%	Min 5%/anno	100%/anno		

Ambiente ed Ecologia

La Sezione si occupa principalmente della gestione e controllo dei servizi di igiene ambientale (pulizia strade e raccolta rifiuti) e dei servizi di derattizzazione e disinfestazione su aree ed edifici pubblici, entrambi affidati per la diretta esecuzione a società esterne.

Tra le competenze della sezione vi è anche la gestione di istanze ed esposti a carattere più specifico relativamente a casi di inquinamenti ambientali (aria, acqua, suolo, rumore ecc.), pareri per istanze di attività produttive, rapportandosi anche con enti esterni (ASL, ARPA, Provincia) e attività di educazione e sensibilizzazione in tema ambientale, volte alla cittadinanza ed in particolare alla popolazione scolastica.

Avendo il Comune di Segrate meno di 40.000 abitanti, l'Ente responsabile delle ispezioni sul corretto esercizio e manutenzione degli impianti termici è la Provincia di Milano. La Sezione supporta i tecnici provinciali nelle campagne annuali di controllo termico degli impianti autonomi di potenza inferiore ai 35 KW, emettendo provvedimenti di adeguamento e messa a norma degli impianti termici ispezionati e classificati quali pericolosi. Inoltre, tramite proprio personale effettua sopralluoghi presso aziende o abitazioni per valutare istanze di detassazione della Tassa Rifiuti presentate dai contribuenti.

L'Ufficio segue e coadiuva i servizi "di custodia e mantenimento dei cani rinvenuti sul territorio comunale e di conduzione dell'Ufficio Tutela Animali (UTA) e tutela ed assistenza delle colonie feline del Comune di Segrate", con particolare rilievo ai punti: movimentazione cani, situazione sanitaria e benessere dei cani, modalità di gestione delle colonie feline, tutela ed assistenza delle stesse e sterilizzazione degli esemplari felini. La stipulazione delle relative convenzioni con l'Associazione Lega Nazionale per la difesa del Cane consente, sulla base della qualità dei servizi svolti, il perseguimento del vantaggio economico reso e rappresentato da un'alta percentuale di adozione di cani, nonché il contenimento della crescita demografica delle colonie feline.

Infine, segue e coadiuva le attività dello sportello comunale Infoenergia, che è un servizio offerto dall'Amministrazione Comunale ai cittadini e alle aziende, nato su iniziativa della Provincia di Milano, che permette all'Amministrazione comunale di porsi ai cittadini come riferimento per favorire la diffusione delle fonti energetiche rinnovabili e l'uso razionale dell'energia.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Quantità rifiuti raccolti pro-capite	kg rifiuti annui raccolti /popolazione residente	kg/ab.	577,84	599,51	587,617
	Raccolta Differenziata	% raccolta differenziata/totale rifiuti conferiti	%	58,07%	60,24%	59,50%
	Attività di tutela ambientale	n. avvii di procedimento/ordinanze per inquinamento ambientale emessi (acustico, atmosferico ed elettromagnetico)	n.	6	4	1
	Interventi di disinfestazione e derattizzazione	n. totale di interventi su aree ed edifici pubblici	n.	30	33	52
	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.	78	95	141

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Attività di controllo sulla presenza di amianto	Provvedimenti in materia di monitoraggio e rimozione amianto da manufatti e coibenti interni	n.	444	88	297
	Pareri tecnici relativi a istanze di detassazione	n. sopralluoghi finalizzati alla valutazione delle istanze di esenzione e riduzione della TARI presentate da cittadini e aziende	n.	15	94	94
	Attività dell'Ufficio Tutela Animali (UTA)	n. gatti sterilizzati appartenenti a colonie feline insediate nel territorio comunale (Ufficio Tutela Animali - UTA)	n.	48	24	38
	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.	138	160	150
	Contenimento infestazione zanzare	n. interventi di disinfestazione contro le zanzare effettuati	n.	-	70	20
	Contenimento infestazione zanzare	n. interventi di disinfestazione contro le zanzare programmati	n.	-	10	20
	Educazione ambientale	n. ragazzi coinvolti nel progetto di educazione ambientale	n.	-	202	800
	Custodia e mantenimento cani randagi presso Canile Rifugio	n. cani dati in adozione	n.	-	4	4

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	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.	1	7	5
	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.	11,5	12,5	15
	Tempestività di risposta alle richieste di disinfest./derattizz.	tempo medio di intervento dalla richiesta di derattizzazione/disinfestazione	gg.	1,6	0,9	3,37

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Raccolta differenziata	Ricavi da raccolta differenziata	Euro	315.000,00	289.266,18	305.000,00

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	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	%	31,70%	5,16%	20,17%
	Custodia e mantenimento cani randagi presso Canile Rifugio	n. cani dati in adozione/n. cani entrati nella struttura convenzionata a seguito di accalappiamento	%	95,45%	67%	80%

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	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)	%	60,00%	59,5%		
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.	13**		

Ufficio sottosuolo e reti tecniche

L'ufficio si occupa principalmente della gestione delle reti tecnologiche (gas, energia, telecomunicazioni, illuminazione pubblica e servizio idrico integrato) in forma diretta e indiretta, tenendo i rapporti con i singoli gestori dei servizi e coordinandone le attività. Gestisce inoltre le istruttorie per le richieste di manomissione di suolo pubblico che possono pervenire sia dai gestori delle reti sia dal privato.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gestione rete illuminazione pubblica - controllo gestore esterno	n. interventi manutentivi effettuati	n.	464	369	248**
	Gestione sottoservizi sottosuolo	n. interventi manutentivi effettuati	n.	100	133	76

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Tempistica intervento di manutenzione illuminazione	tempo di emissione ordine di servizio per interventi manutentivi (dalla segnalazione)	gg.	0,34	0,35	2,26
	Tempistica rilascio autorizzazioni	Tempo medio rilascio autorizzazione per manomissione suolo pubblico dalla richiesta	gg.	7,05	5,11	5,26
	Tempistica interventi manutenzione ordinaria infrastrutture comunali (pozzetti e tubazioni stradali)	tempo d'intervento dall'emissione dell'ordine di servizio	gg.	(*)	(*)	(*)

(*) nel corso del 2013, 2014 e 2015 non sono stati effettuati interventi, poiché il servizio non è stato appaltato per mancanza di disponibilità finanziarie

** dato ricavato da schede di report Enel Sole

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
	Tempistica interventi manutenzione ordinaria infrastrutture comunali (pozzetti e tubazioni stradali)	tempo d'intervento dall'emissione dell'ordine di servizio	gg.	5	(*)	(*) nel corso del 2013, 2014 e 2015 non sono stati effettuati interventi, poiché il servizio non è stato appaltato per mancanza di disponibilità finanziarie	n.r.

(*) 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

L'attività della Sezione Manutenzione Edifici, Arredo Urbano e Verde Pubblico è volta a mantenere il patrimonio esistente in un perfetto stato di conservazione, gestendo e programmando i servizi di manutenzione sul territorio, effettuati per tramite di ditte esterne. Viene quindi pianificata l'esecuzione degli interventi necessari per garantire un corretto ed adeguato stato manutentivo degli immobili di proprietà comunale, della manutenzione ordinaria dei parchi e del verde pubblico e delle potature e abbattimenti oltre ad alcuni interventi di riqualificazione delle aree a verde esistenti; l'ufficio arredo urbano e verde pubblico gestisce inoltre le istanze di installazione di impianti pubblicitari sul territorio.

Manutenzione edifici comunali

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Attività di manutenzione ordinaria edifici pubblici	Totale interventi su edifici pubblici (nidi, scuole, sedi comunali e centro civici, impianti sportivi)	n.	63	172	209

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Tempestività di intervento	Tempi medi di realizzazione intervento di manutenzione immobili (casi A priorità alta, casi B priorità medio-bassa)	gg.	A = 1 g B = 7 gg.	A = nessun intervento B = 9 gg.	A = nessun intervento B = 7,74 gg.
	Priorità di intervento	Percentuale interventi "urgenti" sul totale degli interventi	%	1,50%	0%	0%

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	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 B= 15 gg	A = nessun intervento B = 7,74 gg		n.r. 

Arredo Urbano e Verde Pubblico

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Manutenzione ordinaria verde pubblico	Mq giardini	mq	835.754	937.800	832.948 mq giardini + 9320 mq aiuole stradali
	Abbattimento/potature alberature	n. istanze di privati per abbattimento/potature alberature	n.	87	106	76
	Abbattimento/potature alberature	n. autorizzazioni rilasciate a privati per abbattimento/potature alberature	n.	71	91	72

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Interventi di manutenzione del verde pubblico	Tempi medi di intervento di manutenzione del verde	gg	18,72	9,62	42,19
	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	13,66	13,22	10,4

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
Interventi di arredo urbano e manutenzione del verde pubblico	Tempi medi di intervento di manutenzione del verde	gg	15 gg	42,19	Il dato annuo medio risulta particolarmente elevato in quanto per molto tempo nel II° trimestre non si è avuta la disponibilità della ditta esterna con il personale di supporto per l'esecuzione dei lavori di manutenzione. (scostamento 181%)	

Manutenzione strade

Il comune provvede, a mezzo di impresa esterna nell'ambito di specifico appalto, alla manutenzione di tipo ordinario e straordinario della rete stradale comunale, al fine di prevenire il degrado del manto stradale e laddove necessario operando gli interventi necessari al ripristino delle condizioni ottimali.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Richieste intervento per deterioramento strade	n. segnalazioni pervenute	n.	117	144	118
	Manutenzione ordinaria	n. interventi	n.	45 (+108 messe in sicurezza)	76 (+42 messe in sicurezza)	44 (+30 messe in sicurezza)
	Gestione risarcimenti danno	n. richieste risarcimento danni	n.	79	59	27

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Tempistica per sopralluogo	Tempi medi di uscita per sopralluogo	gg.	0,66 (< 1 giorno)	0,44 (<1 giorno)	0,72 (< 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.	0,51 (< 1 giorno)	0,38 (<1 giorno)	0,42 (< 1 giorno)

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
	Tempistica per sopralluogo e messa in sicurezza	Tempi medi di uscita per sopralluogo e messa in sicurezza	h.	24	10		
	Riduzione richieste risarcimento danni	n. richieste risarcimento danni pervenute nell'anno	n.	< 50	27		

Opere pubbliche

L'attività della sezione progettazione opere pubbliche riguarda principalmente la gestione dell'iter di progettazione di opere pubbliche, effettuata sia internamente sia esternamente, a partire dalla definizione del piano triennale delle opere pubbliche fino alla verifica delle attività di cantiere in corso di esecuzione dell'opera.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Attività di supporto progettazione Opere Pubbliche	n. opere con progettazione interna	n.	4 (1 conclusa)	7 (1 conclusa)	9 (4 concluse)
	Attività di supporto progettazione Opere Pubbliche	n. opere con progettazione esterna	n.	0	0	0
	Attività di supporto progettazione Opere Pubbliche	n. incarichi professionali esterni	n.	5	8	8

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Verifica rispetto tempi di esecuzione opere.	opere concluse oltre i termini stabiliti (in assenza di motivate proroghe)	%	0	0	33%

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
Verifica rispetto tempi di esecuzione opere.	opere concluse oltre i termini stabiliti (in assenza di motivate proroghe)	%	Max 15%/anno	33%	3 opere su 9 hanno maturato ritardi (scostamento 120%)	

Servizi cimiteriali

Le attività prevalenti riguardano la concessione di manufatti cimiteriali (loculi, ossari e cinerari), nonché tutte le operazioni di esumazione/estumulazione

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Rilascio concessioni cimiteriali	n. concessioni (loculi, ossari, cinerari)	n.	142	153	169
	esumazioni – organizzazione campagne	n. esumazioni	n.	3	4	168
	estumulazioni – organizzazione campagne	n. estumulazioni	n.	41	85	90
	Illuminazione votiva	n. pratiche trattate (attivazioni/disattivazioni)	n.	193	110	119

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Concessioni cimiteriali	n. verifiche contratti scaduti	n.	39	26	10
	Illuminazione votiva	Pagamenti	Euro	45.299,43	39.160,10	41.132,68

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

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
Piano cimiteriale	Rispetto prescrizioni	%	20%		(**)	n.r.

(**) il piano cimiteriale è stato predisposto e presentato dal professionista incaricato e sono state avviate le richieste dei prescritti pareri di ASL e ARPA, ma per intervenuto cambio di Amministrazione il Piano non è ancora stato adottato.

Urbanistica e SIT

La sezione urbanistica si occupa fundamentalmente della gestione della pianificazione urbanistica sia di livello generale (PGT) sia attuativa (piani esecutivi – programmi integrati di intervento). In esecuzione degli strumenti urbanistici vigenti e degli indirizzi politici vengono gestiti gli iter relativi a progetti urbanistici, valutazione ambientale strategica (VAS), convenzioni urbanistiche e relativi permessi di costruire (esecuzione opere pubbliche-realizzazione edifici privati), agibilità e collaudi, ecc.

E' altresì istituito l'ufficio SIT (Sistema Informativo Territoriale) che si occupa principalmente di gestire e mantenere la strumentazione informatica per il governo del territorio nonché l'insieme degli strumenti informativi (database territoriali) necessari per la raccolta, l'elaborazione e la restituzione di informazioni con contenuto territoriale a sostegno dei processi di governo dello stesso ed in primis, i processi di pianificazione. Tra le attività assegnate al SIT vi è l'aggiornamento dei database cartografici, il rilascio di certificazioni di destinazione urbanistica e l'istruttoria per l'assegnazione dei numeri civici e toponomastica

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	istruttoria proposta degli atti	Preistruttoria di proposte di atti di programmazione integrata o pianificazione attuativa (conformi o in variante al PGT) e di accordi convenzionali in genere	n.	6	10	3
	istruttoria proposta degli atti	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.	3	5	4
	Gestione istruttoria VAS	Valutazioni Ambientali Strategiche (VAS)	n.	1	1	0
	Gestione iter approvativi degli atti	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.	2	0	7
	Gestione convenzioni urbanistiche	Monitoraggio del processo di attuazione delle convenzioni urbanistiche in essere	n.	11	12	15
	Gestione convenzioni urbanistiche	Chiusura convenzioni urbanistiche (n° convenzioni urbanistiche chiuse nell'anno)	n.	2	1	1
	Gestione convenzioni urbanistiche	n. delibere di approvazione e n. provvedimenti edilizi rilasciati/istruiti per progetti di opere pubbliche	n.	3	13	0

	Gestione convenzioni urbanistiche	n. provvedimenti edilizi rilasciati o istruiti per l'approvazione di provvedimenti edilizi per la realizzazione di opere di interesse privato	n.	13	16	14
	Gestione convenzioni urbanistiche	n. richieste di agibilità istruite per opere di interesse privato	n.	5	3	4
	Gestione convenzioni urbanistiche	n. collaudi per opere pubbliche in corso	n.	3	6	7
	Progettazione urbanistica	n. progetti eseguiti/progetti richiesti dall'Amministrazione	n.	---	---	0
	Certificazione destinazione urbanistica	n. certificati di destinazione urbanistica rilasciati	n.	70	62	75
	Aggiornamento dati cartografici	n. aggiornamenti per miglioramento dei dati cartografici esistenti (PGT, base demaniale, base catastale, analisi varie)*	n.	n. 3 cartografie catastali; n. 3 analisi varie	n. 4 cartografie catastali; n. 7 analisi varie	catasto 4 aggiornamenti; nessun agg. PGT; Avviato agg.to della base demaniale producendo la prima bozza relativa all'anno 2014; Siamo in attesa dei dati relativi all'anno 2015, che l'ufficio Demanio sta elaborando. Si prevede di realizzare la mappatura nel primo semestre del 2016.
	Aggiornamento dati cartografici	n. aggiornamenti per miglioramento dei dati cartografici esistenti (toponomastica, numerazione civica)	n.			Toponomastica 2
				Numeri civici 11	19	8
	Apertura al pubblico	n. ore apertura al pubblico: richieste di informazioni di carattere generale, copie documenti ed estratti cartografici	ore	350	350	350
	Gestione pratiche edilizie	n. pratiche istruite (nota 1)	n.	-	da 2015	11
	Gestione pratiche edilizie	n. richieste agli atti (nota 2)	n.	-	da 2015	14

Nota 1: 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

Nota 2: n. pratiche edilizie (Permessi di costruire, DIA, SCIA, CIAL) in ambiti assoggettati a pianificazione attuativa

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gestione pratiche edilizie	n. pratiche istruite/richieste agli atti	%	100%	100%	100%
	Gestione pratiche edilizie	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%		
				(pratiche con attuazione coerente al crono programma del PII)	88%	78%
				(77% sul totale)		
	Tempestività rilascio Certificati di destinazione urbanistica	tempo medio di rilascio certificati di destinazione urbanistica	gg	15,78 gg	15	22,9
	Tempestività assegnazione numeri civici	tempo di assegnazione numeri civici dalla dichiarazione di acquisizione dell'agibilità	gg.	***	35	se pur non è ancora possibile rispettare in tutti i casi il "valore atteso" target; il processo di attribuzione di nuovi numeri civici è molto migliorato. Si prevede che possa entro il 2016 essere a regime.

* il sistema informatico impiegato dal SIT non dialoga con quello utilizzato dalla Sezione Demanio. L'inserimento dei dati e la loro elaborazione devono essere effettuati manualmente; l'operazione è lunga e difficoltosa

*** il dato non è stato rilevato perché è in atto un lavoro di bonifica della toponomastica e della numerazione civica

Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
Tempestività rilascio Certificati di destinazione urbanistica	tempo medio di rilascio certificati di destinazione urbanistica	gg.	Max 30 gg.	22,9		
Gestione pratiche edilizie	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%	78%		

CDR 08 DIREZIONE POLIZIA LOCALE

Il Comando di Polizia Locale riunisce diverse sezioni: Esterni e pronto intervento, Viabilità, Verbali e contenzioso, Polizia Amministrativa ed Annonaria. Le competenze quindi spaziano dal presidio e pattugliamento del territorio con servizio di pronto intervento in caso di situazioni di pericolo e di incidenti stradali, disciplina della viabilità sul territorio, disbrigo di pratiche di polizia amministrativa ed azioni di controllo su attività di commercio su aree pubbliche e di carattere ambientale in collaborazione con uffici ed enti preposti, nonché gestione dell'iter del sanzioni e del contenzioso relativo al codice della strada.

Controllo del territorio - viabilità e traffico

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Intervento sul territorio	n. richieste intervento	n.	14.714	12.974	14.718
	Ore di copertura servizio	n. ore di copertura settimanale	n.	128	128	119
	Presenza sulle strade	n. ore di pattugliamento	n.	3.876	5.235	5.051
	Interventi per incidenti stradali	n. rapporti incidenti stradali	n.	252	247	250
	Trattamenti sanitari obbligatori	n. trattamenti sanitari obbligatori	n.	3	5	2
	Servizi per manifestazioni	n. servizi per manifestazioni	n.	81	35	46
	Servizi viabilità scuole	n. servizi viabilità scuole	n.	1.348	1.283	1.376
	Occupazioni suolo pubblico	n. occupazioni suolo pubblico	n.	262	305	338
	Contrassegni rilasciati per invalidi	n. contrassegni pass invalidi	n.	324	242	391
	Ordinanze e autorizzazioni	n. ordinanze e autorizzazioni	n.	79	90	98
	Controlli pubblicità	n. controlli pubblicità	n.	114	142	116
	Servizi di coordinamento con altre forze di polizia	n. servizi CC	n.	24	15	61

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	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	5,25	5,59
	Tempistica emissione ordinanza per variazioni/modifiche alla viabilità	Tempo medio di emissione ordinanza per variazioni/modifiche alla viabilità	gg.	5	4,25	3,78

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	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%)		44	45,25	45
				33	29,75	26
				21	20	21
			%	2	5	8

Polizia Amministrativa – verbali e contenzioso

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Ispezioni taxi/amministrative	n. ispezioni taxi amministrative	n.	61	76	32
	Accertamenti anagrafici	n. accertamenti	n.	1.258	1693	1798
	Notifiche effettuate	n. notifiche atti	n.	220	340	393
	Licenze di P.S./autorizzazioni/DIA	n. Licenze di P.S./autorizzazioni/DIA	n.	172	155	176
	Ottemperanza ordinanze edilizie ed ambientali	n. controlli effettuati	n.	26	5	49
	Sopralluoghi per ecologia ed ambiente	n. sopralluoghi effettuati	n.	82	107	74
	Controlli esercizi commerciali e pubblici servizi	n. controlli effettuati	n.	43	28	42
	Esposti	n. di esposti	n.	37	29	28
	Educazione stradale	n. ore di educazione stradale	n.	245	276	300
	Codice della strada	n. infrazione CdS	n.	9.780	7608	5820
	Fermi amministrativi	n. fermi amministrativi	n.	29	21	11
	Sequestri	n. di sequestri	n.	59	41	15
	Contenzioso	n. ricorsi	n.	160	50	42
	Cause in tribunale	n. cause presso il tribunale	n.	160	75	55
	Orario al pubblico	n. ore apertura al pubblico	n.	47	50,5	40

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Tempistica emissione atti	Tempo medio di emissione atti ad istanza del cittadino	gg.	7	5	7
	Tempistica per il rilascio di autorizzazioni	Tempo medio di rilascio autorizzazioni	gg.	1,75	1	1,75
	Orario al pubblico	Ampliamento al pubblico degli orari di ricevimento utenza rispetto al 2012 (incremento n. ore)	%	22 ore in più rispetto anno precedente (47 ore)	25,5 in più rispetto al 2012 50,5	15 ore in più rispetto al 2012 40
	Accessibilità al pubblico	modifica orari di apertura al pubblico contestualmente all'avviamento di nuovo servizio di pagamento on line		//	a partire dal 2015	ridotto l'orario di apertura al fine di incentivare il nuovo servizio

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	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)	%	92	94	95

Segreteria Comando - Protezione Civile

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Interventi di Protezione Civile	n. interventi	n.	61	58	75
	Incontri/convocazioni Protezione Civile	n. incontri/convocazioni	n.	12	12	12
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Incontri del gruppo comunale di Protezione Civile	n. incontri del gruppo comunale di Protezione Civile	n.	12	12	12

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	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%; oltre i 20 minuti = 8%		
	Accessibilità al pubblico	Ridefinizione orari di ricevimento utenza contestualmente all'introduzione del sistema di pagamento multe on line attraverso il sito del Comune di Segrate. A partire dal 2015 l'apertura dello sportello al pubblico avrà il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00 - orario continuato.	%	avvio servizio pagamento multe on line e apertura sportello con 40 ore settimanali	in linea con il target atteso		
	Tempistica emissione atti	Tempo medio di emissione atti ad istanza del cittadino	gg.	15 gg.	15gg		

Sezione Trasporti

La sezione trasporti si occupa della pianificazione ed attuazione di strategie condivise per migliorare la mobilità del territorio incentivando e promuovendo l'utilizzo di mezzi pubblici, nonché nella gestione dell'erogazione di un servizio di trasporto per tutti i cittadini segratesi (trasporto pubblico di linea), ed il servizio di trasporto scolastico per il collegamento con le scuole del territorio.

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Gestione servizio di trasporto pubblico	n. utenti easy bus	n.	11.912	14.121	11.300
	km. Percorsi trasporto pubblico	1)Trasporto Pubblico Locale Comunale	Vett*Km.	1) 494.728	1) 492.049	1) 502970
		2)Linee urbane		2) 58.413	2) 58.413	2) 58413
	Funzionamento servizio trasporto pubblico	n. giorni funzionamento	gg.			
		1)TPL Comunale		1) 363	363	363
		2)Linee urbane		2) 365	365	365
	Gestione servizio di trasporto scolastico	n. iscritti al trasporto scolastico	n.	a.s. 2012/2013: 301	a.s. 2013/2014: 252	211
				a.s. 2013/2014: 252	a.s. 2014/2015 221	a.s. 2015/2016 196
	Gestione servizio di trasporto scolastico	n. linee/n. plessi scolastici	n.	5/5	5/5	5/5
	Gestione trasporto scolastico - Piedibus	n. iscritti	n.	82	95	113
	Copertura servizio trasporto pubblico locale	n. quartieri-zone edificate serviti da trasporto pubblico locale	n.	-	7	7
	Trasporto scolastico	n. richieste pervenute	n.	-	224	211
	Gestione segnalazioni per servizio a chiamata	n. segnalazioni totali pervenute	n.	-	2	0
	Gestione segnalazioni per servizio trasporto pubblico linee di area urbana	n. segnalazioni totali pervenute	n.	-	2	3
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	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.	%	100%	100%	100%

	Copertura servizio trasporto pubblico locale	Quartieri - zone edificate serviti da trasporto pubblico locale/totale dei quartieri	%	64%	64%	64%
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2013	2014	2015
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico	Richieste iscrizioni al trasporto scolastico accolte/totale richieste	%	100%	99%	100%
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico - Piedibus	Richieste iscrizioni al trasporto scolastico Piedibus accolte/totale richieste	%	96%	96%	99%
	Incremento utenti Piedibus	(n. iscritti anno i – n. iscritti anno i-1)/n. iscritti anno i-1	%	-10,87%°	16%	19%
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico	n. totale Richieste iscrizioni al trasporto scolastico accolte/ n. totale richieste	n.	n. 236 / n. 236	n. 221/ n. 224	n. 211/n. 211
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico - Piedibus	n. totale Richieste iscrizioni al trasporto scolastico Piedibus accolte/ / n. totale richieste	n.	n. 83 / n. 86	n. 95 / n. 99	n. 113/n. 114

	Indicatore	descrizione	U.M.	2015	Valore rilevato 2015	Note	Valutazione
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico	Richieste iscrizioni al trasporto scolastico accolte/totale richieste	%	100%	100%		
	Incremento utenti Piedibus	(n. iscritti anno i – n. iscritti anno i-1)/n. iscritti anno i-1	%	2%	19%		

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

3.2 RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI DI STRUTTURA

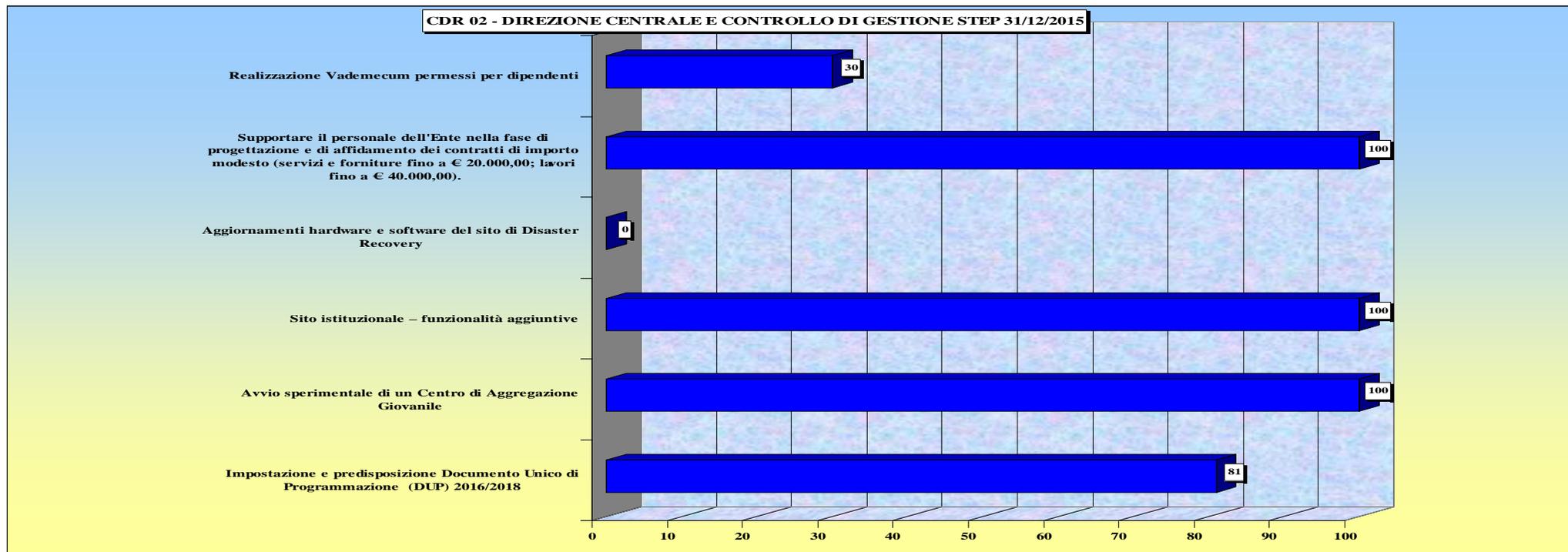
Si fornisce di seguito il dettaglio per singola direzione del grado di attuazione obiettivi di struttura definiti per l'anno 2015

OBIETTIVI GESTIONALI CDR 01		
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI, CULTURALI E RAPPORTI CON IL CITTADINO		
nr. ob.	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% Ragg.to al 31/12/2015
1	Impostazione di un sistema di indagini integrato per rilevare la soddisfazione e le aspettative della cittadinanza	58
2	Messa in rete di tutti i soggetti del territorio che realizzeranno eventi e progetti su Expo 2015	100
3	CUBI- Processo di fusione dei sistemi bibliotecari - SBME e SBV - modifiche organizzative e procedurali	86
4	Grande guerra - Tutti Eroi - Le Stanze della Memoria	80
5	Mappatura stato schede individuali cittadini stranieri	95
6	Ottimizzazione delle risorse umane disponibili e razionalizzazione delle procedure organizzative al fine del regolare ed efficiente svolgimento del procedimento elettorale	100
7	Realizzare il Bilancio di fine mandato, pubblicazione cartacea per i segratesi, che si valuterà di rendere disponibile anche online sul sito del Comune, illustrativa delle azioni, delle opere e degli interventi attuati dall'Amministrazione nei dieci anni di governo della città	100

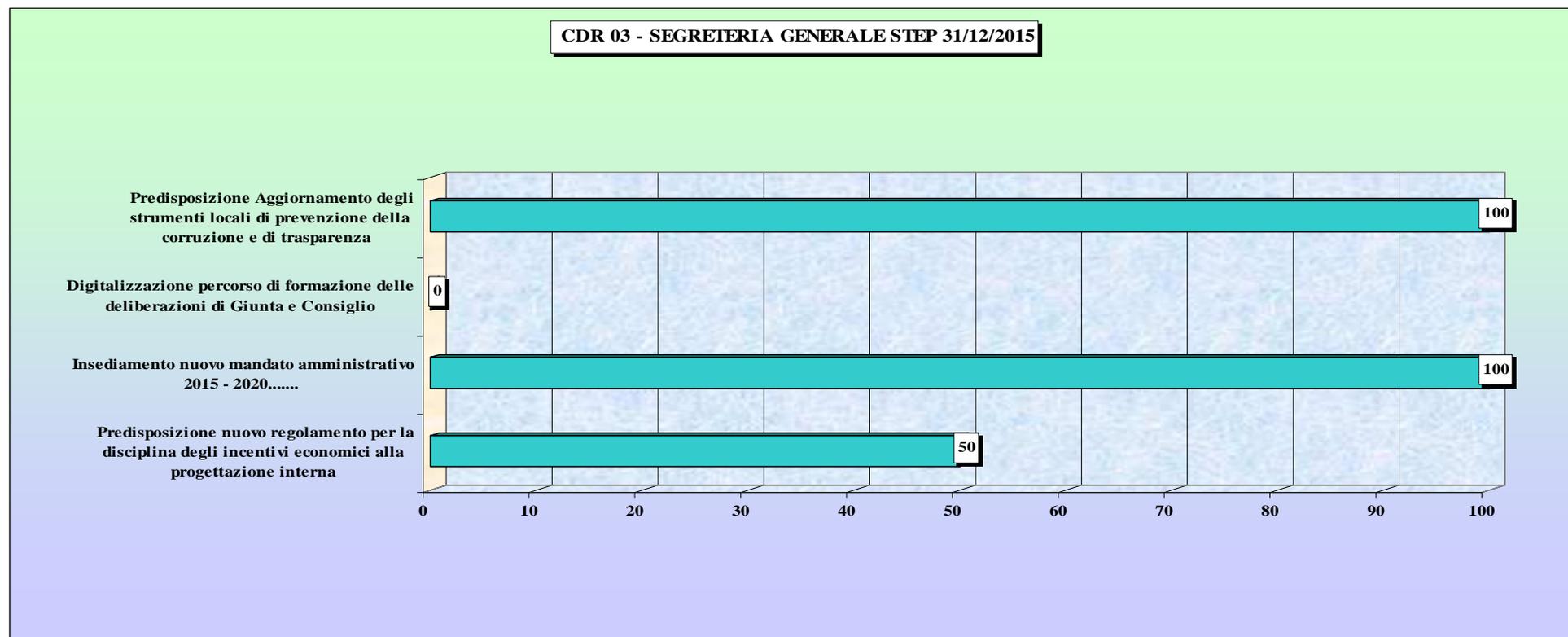
CDR 01 - DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI, CULTURALI E RAPPORTI CON IL CITTADINO STEP 31/12/2015



OBIETTIVI GESTIONALI CDR 02 - DIREZIONE CENTRALE E CONTROLLO DI GESTIONE		
nr. ob.	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% ragg.to al 31/12/2015
1	Realizzazione Vademecum permessi per dipendenti	30
2	Supportare il personale dell'Ente nella fase di progettazione e di affidamento dei contratti di importo modesto (servizi e forniture fino a € 20.000,00; lavori fino a € 40.000,00).	100
3	Aggiornamenti hardware e software del sito di Disaster Recovery	0
4	Sito istituzionale – funzionalità aggiuntive	100
5	Avvio sperimentale di un Centro di Aggregazione Giovanile	100
6	Impostazione e predisposizione Documento Unico di Programmazione (DUP) 2016/2018	81

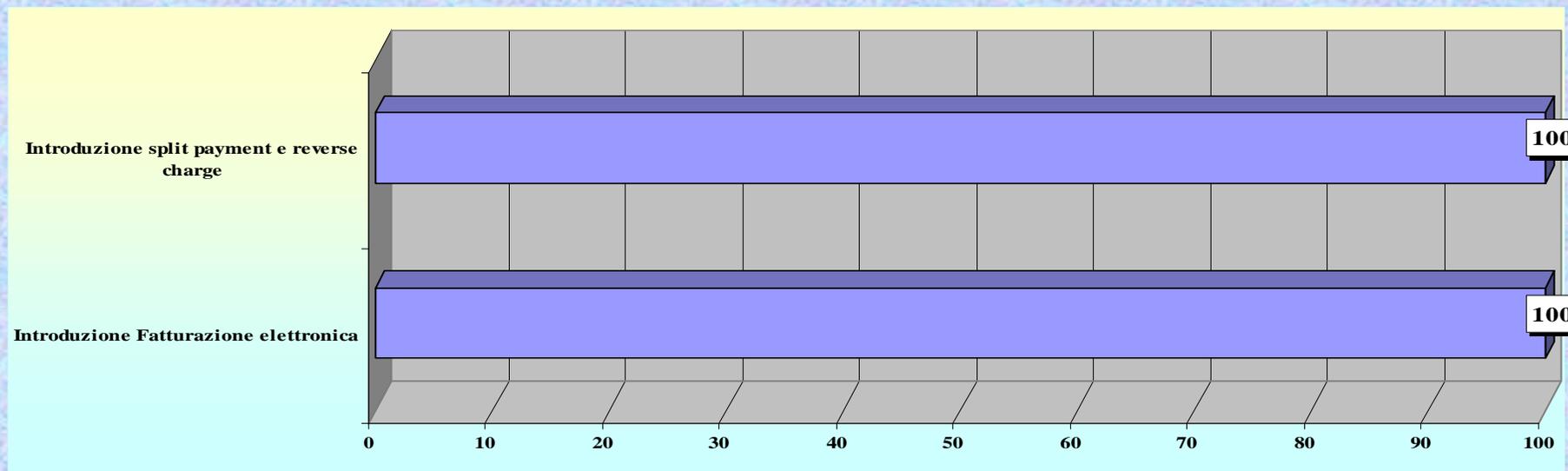


OBIETTIVI GESTIONALI CDR 03 - SEGRETERIA GENERALE		
nr. ob.	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% ragg.to al 31/12/2015
1	Predisposizione Aggiornamento degli strumenti locali di prevenzione della corruzione e di trasparenza	100
2	Digitalizzazione percorso di formazione delle deliberazioni di Giunta e Consiglio	annullato da variazione n.2 di PEG/PDO
3	Insediamiento nuovo mandato amministrativo 2015 - 2020.....	100
4	Predisposizione nuovo regolamento per la disciplina degli incentivi economici alla progettazione interna	50



OBIETTIVI GESTIONALI CDR 04 - DIREZIONE FINANZIARIA		
nr. ob.	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% ragg.to al 31/12/2015
1	Introduzione Fatturazione elettronica	100
2	Introduzione split payment e reverse charge	100

CDR 04 - DIREZIONE FINANZIARIA STEP 31/12/2015



OBIETTIVI GESTIONALI CDR 05 - DIREZIONE AMBIENTE TERRITORIO E LAVORI PUBBLICI

nr. ob.	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% ragg.to al 31/12/2015
1	Campagne di educazione ambientale e di sensibilizzazione finalizzate all'aumento della percentuale della raccolta differenziata dei rifiuti	100
2	Campagna di monitoraggio in continuo per la rilevazione del rumore aeroportuale nel territorio di Segrate	100
3	Definizione procedura di controllo dell'isolamento acustico in edilizia residenziale	100
4	Predisposizione manuale d'uso della città verde	100

CDR 05 - DIREZIONE AMBIENTE TERRITORIO E LAVORI PUBBLICI STEP 31/12/2015

Campagne di educazione ambientale e di sensibilizzazione finalizzate all'aumento della percentuale della raccolta differenziata dei rifiuti

100

Campagna di monitoraggio in continuo per la rilevazione del rumore aeroportuale nel territorio di Segrate

100

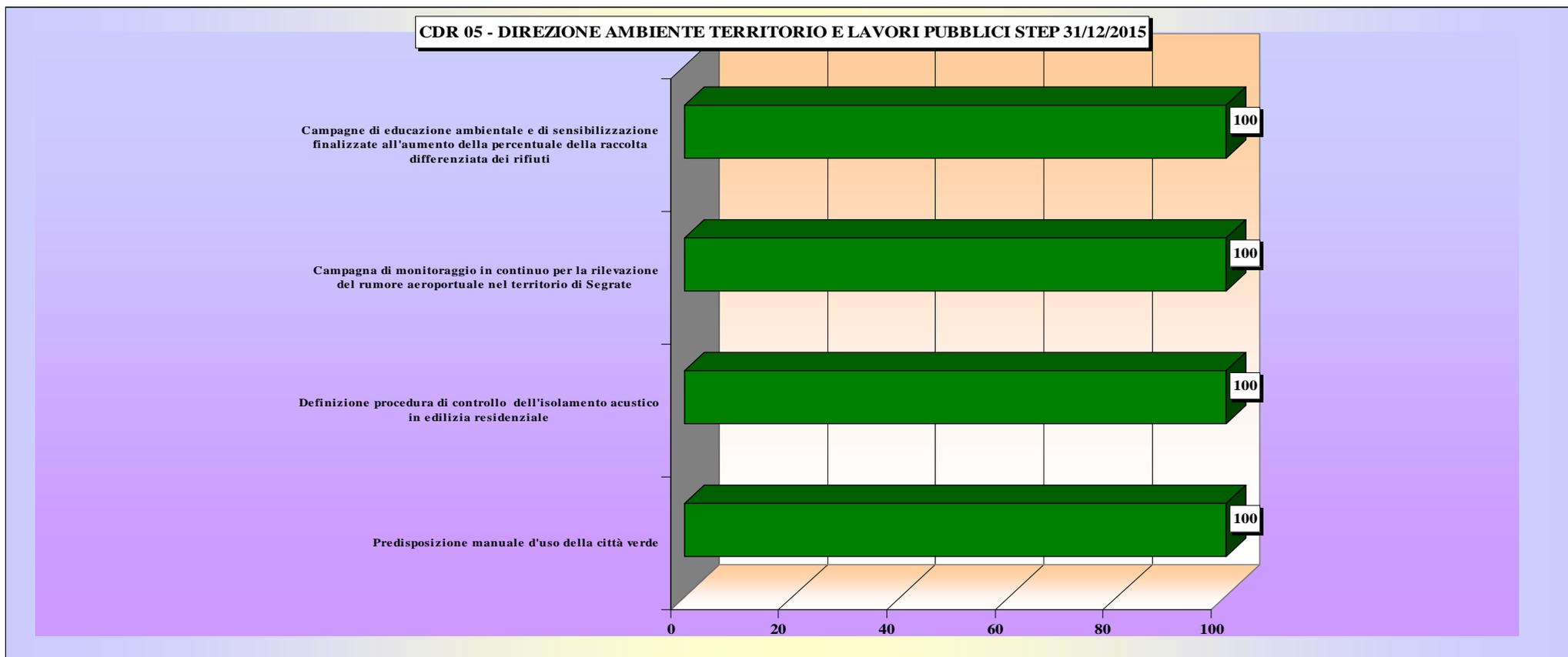
Definizione procedura di controllo dell'isolamento acustico in edilizia residenziale

100

Predisposizione manuale d'uso della città verde

100

0 20 40 60 80 100

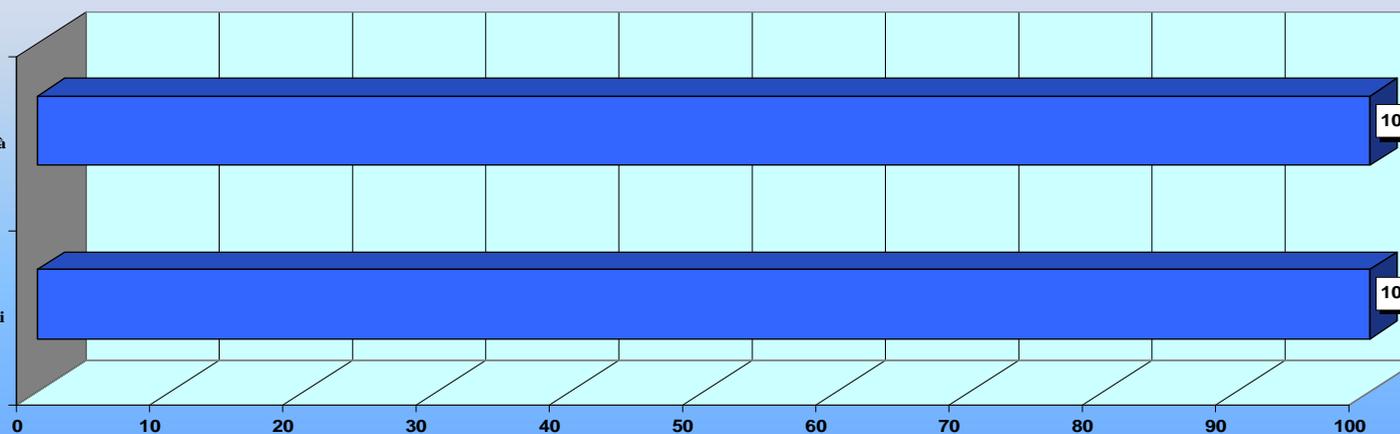


OBIETTIVI GESTIONALI CDR 08 - DIREZIONE POLIZIA LOCALE		
nr. ob.	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% ragg.to al 31/12/2015
1	Controlli igienico sanitari l'obiettivo consiste nella creazione di un'equipe all'interno dell'ufficio di polizia amministrativa che svolga un'attenta e qualificata attività di controllo di tipo sanitario, normalmente effettuato esclusivamente dal personale ASL, unitamente al consueto controllo annuario che viene svolto di routine dall'ufficio di polizia amministrativa.	100
2	Implementazione controlli: l'esposizione universale "EXPO Milano 2015" vedrà alte concentrazioni di flussi di persone e veicoli in limitati.....	100

CDR 08 - DIREZIONE POLIZIA LOCALE STEP 31/12/2015

Controlli igienico sanitari l'obiettivo consiste nella creazione di un'equipe all'interno dell'ufficio di polizia amministrativa che svolga un'attenta e qualificata attività di controllo di tipo sanitario, normalmente effettuato esclusivamente dal persona

Implementazione controlli: l'esposizione universale "EXPO Milano 2015" vedrà alte concentrazioni di flussi di persone e veicoli in limitati.....



4. Valutazione Performance Individuale

Il processo di valutazione del personale dipendente si articola in relazione ai seguenti raggruppamenti:

- Segretario Generale
- Dirigenti
- Posizioni Organizzative e Alte Professionalità
- Personale appartenente alle categorie A – B – C – D (ad esclusione delle Posizioni organizzative e Alte professionalità).

Per la valutazione del personale dirigente e dei titolari di Posizioni Organizzative e Alte Professionalità sono state adottate le metodologie già in uso nel 2011, mentre per il personale dipendente di categoria A-B-C-D non titolare di Posizione organizzativa e Alta professionalità è stata adottata la metodologia approvata con delibera di GC n. 45 del 19/03/2012.

I sistemi di valutazione approvati nel 2012 prevedono tre specifiche dimensioni di valutazione: performance organizzativa, grado di raggiungimento degli obiettivi individuali e i fattori di comportamento organizzativo, parametrati in base al livello di appartenenza.

Il sistema di valutazione della performance individuale, della dirigenza e del personale dipendente di categoria A-B-C-D non titolare di posizione organizzativa e alta professionalità, sempre nel rispetto dei principi enunciati nel DLgs. 150/09, inquadra i risultati conseguiti individualmente e dall'unità organizzativa di appartenenza, unitamente ai fattori di comportamenti organizzativi dimostrati e competenze professionali individuali. Il modello prevede un giudizio legato al contributo fornito al raggiungimento di obiettivi individuali e di gruppo della direzione di appartenenza, un giudizio legato ai fattori relazionali e di competenze professionali dimostrate ed un giudizio legato al contributo individuale per il raggiungimento dei livelli di performance organizzativa della struttura di appartenenza. Il punteggio massimo assegnabile derivante dai punteggi parziali dei tre fattori è posto pari a 100.

Per quanto riguarda le Posizioni Organizzative e Alte Professionalità le dimensioni analizzate riguardano i risultati individuali rapportati agli obiettivi della struttura organizzativa diretta/obiettivi intersettoriali ed il comportamento organizzativo. Il punteggio totale è pari a 400 punti.

Riepilogo valutazione dipendenti anno 2015

Punteggio	Cat. A	Cat. B	Cat. C	Cat. D
Da 90,01 a 100	1	20	78	45
Da 80,01 a 90	2	9	25	5
Da 70,01 a 80	1	4	2	1
Da 60,01 a 70			3	1
Inferiore/ uguale a 60		2		

PO e AP	Punteggio
* 11	400

* le PO e le AP per l'anno 2015 sono da considerarsi per il periodo 01/01/2015 - 16/06/2015. Per il periodo 17/06/2015 - 31/12/2015 i funzionari di cui trattasi sono stati valutati con il vigente sistema di valutazione per le cat. D senza PO.

Dirigenti e Segretario Generale	Punteggio
n. 1	90,00
n. 1	87,50
n. 1	84,75
n. 1	82,25
n. 1	81,75
n. 1	78,25
n. 1	77,25
n. 1	66,25

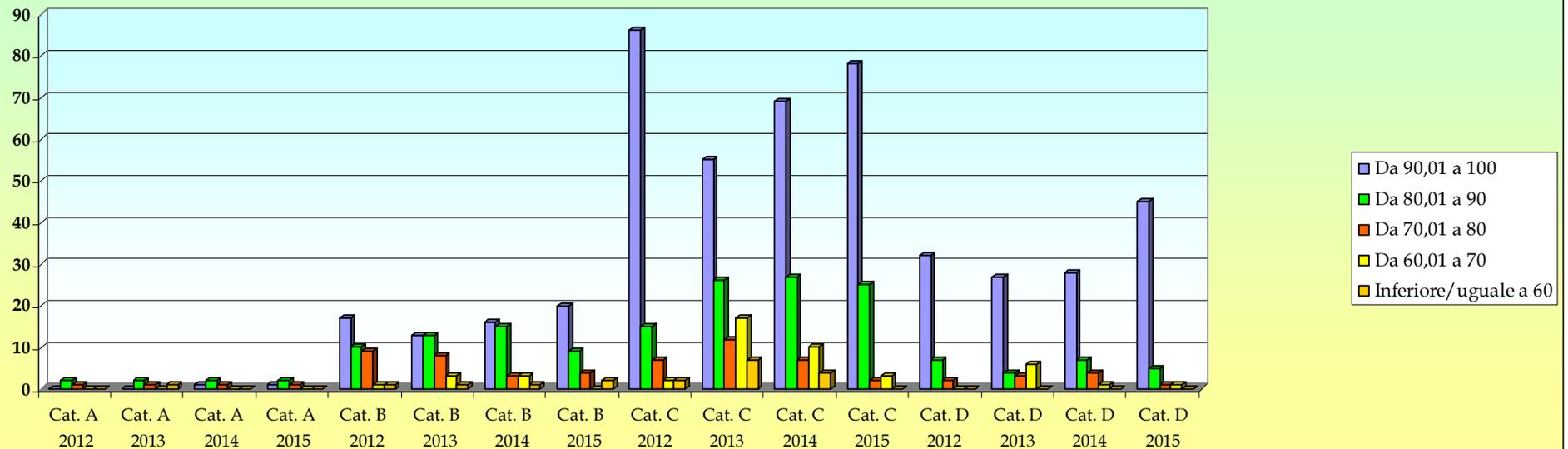
I Segretari Generali valutati sono stati n. 2, mentre per la Dirigenza sono stati valutati n. 3 Dirigenti a Tempo Determinato (cessati il 17/06/2015), n. 2 Dirigenti a tempo indeterminato e n. 1 Dirigente in Comando.

Per le singole posizioni di responsabilità è stato valutato il grado di raggiungimento di specifici obiettivi di struttura e relativi indicatori di risultato, seguito da una analisi della performance “comportamentale” declinata in sei specifici fattori (quattro fattori nel caso del segretario generale).

Il valore medio delle performance individuali del personale dirigente e dei Segretari Generali è pari a 81 punti su 100.

In merito ai ricorsi e alle procedure di conciliazione previste dalle Linee guida per la misurazione e valutazione della performance è stato presentato n. 1 ricorso e il valutatore ha confermato la valutazione.

Valutazione personale dipendente categoria A-B-C-D



5. Benessere organizzativo, Pari opportunità e Bilancio di genere

Con delibera di GC n. 123 del 29/10/2015 a oggetto: “Piano delle azioni positive: anno 2015” l’Amministrazione ha deliberato di confermare, per l’anno 2015, il contenuto del Piano di Azioni Positive 2012- 2013-2014, approvato dalla precedente Amministrazione, dando atto che fosse stato attuato solo parzialmente. Contestualmente la Giunta ha dato mandato alla Sezione Innovazione Sociale di predisporre, sentiti gli organi competenti, un nuovo Piano triennale delle azioni Positive per il periodo 2016-2018.

Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora, e contro le discriminazioni (CUG), era stato istituito con disposizioni dirigenziali del Direttore Centrale e Controllo di Gestione n. 89 del 31/03/2011 e n.148 del 17/05/2011, con le quali erano stati rispettivamente nominati il Presidente e i componenti del comitato. Il comitato è rimasto in carica per un periodo di quattro anni, così come previsto la normativa e nell’anno 2015 avrebbe dovuto essere rinnovato.

L’Amministrazione, giunta alla fine del proprio mandato, ha demandato all’amministrazione che sarebbe stata eletta, nel mese di giugno 2015, la nomina del nuovo presidente e dei nuovi membri. Di fatto l’anno si è concluso senza averlo rinominato e rimandando la nomina all’anno 2016.

E’ stata predisposta, sia all’interno del sito istituzionale, sia nell’area intranet aziendale, una sezione apposita in cui viene illustrata sinteticamente il ruolo ed attività del comitato, riportante anche link utili e riferimenti legislativi.

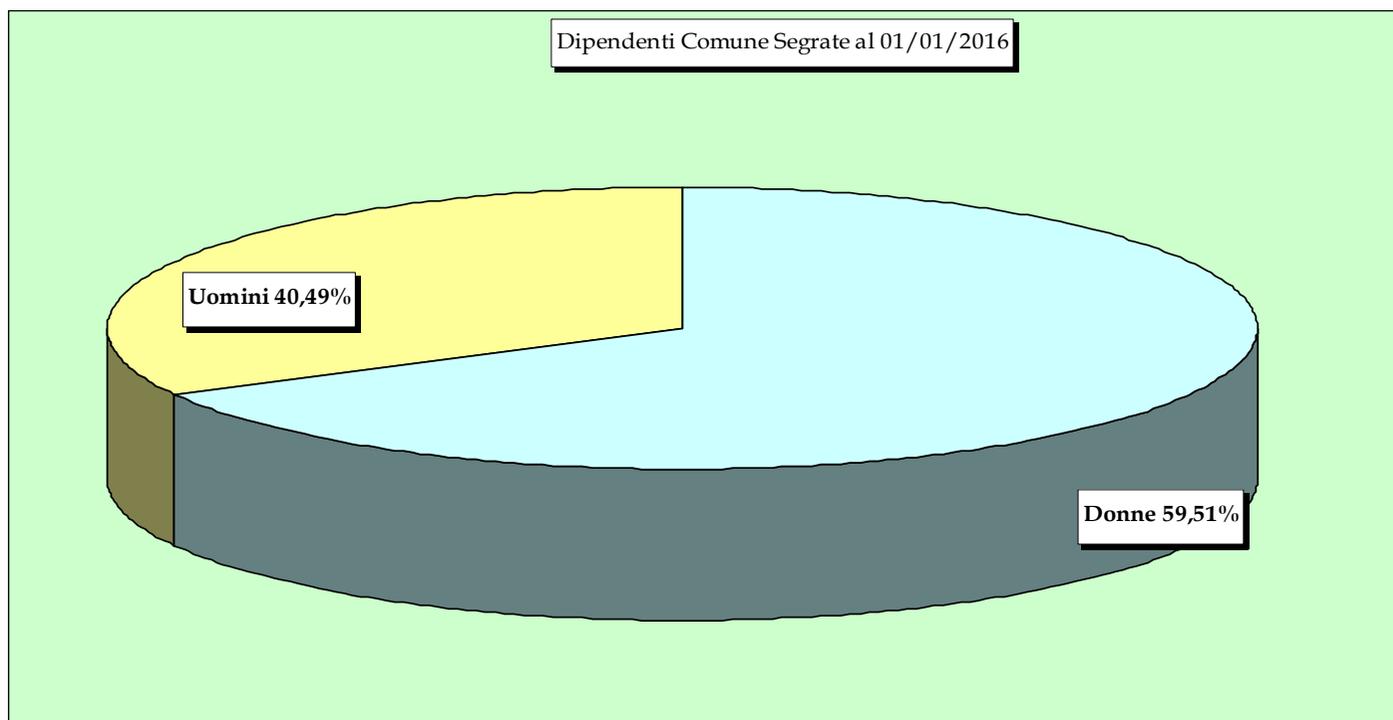
1 Analisi caratteri qualitativi/quantitativi			
Indicatori	2013	2014	2015
Età media del personale (anni)	44	45	48
Età media dei dirigenti (anni)	51	52	55
Tasso di crescita di personale	0	0	0
% di dipendenti in possesso di laurea	20%	20%	20%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%	100%	100%
Ore di formazione (media per dipendente)	9,76	10,69	8,25%
Turnover del personale	2	2	0
N. di revisioni della struttura organizzativa negli ultimi 3 anni	6	0	0
N. di personal computer/N. dipendenti	255/220=1,16	255/220	260/205 =1,26
N. di postazioni dotate di accesso a Internet/N. postazioni	254/220=1,16	254/220	250/260 =0,96
E-mail certificata	1	1	1
N. dipendenti dotati di firma digitale (compresi i dirigenti)	37	38	36
N. abitanti/N. dipendenti	35090 / 220= 159,50	35217/215	35037/205

2 Analisi Benessere organizzativo			
Indicatori	2013	2014	2015
Tasso di assenze	19%	14,96%	20,78%
Tasso di dimissioni premature (su tot. dip. Ruolo e TD)	3%	2%	0
Tasso di richieste trasferimento (su tot. dip. Ruolo)	3%	2,8%	1,4%
Tasso di infortuni (su tot. dip. Ruolo e TD)	4%	3,9%	1,4%
Trattamento economico* percepito dai dipendenti (media mensile lorda) (esclusi i dirigenti)	€ 1.913	1.913	1.913
Trattamento economico* percepito dai dirigenti (media mensile lorda)	€ 8.354	8.354	8354
% assunzioni a tempo indeterminato (su tot. assunzioni)	100%	100%	0
% assunzioni art.36, comma 2 D. Lgs. n.165/2001 (su tot. assunzioni)	0	0	0
N. di procedimenti disciplinari attivati	3	2	3
N. procedimenti disciplinari conclusi	2	2	3

* voce comprensiva di tutte le voci di competenza fissa e accessoria (dal conteggio sono esclusi gli amministratori)

3 Analisi di genere			
Indicatori	2013	2014	2015
% dirigenti donne	50%	50%	0,25%
% di donne rispetto al totale del personale	57%	57%	57%
% di donne assunte a tempo indeterminato rispetto al totale dei tempi indeterminati	60%	60%	60%
Età media del personale femminile - dirigenti	47 anni	48 anni	50
Età media del personale femminile – categorie non dirigenziali	45 anni	46 anni	47
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	24%	24%	25%
Ore di formazione femminile (media per dipendente di sesso femminile)	11,88%	11,73%	8,09%

Viene presentata un'analisi specifica di genere relativa al personale che lavora all'interno dell'Ente. Viene quindi rappresentata la realtà lavorativa con specifico riguardo al tasso di rappresentazione del personale femminile.

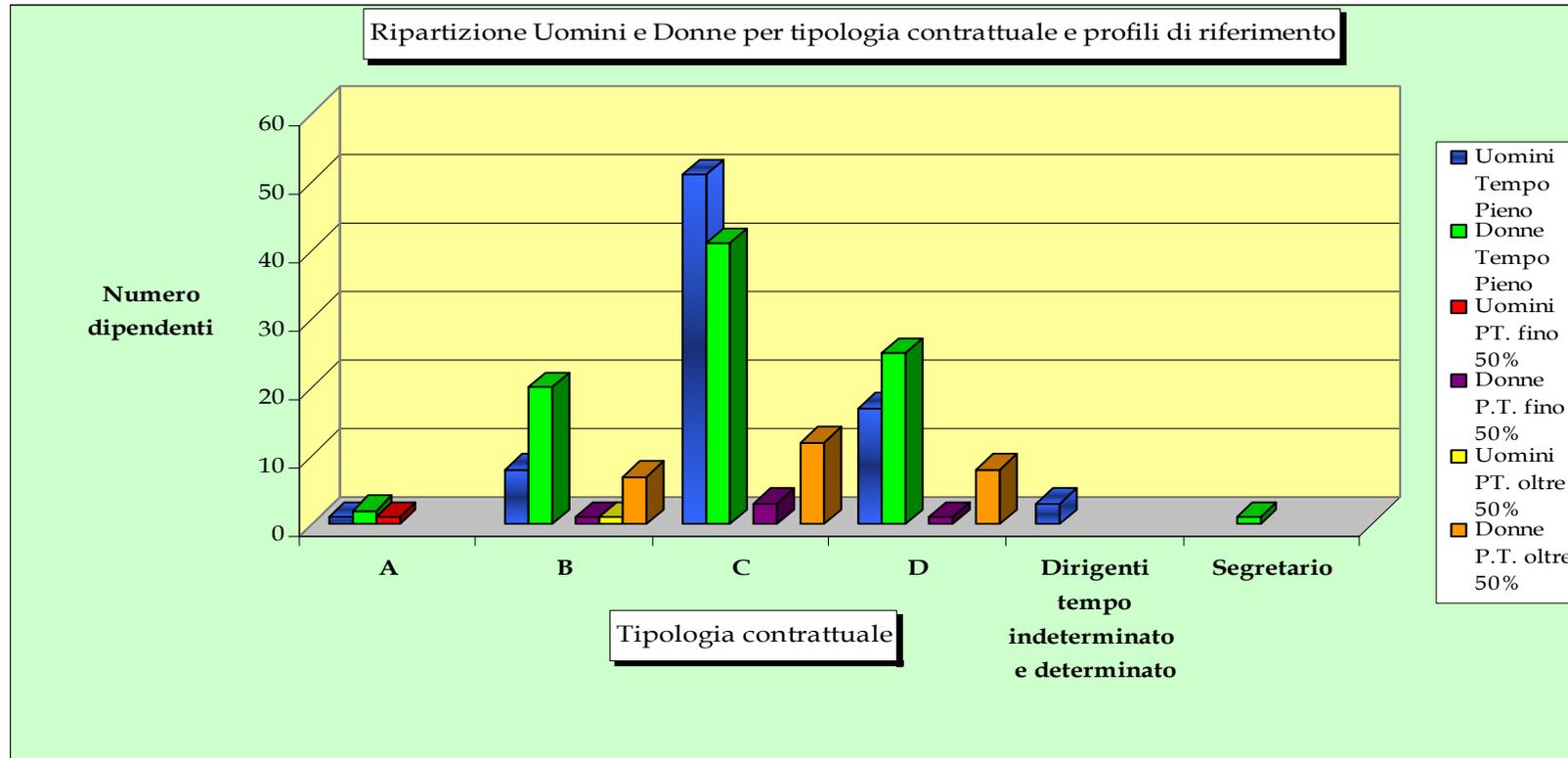


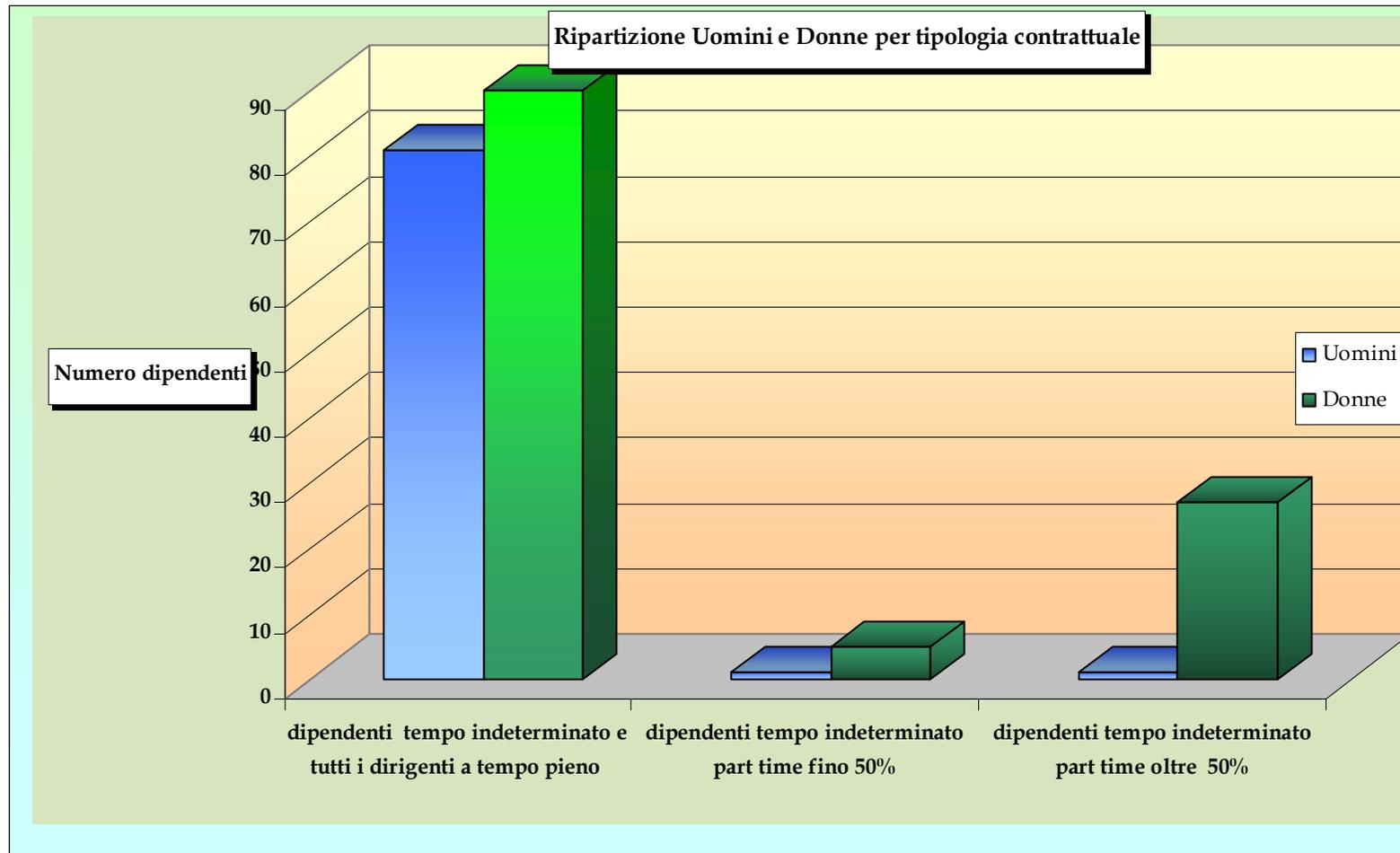
Al 01/01/2016 il personale dipendente del Comune di Segrate ammonta a 205 unità, con una netta prevalenza di personale femminile.

Un dato significativo è quello relativo alle posizioni contrattuali: infatti la presenza di personale femminile è nettamente prevalente per la categoria C e per le posizioni direttive (cat. D).

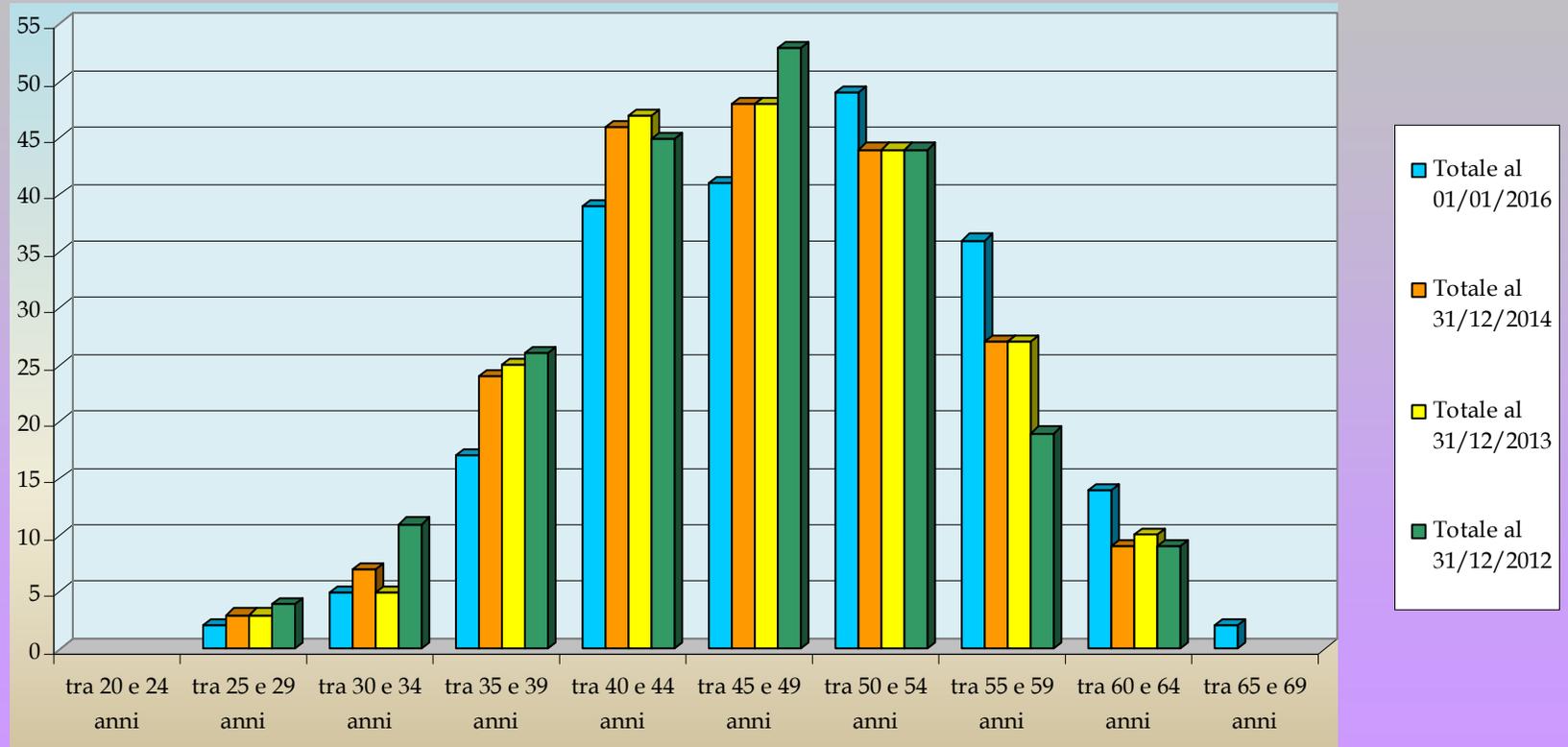
Per quanto riguarda i ruoli dirigenziali a giugno 2015, sono scaduti n. 3 contratti a tempo determinato (donne) ai sensi dell'art. 110 D.Lgs. n.267/200, in conseguenza delle elezioni amministrative. Sono rimasti titolari n. 2 dirigenti a tempo indeterminato (uomini) e la figura di un Segretario Generale (uomo fino a marzo 2015, donna da luglio 2015). Dal 1 novembre 2015 i dirigenti sono rappresentati da 3 uomini, (75%) e 1 è donna (25%), che ricopre anche la posizione di Segretario Generale.

Sul totale dei dipendenti l'83,41% risulta a tempo pieno e il 16,59% con contratti part-time. Il part time è in netta prevalenza richiesto dal personale femminile, nella gran parte dei casi motivato per le gestione dei figli.

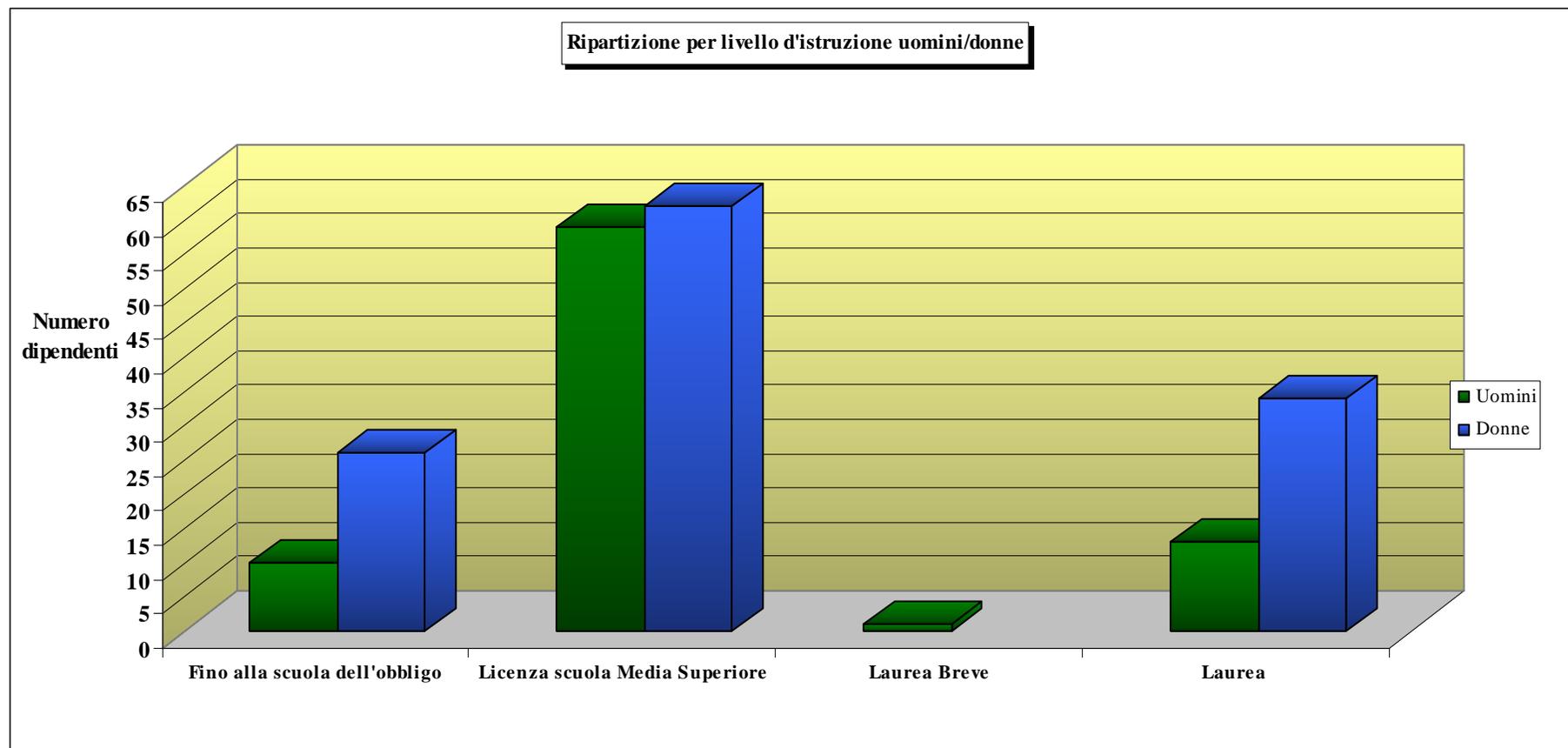




Ripartizione dipendenti negli anni per fasce d'età



La ripartizione per età, valutata alla data del 01/01/2016, evidenzia una prevalente incidenza del personale femminile oltre i 45 anni di età, con un picco tra i 50 e 54 anni di età, mentre è nullo il contributo femminile sotto i 30 anni.



Le donne risultano maggiormente scolarizzate per quanto riguarda il possesso del diploma di laurea (16,59 % di donne – 6,34 % uomini rispetto al totale dei dipendenti), mentre si rileva sostanziale parità per il diploma di scuola superiore (30,24 % donne – 28,78 % uomini rispetto al totale dei dipendenti). Per contro per quanto riguarda i possessori del titolo di scuola dell'obbligo le percentuali sono pari a 12,68 % donne e 4,88 % uomini.

6. Trasparenza e prevenzione della corruzione

Sul sito istituzionale dell'ente è attiva e costantemente aggiornata la sezione "Amministrazione Trasparente", in attuazione del Dlgs. 33/13, in cui sono pubblicate le informazioni relative alle sezioni individuate dal citato DLgs: Disposizioni generali, Organizzazione, Consulenti e collaboratori, Personale, Bandi di concorso, Performance, Enti controllati, Attività e procedimenti, provvedimenti, risorse controlli sulle imprese, Bandi di gara e contratti, Sovvenzioni contributi sussidi e vantaggi economici, Bilanci, Beni immobili e gestione del patrimonio, Controlli e rilievi sull'amministrazione, Servizi erogati, Pagamenti dell'amministrazione, Opere pubbliche, Pianificazione e governo del territorio, Informazioni ambientali, Interventi straordinari e di emergenza, Altri contenuti (comprensiva della sezione dedicata alla prevenzione della corruzione). La pagina è facilmente accessibile dalla home page del sito.

In data 17 febbraio 2016 l'OIV ha provveduto a redigere l'attestazione sugli obblighi di pubblicazione al 31/01/2016, come da delibera ANAC n. 43/2016. La griglia di rilevazione e l'attestazione risultano pubblicate nel sito istituzionale nella specifica sezione di amministrazione trasparente.

Con atto sindacale n.164 del 20/07/2015, il Segretario Generale, Dott.ssa Bellagamba, è stato nominato responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza dell'ente.

Con delibera di Giunta comunale n. 144 del 03/12/2015 è stato approvato il Piano di Prevenzione della "Corruzione" 2015-2017 e connesso Programma Triennale della Trasparenza e dell'Integrità del Comune di Segrate.

Il Responsabile del Piano ha provveduto a compilare e pubblicare nell'apposita sezione in amministrazione Trasparente la relazione annuale secondo lo schema reso pubblico dall'ANAC sul proprio sito.

In merito al rispetto dei tempi procedurali, nell'anno 2015 è proseguito il monitoraggio dei tempi dei singoli procedimenti individuati, esteso a tutti gli uffici ed effettuato con cadenza semestrale. I risultati del monitoraggio sono stati pubblicati nell'apposita sezione di amministrazione trasparente del sito.

In ottemperanza al Regolamento di riassetto dei controlli interni al Comune di Segrate, approvato con delibera di CC n. 1 del 09/01/2013, il Segretario Generale (Dott. Maria Carbonara per la prima parte dell'anno e Dott.ssa Bellagamba per la seconda parte dell'anno) ha effettuato un controllo successivo sugli atti in base a quantità e tipologia di atti individuati all'interno del regolamento stesso e ha elaborato un report delle risultanze emerse inoltrato al collegio dei revisori, capigruppo consiliari e OIV.

Nell'anno 2015 è stato predisposto il referto di controllo di gestione previsto dall'art. 197 del TUEL riferito all'anno 2014. Il referto viene così strutturato:

- definizione del processo di programmazione e controllo dell'ente
- monitoraggio degli obiettivi: analisi del grado di conseguimento degli obiettivi di PEG/PDO anno 2014;
- modello di contabilità analitica dell'Ente: analisi entrate/costi dell'ente nel complesso e per singola direzione con raffronto con anno precedente;
- analisi per singola direzione (raggiungimento obiettivi con monitoraggio al 31/12/2014, portafoglio servizi con monitoraggio al 31/12/2014, costi di contabilità analitica);

Il referto del controllo di gestione anno 2014 è stato approvato con delibera di GC 153 del 21/12/2015 e trasmesso con nota prot. n. 45160 del 23/12/2015 al Sindaco, al Presidente del Consiglio Comunale, alla Corte dei Conti di Milano, al Segretario Generale e al Collegio dei Revisori. Inoltre è stato pubblicato sul sito web istituzionale dell'ente nella sezione Amministrazione Trasparente.