



Città di Segrate

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2014

Allegato alla deliberazione di G.C. n. . 58 del 28/05/2015

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.	8
1.4 Il ciclo di gestione della performance e albero della performance	pag.	10
2. Stato di salute dell'Ente	pag.	12
2.1 Stato di salute dell'organizzazione	pag.	13
2.2 Stato di salute delle relazioni	pag.	17
2.3 Salute finanziaria	pag.	27
3. Performance organizzativa - i Risultati raggiunti	pag.	32
3.1 Grado di attuazione della strategia - avanzamento 31/12/2014	pag.	32
3.2 Portafoglio dei servizi – monitoraggio al 31/12/2014	pag.	43
3.3 Raggiungimento obiettivi RPP al 31/12/2014	pag.	101
3.4 Raggiungimento obiettivi di struttura al 31/12/2014	pag.	103
4. Valutazione Performance Individuale	pag.	116
5. Pari opportunità, benessere organizzativo e bilancio di genere	pag.	119
6. Trasparenza e prevenzione della corruzione	pag.	127

1. Sintesi delle informazioni di interesse generale

Il Comune di Segrate è un ente locale, situato alle porte di Milano, con una popolazione di ca. 35.000 abitanti 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 con una popolazione complessiva pari a **35.217** abitanti (al 31/12/2014).

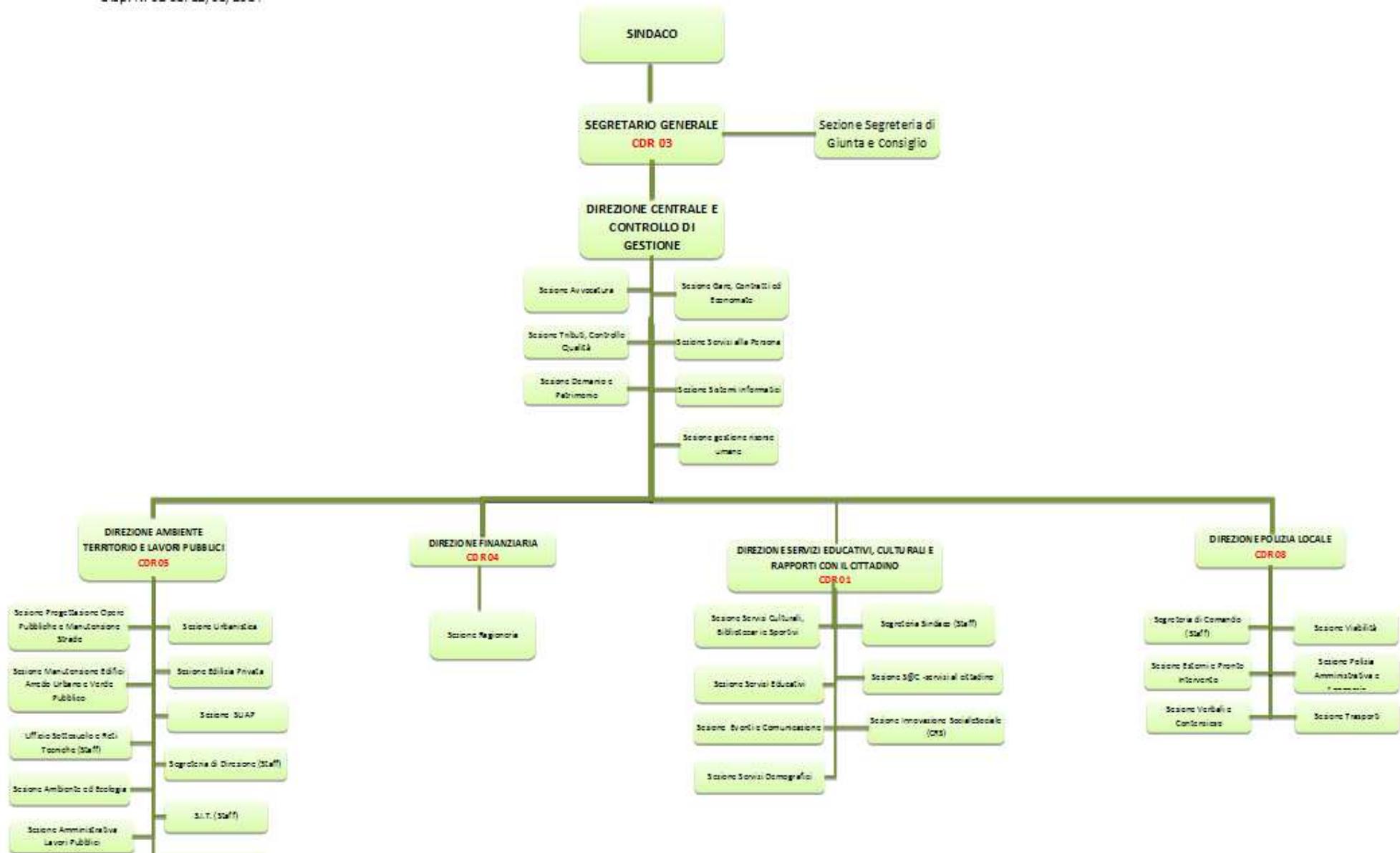
1.1. Dati informativi sull'organizzazione

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 2014-2016, approvato per l'anno 2014 con Del GC n. 36 del 14/03/2014, per ciascuna direzione è riportata la dotazione organica, con il numero di addetti per categoria, e 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, Piano delle Performance 2014-2016 e PDO 2014, approvata con deliberazione di Giunta n. 86 del 12/09/2014;
- variazione n. 2 PEG, approvata con delibera di GC n 95 del 09/10/2014;
- variazione n. 3 PEG, approvata con delibera di GC n 103 del 27/10/2014;
- variazione n. 4 PEG, approvata con delibera di GC n 122 del 04/12/2014;

Di seguito si presenta l'organigramma della struttura, vigente al 2014:



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	Dirigente a t. d. art. 110, c. 1, DLgs 267/2000	Avv. Laura Aldini	Provvedimento sindacale n° 42 del 6/05/2010
Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici	Assunzione a tempo indeterminato	Arch. Maurizio Rigamonti	Provvedimento sindacale n° 93 del 23/07/2010 e provvedimento sindacale n° 47 del 15/10/2013 (conferimento servizi cimiteriali)
Direzione Finanziaria	Dirigente a t. d. art. 110, c. 1, DLgs 267/2000	D.ssa Claudia Bagatti	Provvedimento sindacale n° 105 del 27/09/2010
Direzione Servizi educativi culturali e rapporti col cittadino	Dirigente a t. d. art. 110, c. 1, DLgs 267/2000	D.ssa Paola Malcangio	Provvedimento sindacale n° 59 del 29/06/2010 e e provvedimento sindacale n° 47 del 15/10/2013 (conferimento servizi demografici)
Direzione Polizia Locale	Assunzione a tempo indeterminato	Dr. Lorenzo Giona	Provvedimento sindacale n° 93 del 23/07/2010

La figura del Segretario Generale nel 2014 è stata ricoperta dal Dr. Roberto Carbonara incaricato con provvedimento del Sindaco n° 39 del 16/09/2011.

- 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:

Il piano del fabbisogno del personale, approvato con delibera di GC n° 68 del 10/7/2014, prevedeva l'assunzione di 2 agenti di p.l. per la Direzione polizia locale.

Per quanto attiene i principali obblighi in materia di personale si rileva che non sono presenti nell'anno 2014 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° 44 del 17/4/2014 ed è stato trasmesso alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica in data 24/04/2014.

- 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 2014, 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.):

ANNO 2014				
Dotazione Organica	Numero Dipendenti	Giorni Lavorativi	% Assenza	% Presenza
DIREZIONE AMBIENTE, TERRITORIO E LAVORI PUBBLICI	35	8785	17,47	85,53
DIREZIONE CENTRALE E CONTROLLO DI GESTIONE	39	9569	19,75	80,25
DIREZIONE FINANZIARIA	6	1506	15,65	84,35
DIREZIONE POLIZIA LOCALE	52	13634	17,41	82,59
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI, CULTURALI E RAPPORTI CON IL CITTADINO	67	16739	23,05	76,95
SEGRETARIO GENERALE	9	2259	15,61	84,39

In merito alla contrattazione integrativa sono stati predisposti i seguenti atti per la costituzione del fondo delle risorse decentrate relativamente all'annualità 2014:

a. Costituzione del fondo delle risorse decentrate per il personale dirigenziale;

Determinazione n° 493 del 22/7/2014 con la quale è stato costituito il fondo per il finanziamento della retribuzione di posizione e di risultato della dirigenza per l'anno 2014;

Deliberazione di GC n° 63 del 30/6/2014 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 2014, ai sensi dell'art. 40, comma tre ter, del D.Lgs. 165/2001.

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

Determinazione n° 217 del 28/3/2014 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 - Costituzione parte stabile - anno 2014.

Determinazione n° 396 del 13/6/2014 con la quale è stato costituito 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 - Costituzione parte variabile anno 2014.

In data 3/7/2014 le delegazioni trattanti di parte pubblica e di parte sindacale hanno sottoscritto apposito verbale definitivo di accordo sulla costituzione e ripartizione del fondo 2014.

In data 10/07/2014 con deliberazione di Giunta Comunale n. 69 è stato approvato il contratto collettivo decentrato integrativo – parte economica anno 2014.

Non ci sono disponibilità economiche nel fondo per l'attribuzione di premi legati alla performance individuale per il personale di categoria A-B-C-D, fatta eccezione per il personale titolare di posizione organizzativa/alta specializzazione.

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.55sexies, co.3); nell'anno 2014 sono stati attivati n. 2 procedimenti disciplinari a carico dei dipendenti, di cui conclusi n. 2.
- c) Controllo sulle assenze (D. Lgs. n.165/2001, art.55septies, 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 2014 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 collegiale con delibera di Giunta Comunale n. 26 del 08/02/2011. L'incarico affidato ai componenti dell'organismo è scaduto a febbraio 2014 e quindi l'Ente nel primo semestre dell'anno ha avviato le attività per individuare il nuovo organismo di valutazione. Con delibera di GC n. 17 del 31/01/2014 è stato approvato il nuovo regolamento di funzionamento dell'organismo indipendente di valutazione (OIV) con la quale l'organo da collegiale è diventato monocratico. L'ente ha quindi proceduto con l'iter di selezione per l'individuazione del nuovo organismo indipendente di valutazione, ai sensi delle Linee Guida (delibera n.12/2013) CIVIT ora ANAC. Il candidato prescelto è stata la Dott.ssa Floriana Gambaro e l'incarico ha avuto decorrenza dal 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 2014 l'OIV ha effettuato nove 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?

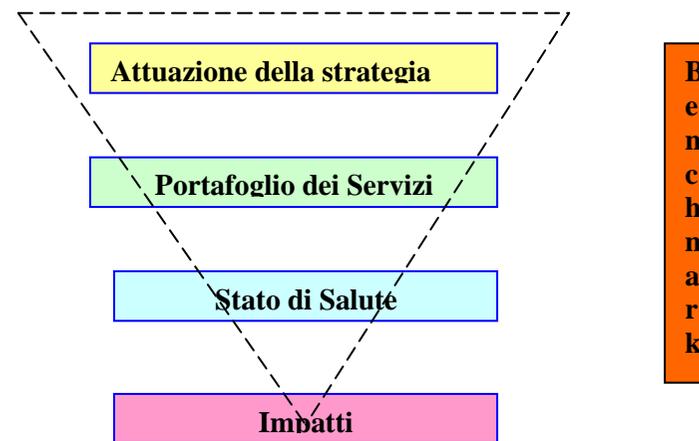
4 – Gli impatti sui bisogni

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

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.

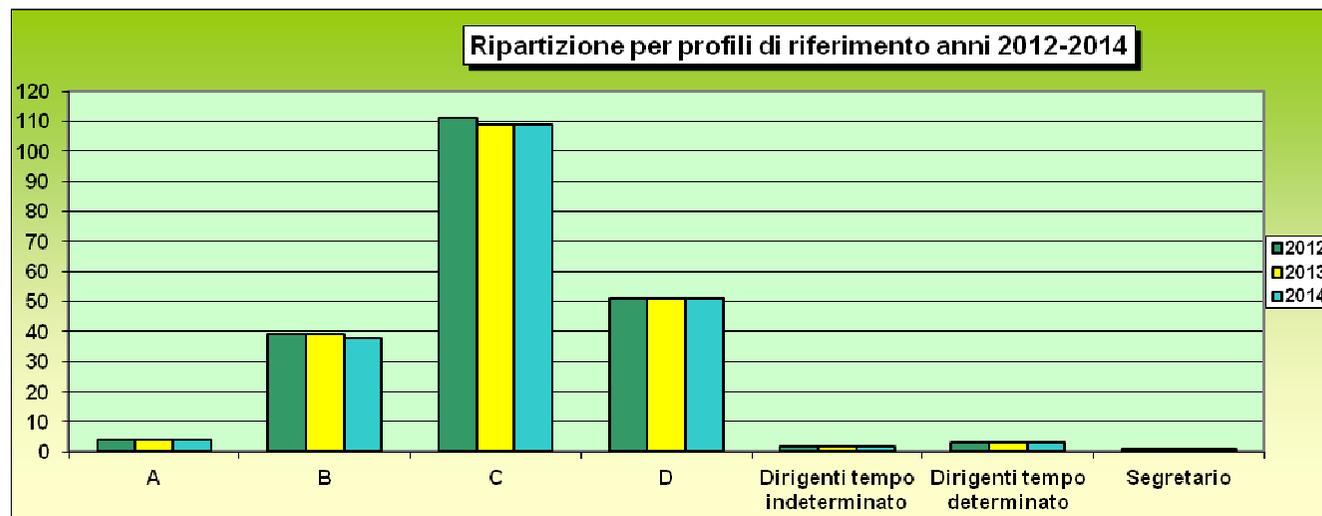
Il Bilancio di Previsione per l'anno 2014 e la Relazione Previsionale e Programmatica sono stati approvati con Delibera di CC. n. 12 del 27/02/2014.

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

2. Stato di salute dell'ente

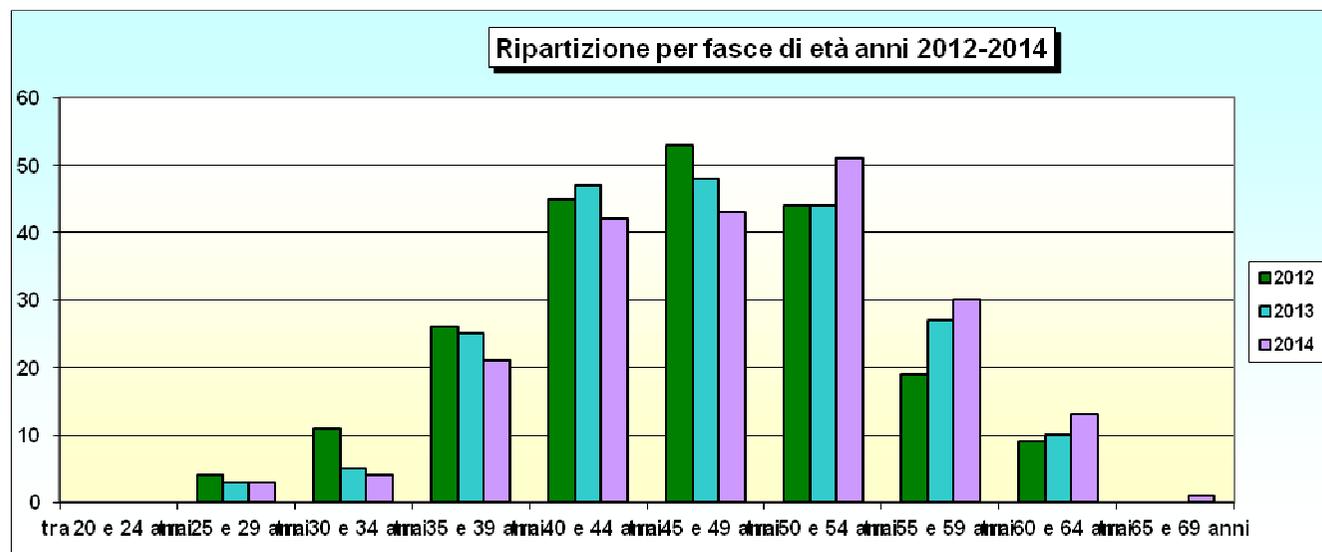
2.1 stato di salute dell'organizzazione

Ripartizione per profili di riferimento			
	Nr. Dipendenti al 01/01/2013	Nr. Dipendenti al 01/01/2014	Nr. Dipendenti al 01/01/2015
Categoria professionale	2012	2013	2014
A	4	4	4
B	39	39	38
C	111	109	109
D	51	51	51
Dirigenti tempo indeterminato	2	2	2
Dirigenti tempo determinato	3	3	3
Segretario	1	1	1
TOTALE	211	209	*208



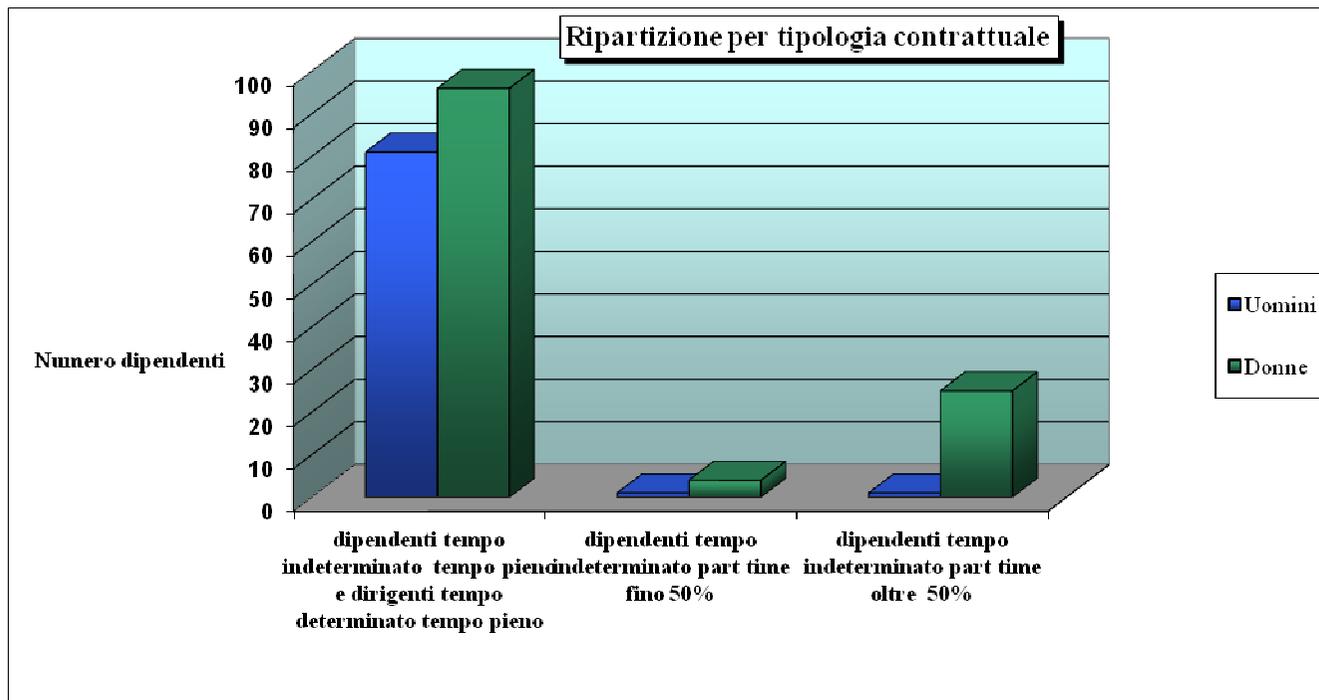
* Al totale dei dipendenti di ruolo al 01/01/2015, pari a n. 208 (compresi i dirigenti sia di ruolo sia a tempo determinato), si aggiungono n. 3 agenti di Polizia Locale di categoria C a tempo determinato; n. 4 dipendenti assunti a tempo determinato ai sensi dell'art. 90 del DLgs 267/2000.

Ripartizione per fasce di età			
	Nr. Dipendenti al 01.01.2013	Nr. Dipendenti al 01.01.2014	Nr. Dipendenti al 01.01.2015
Fasce d'età	2012	2013	2014
tra 20 e 24 anni	0	0	0
tra 25 e 29 anni	4	3	3
tra 30 e 34 anni	11	5	4
tra 35 e 39 anni	26	25	21
tra 40 e 44 anni	45	47	42
tra 45 e 49 anni	53	48	43
tra 50 e 54 anni	44	44	51
tra 55 e 59 anni	19	27	30
tra 60 e 64 anni	9	10	13
tra 65 e 69 anni	0	0	1
Totali	211	209	*208



* Al totale dei dipendenti di ruolo al 01/01/2015, pari a n. 208 (compresi i dirigenti sia di ruolo sia a tempo determinato), si aggiungono n. 3 agenti di Polizia Locale di categoria C a tempo determinato; n. 4 dipendenti assunti a tempo determinato ai sensi dell'art. 90 del DLgs 267/2000.

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 208 unità in forza al 01/01/2015, 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.



Al totale dei dipendenti di ruolo al 01/01/2015, pari a n. 208 (compresi i dirigenti sia di ruolo sia a tempo determinato), si aggiungono n. 3 agenti di Polizia Locale di categoria C a tempo determinato; n. 4 dipendenti assunti a tempo determinato ai sensi dell'art. 90 del DLgs 267/2000.

La maggior parte dei dipendenti si colloca, come tipologia contrattuale, nel tempo pieno (85,1%) e soltanto una percentuale residuale è a tempo parziale (12,5% part time oltre il 50% e 2,4% 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 2013. Analizzando la ripartizione del personale per fasce di età si evidenzia come la percentuale maggiore si collochi nella fascia 45-49 anni e subito a seguire nella fascia 40-44 anni. Nel complesso il 65,4% dei dipendenti è nella fascia tra i 40 e i 54 anni, un 21,2 % si colloca nella fascia oltre i 55 anni e solo il 13,4 % nella fascia 25-39 anni (nessun dipendente al di sotto dei 25 anni). L'età media dei dipendenti si attesta intorno ai 45-50 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. In aggiunta a ciò nel corso del 2014 si è assistito ad un ammodernamento tecnologico legato alla migrazione di tutti i PC al nuovo sistema operativo windows 8 e all'aggiornamento delle postazioni dotate di autocad con l'ultima versione del programma.

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.	2012	2013	2014	Trend
	Segnalazioni e reclami	Segnalazioni e reclami/n. residenti	%	0,79%	1,08%	1,35% (475/35217)	Negativo. L'amministrazione ha preso atto delle segnalazioni pervenute, attivandosi con le azioni ritenute opportune.
	Commenti e segnalazioni da social network	n. di commenti e segnalazioni pervenute (totale portata FB comprensiva di tutte le voci)	n.	15.580 #	24.166 ##	n.d.	-
	Livello medio di soddisfazione rilevato	n. di indagini con esito positivo/totale delle indagini effettuate	%	100%	100%	100%	Positivo (9 indagini con esito pos. su 9 indagini effettuate)

Imprese	Indicatore	Descrizione	U.M.	2012	2013	2014	Trend
	Quesiti online sul portale SUAP	n. quesiti pervenuti on line	n.	-	Da 2014	5	-
	Quesiti online sul portale SUAP	n. quesiti online risolti/totale quesiti online pervenuti	%	100%	100%	100%	-

Altri portatori d'interesse	Indicatore	Descrizione	U.M.	2012	2013	2014	Trend
	Accordi e convenzioni con altri Enti	n. di accordi e convenzioni con altri Enti	n.	18 *	26 **	9 (§)	-
	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.	28	35	34	-

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:

* 4 accordi di partenariato con più soggetti per partecipazione a bandi di finanziamento (rendicontazione sociale, oltre 22 convenzioni a favore dei dipendenti come ufficio tempi); 9 convenzioni (servizi educativi); 2 convenzioni (biblioteca); 2 accordi/convenzioni (SUAP), 1 conv. (ambiente).

** 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. Nel 2014 sono stati effettuati diversi sondaggi, sia con software on line sia con strumenti più tradizionali.

Si fornisce di seguito un quadro riepilogativo delle indagini e sondaggi svolti ed elaborati nel corso del 2014 ed un breve commento:

oggetto dell'indagine	esito	Strumento/target	Note/valutazione
Stagione concerti musica classica	l'autovalutazione, effettuata dal personale che presenza all'evento, si attesta sul giudizio "ottimo", sia per gli aspetti di qualità organizzativa sia per la percezione di gradimento da parte del pubblico.	Report di autovalutazione da parte del personale dipendente target cittadini segratesi (spettatori)	<i>Giudizio soddisfacente</i>
Progetto scolastici: specialista di educazione motoria nelle scuole primarie 2013/2014	I valori sono espressi su una scala da 1 a 5 ed i questionari sono stati suddivisi per tre livelli di scuola (scuola dell'infanzia; primaria primo ciclo; primaria secondo ciclo). Si riporta la sintesi delle evidenze più significative: <u>Scuola dell'infanzia:</u> personale molto professionale (79%) o comunque professionale (21%); miglioramento capacità di organizzazione e sviluppo concetti di gioco di squadra buono (63%) e ottimo (37%); valutazione della proposta motoria tra buono e ottimo; valutazione complessiva positiva (100%); <u>I-II elementare:</u> personale molto professionale (82%) o comunque professionale (18%); miglioramento capacità motorie buono (>60%) e ottimo (>30%) con qualche eccezione solo sufficiente (4%); valutazione della proposta motoria prevalentemente ottimo (per capacità di interazione e coinvolgimento alunni però un 4% giudica "sufficiente"); valutazione complessiva positiva (100%); <u>III-IV-V elementare:</u> personale molto professionale (79%) o comunque professionale (21%); consolidamento schemi motori buono (ca. 50%) e ottimo (ca. 50%); valutazione della proposta motoria prevalentemente ottimo (per capacità di interazione e coinvolgimento alunni però un 4%	questionario somministrato da gestore target Operatori scolastici	<i>Giudizio soddisfacente</i>

	segnala sufficiente); valutazione complessiva positiva (100%);		
Gradimento corsi sportivi comunali 2013/14	<p>Si riporta la sintesi delle evidenze più significative.</p> <p>Valutazione complessiva della struttura: 9% insuff., 12% scarso, 32% suff., 35% buono, 12% ottimo.</p> <p>Valutazione complessiva dello specialista: 72% valore "ottimo" e nessun giudizio insufficiente.</p> <p>Valutazione complessiva del servizio offerto 1% insuff , 6% scarso, 25% suff., 26% buono , 43% ottimo.</p> <p>95% molto propenso a confermare l'iscrizione e 92% molto propenso a consigliare il corso frequentato</p> <p>Grado di soddisfazione complessiva dell'esperienza vissuta: 0% molto negativa 1% negativa 7% sufficiente 62% positiva 30% molto positiva.</p>	questionario somministrato da gestore target iscritti ai corsi	<i>Giudizio soddisfacente</i>
gradimento centro ricreativo diurno estivo 2014	<p>Esperienza del minore e professionalità educatori: non sono pervenuti risultati pari a "sufficiente" o "insufficiente", con prevalenza per entrambi gli aspetti di giudizi "ottimo".</p> <p>Orari considerati adeguati dal 100% dei genitori.</p> <p>Attività proposte: giudizi tutti "buono" o "ottimo" a parte 3 giudizi "suff." per la piscina e 4 giudizi "suff" per la psicomotricità.</p> <p>Il 74% dei genitori intervistati sarebbe propenso a ripetere l'esperienza durante le vacanze natalizie.</p>	Questionario cartaceo target genitori bambini frequentanti	<i>Giudizio soddisfacente</i>
gradimento del servizio nidi comunali	<p>I valori sono espressi su una scala da 0 a 1; I parametri indagati sono stati analizzati per singola struttura comunale.</p> <p><u>nido di Agnese</u>: punti di debolezza, utilizzo spazi esterni (0,48) e n. di iniziative per genitori (0,50), varietà alimentazione (0,66), accoglienza a. (0,68); punti di forza rispetto esigenze affettive del bambini (0,96), supporto e sostegno durante l'ambientamento (0,96); valori mediamente alti.</p> <p><u>nido Sbirulino</u>: punti di debolezza durata ambientamento (0,69), nessun altro valore < 0,70; punti di forza qualità rapporto bambino-educatrice (0,95), rispetto esigenze affettive del bambino (0,95), informazioni sull'alimentazione (0,95); valori mediamente alti.</p>	Questionario cartaceo target genitori bambini frequentanti	<i>Giudizio soddisfacente</i>

	<p><u>nido s. Felice</u>: punti di debolezza durata ambientamento (0,67), nessun altro valore < 0,70; punti di forza rispondenza informazioni (0,96); valori mediamente alti.</p> <p><u>nido Stella stellina</u>: punti di debolezza nessun valore < 0,70; punti di forza informazioni sull'alimentazione (0,98); valori mediamente alti.</p>		
Gradimento sportello S@C	<p>Mediamente soddisfatti della fascia oraria (10,5 % abbastanza soddisf.; 49,7% molto; 38,3 % moltissimo; solo 0,6% e 0,8 % rispettivamente per niente o poco soddisfatto) e dell'apertura al sabato mattina. Il 46% degli intervistati si è dichiarato molto soddisfatto (e il 37% moltissimo) della riduzione dei tempi di attesa.</p> <p>Il 50% degli intervistati si è dichiarato molto soddisfatto (e il 26% moltissimo) dell'efficienza del regola code.</p> <p>Il 45% degli intervistati si è dichiarato molto soddisfatto (e il 27% moltissimo) della possibilità di prendere appuntamento per alcuni servizi. Anche il servizio di reception rileva giudizi medio alti con un picco di giudizi "molto soddisf." pari al 40,4%.</p> <p>(vedi andamento grafico)</p>	Sondaggio on line Target cittadini	<i>Giudizio soddisfacente</i>
Gradimento sportello sanitario	<p>All'interno dell'indagine sul grado di soddisfazione dello sportello S@C rivolta alla cittadinanza diffusa è stata posta la domanda "Quanto si ritiene soddisfatto della presenza di uno sportello sanitario in Comune?": il 27,5% degli intervistati ha risposto "abbastanza", il 39% ha risposto "molto" e il 23% ha risposto "moltissimo"; solo l'8,5% e il 2% rispettivamente "poco" o "per niente".</p> <p>(vedi andamento grafico)</p>	Sondaggio on line Target cittadini	<i>Giudizio soddisfacente</i>
Centro ricreativo diurno estivo (bambini 3-6 anni)	<p>I moduli contengono una scala di valutazione relativa all'Esperienza del Minore e alla Professionalità degli Educatori ed i giudizi sono ottimo, buono, sufficiente e insufficiente: i giudizi espressi si sono concentrati tra buono e ottimo sia per l'esperienza del minore al centro, sia per la professionalità degli educatori. Gli orari del Centro Estivo sono stati considerati adeguati dalla totalità dei genitori (100%). Le attività proposte sono state valutate positivamente: attività in classe (74%</p>	Questionario cartaceo target genitori bambini frequentanti	<i>Giudizio soddisfacente</i>

	ottimo) e giochi in giardino (63% buono) hanno ottenuto giudizi solo positivi, tra buono e ottimo; piscina e psicomotricità hanno riscontrato una percentuale, seppur minoritaria (6% e 8%) di giudizio “sufficiente” e per il resto valori tra buono e ottimo.		
servizio refezione scolastica a.s. 2013/14	La commissione mensa compila on line giornalmente una scheda di giudizio sul pasto proposto che tiene conto sia di aspetti qualitativi, sia di aspetti di organizzazione del servizio (personale, igiene, conformità al menù, aspetto, quantità, scarti ecc.) fornendo un giudizio “adeguato/conforme” o “non adeguato/non conforme” o secondo un scala riferita la parametro (es. condimento adeguato/eccessivo/scarso). Per tutti i parametri presi in esame le statistiche rilevano giudizi positivi in percentuali superiori al 90%, fatta eccezione per i consumi (suddivisi per portata), legati anche al gusto dell’utente, in percentuali variabili tra tutto/medio/poco/niente (residuale)	Target Commissione mensa, operatori scolastici	<i>Giudizio soddisfacente</i>

Gradimento sportello S@C

Che età ha?				
Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
tra i 18 e i 30 anni	10.81	10.8	37	
tra i 31 e i 50 anni	48.53	48.6	166	
tra i 51 e i 70 anni	33.91	33.9	116	
più di 70 anni	6.72	6.7	23	

quanto si ritiene soddisfatto dell'ampia apertura dello sportello sac?				
Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
1 - per niente	0.58	0.6	2	
2 - poco	0.87	0.9	3	
3 - abbastanza	10.52	10.5	36	
4 - molto	49.70	49.7	170	
5 - moltissimo	38.30	38.3	131	

quanto si ritiene soddisfatto dell'apertura del sabato mattina?				
Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
1 - per niente	2.92	2.9	10	
2 - poco	6.43	6.4	22	
3 - abbastanza	18.71	18.7	64	
4 - molto	35.96	36.0	123	
5 - moltissimo	35.96	36.0	123	

quanto si ritiene soddisfatto dell'apertura in orario continuato?				
Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
1 - per niente	1.46	1.5	5	
2 - poco	5.26	5.3	18	
3 - abbastanza	16.37	16.3	56	
4 - molto	44.15	44.2	151	
5 - moltissimo	32.74	32.7	112	

quanto si ritiene soddisfatto della riduzione dei tempi d'attesa?				
Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
1 - per niente	0.29	0.3	1	
2 - poco	1.75	1.8	6	
3 - abbastanza	14.61	14.6	50	
4 - molto	46.19	46.2	158	
5 - moltissimo	37.13	37.1	127	

quanto si ritiene soddisfatto della possibilità di fissare l'appuntamento per alcuni servizi?				
Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
1 - per niente	0.29	0.3	1	
2 - poco	5.26	5.3	18	
3 - abbastanza	22.22	22.2	76	
4 - molto	44.73	44.7	153	
5 - moltissimo	27.48	27.5	94	

quanto si ritiene soddisfatto del servizio di reception all'ingresso del Comune?				
Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
1 - per niente	2.63	2.6	9	
2 - poco	7.01	7.0	24	
3 - abbastanza	33.62	33.6	115	
4 - molto	40.35	40.4	138	
5 - moltissimo	16.37	16.4	56	

Gradimento sportello sanitario

L'Amministrazione Comunale sta valutando l'ampliamento dei servizi offerti dallo sportello socio-sanitario anche attraverso lo sviluppo di progetti mirati, quale tra queste informazioni e servizi trova più interessante?

Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
Scelta e revoca del medico di base e del pediatra	45.31	45.3	87	
Alimentazione corretta	41.14	41.1	79	
Contrasto al fumo di tabacco	20.83	20.8	40	
Contrasto all'abuso di alcol, droghe e gioco d'azzardo	28.64	28.6	55	
Promozione dell'attività fisica	42.70	42.7	82	
Servizi per gli anziani	59.89	59.9	115	
Servizi per le mamme e per i papà	38.02	38.0	73	
Sicurezza stradale	39.58	39.6	76	

L'Amministrazione Comunale sta sviluppando anche altri progetti sul tema della salute. Quali, tra quelli elencati, le interesserebbero di più?

Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
Prevenzione dei disturbi fisici della terza età	59.89	59.9	115	
Prevenzione dei disturbi mentali della terza età	58.85	58.9	113	
Alimentazione nella terza età	37.50	37.5	72	
Alimentazione nell'adolescenza	38.54	38.5	74	
Affettività e sviluppo fisico nell'adolescenza	33.33	33.3	64	
Gruppi di cammino	34.89	34.9	67	
Gruppi di corsa o marcia	9.37	9.4	18	
Gruppi in bicicletta	24.47	24.5	47	

Le sarebbe utile uno spazio dedicato in cui conoscere le varie associazioni e le attività che svolgono?

Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
si, mi piacerebbe un sito internet dedicato	55.20	55.2	106	
si, trovo utile uno sportello in cui interagire con il personale delle associazioni	34.37	34.4	66	
no, non mi interessa	10.41	10.4	20	

In aggiunta alle indagini sopra elencate è stato effettuato un sondaggio sui bisogni espressi dalla cittadinanza con particolare riguardo al target della popolazione giovanile:

in quale fascia di età ti trovi?				
Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
13 - 18 anni	36.57	36.6	64	
19 - 25 anni	36.57	36.6	64	
26 - 30 anni	26.85	26.8	47	

quando hai bisogno di informazioni come le trovi?				
Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
cerco in internet	85.05	85.2	148	
chiedo in biblioteca	2.29	2.3	4	
chiedo a scuola / ai docenti	1.14	1.1	2	
chiedo a casa / famigliari	8.04	8.0	14	
chiedo agli amici	3.44	3.4	6	

cosa fai nel tuo tempo libero?				
Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
leggo	49.71	49.7	87	
faccio sport	56.00	56.0	98	
faccio volontariato	14.28	14.3	25	
guardo la tv	46.85	46.9	82	
sto con gli amici	75.42	75.4	132	
suono in una band	5.71	5.7	10	
faccio piccoli lavoretti	18.85	18.9	33	
uso il computer	51.42	51.4	90	
uso i videogiochi	25.71	25.7	45	
altro	17.71	17.7	31	

quale tra queste attività non fai ma ti piacerebbe fare?				
Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
sport	22.28	22.3	39	
volontariato	20.00	20.0	35	
attività manuali e creative	33.71	33.7	59	
musica e teatro	24.00	24.0	42	

Quali iniziative vorresti fossero organizzate nel tuo territorio, per il tuo tempo libero?				
Testo	Perc.	Pnorm.	Teste	Andamento
concerti	33.71	33.7	59	
presentazioni di libri / incontri con gli autori	5.71	5.7	10	
rappresentazioni teatrali	5.71	5.7	10	
eventi di piazza	20.57	20.6	36	
mostre	8.00	8.0	14	
tornei sportivi e gare sportive	18.28	18.3	32	
altro	8.00	8.0	14	

Prosegue l'implementazione di servizi on line offerti alla cittadinanza. Nel corso dell'anno 2014 sono stati attivati servizi on line per il pagamento delle multe e la gestione della zona Zru del quartiere di Milano Due, accessibili direttamente dal portale dell'ente nella sezione "servizi on line".

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 2014 DIREZIONE	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	31	30	25	81%	83%	3	1	2
Direzione Centrale e Controllo di Gestione	48	43	36	75%	84%	5	2	2
Segretario Generale	5	5	4	80%	80%	1	0	0
Direzione Finanziaria	8	7	4	50%	57%	3	1	0
Ambiente, Territorio e Lavori Pubblici	37	36	30	81%	83%	3	1	3
Polizia Locale	14	14	12	86%	86%	1	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 2014 le entrate tributarie hanno avuto un incremento del 4,70% rispetto al 2013 (€ 25.516.635,41), attestandosi a € 26.717.733,67. Ciò è dovuto principalmente all'introduzione della nuova imposta (TASI) che sostituisce l'IMU sull'abitazione principale abolita nel corso del 2013.

Analizzando i valori delle entrate per tipologia si evidenzia che, sul totale delle entrate, la quota da entrate tributarie (€ 26.717.733,67) rappresenta il 77,41% del totale delle entrate correnti, mentre le entrate da trasferimenti, pari a € 1.180.017,17 si attestano al 3,42% 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 risultano pressoché stabili, e passano da € 33.714.078,71 del 2013 ad € 33.508.130,02 (in lieve decremento rispetto al 2013).

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 2012/2014 ed è stato rispettato. Di seguito si presenta l'andamento dell'ultimo triennio di alcuni parametri:

			2012	2013	2014	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>	16,94%	17,67%	14,26%	La riduzione dell'indice è dovuta al peggioramento del risultato di amministrazione rispetto al 2013 (risultato di amministrazione anno 2014 pari a -1.250.189,63)
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>	0,78	1,43	2,60	La somma dei residui attivi 2014 è superiore al risultato di amministrazione 2014
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>	12,01%	27,53%	39,73%	L'incremento percentuale è dovuto alla riduzione delle entrate titolo I e III rispetto al 2012 per effetto della riduzione della quota IMU ceduta per alimentare il Fondo di Solidarietà Comunale (art. 1, comma 380 L. 228/2012) oltre che all'incremento dei residui attivi

			2012	2013	2014	NOTE
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>	110,42%	91,57%	93,19%	Le entrate proprie 2014 garantiscono il finanziamento della quasi totalità delle spese correnti e del rimborso quote capitale del mutuo.
5)	Rigidità della spesa causata dal personale	<i>Impegni di spesa personale (titolo I interventi 1)/ accertamenti entrate correnti (titolo I + II + III)</i>	19,82%	20,71%	21,79%	La spesa del personale (intervento 01 del bilancio) rispetto alle entrate correnti, ha subito un lieve incremento percentuale (+ 1.08%) pur avendo avuto nel 2014 una riduzione della spesa del personale (- 133.916,50)
6)	Saturazione dei limiti di indebitamento	<i>Interessi passivi (titolo I intervento 6)/ accertamenti entrate correnti (titolo I + II + III)</i>	1,63%	0,77%	0,75%	L'indice rimane stabile rispetto al 2013. La riduzione avuta tra il 2012 e il 2013 è motivata dalla flessione dei tassi 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>	11,48	13,30	12,12	Nell'anno 2014 la percentuale dei debiti di finanziamento ha avuto una riduzione pari all'8% rispetto al 2013, mentre la spesa per rimborso prestiti ha subito un lieve incremento pari all'1%.
8)	Utilizzo anticipazioni si tesoreria	<i>Anticipazioni di tesoreria accertate (entrate titolo V categoria 1)/ entrate correnti accertate (titoli I + II + III)</i>	0,00	6,75%	3,01%	L'anticipazione di cassa si è ridotta di oltre il 50% rispetto all'esercizio 2013 (- 1.476.153,02) Nel corso dell'esercizio 2014 le riscossioni complessive sono state pari ad euro 42.549.303,07 a fronte di pagamenti pari ad euro 41.073.150,05 determinando un saldo positivo di cassa pari ad euro 1.476.153,02.
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>	26,16%	23,50%	21,67%	Prosegue anche per il 2014 la riduzione dell'indicatore attestando un trend in calo dei residui passivi correnti
10)	Velocità di riscossione delle entrate proprie	<i>Riscossione Titolo I e III entrate/ Accertamenti Titolo I e III entrate</i>	69,23%	62,34%	75,57%	Si registra nel 2014 una maggior riscossione delle entrate proprie rispetto alle annualità 2012 e 2013. L'indice è da leggersi in chiave positiva attestando per il 2014 maggiori riscossioni sia in termini assoluti (+ 4.670.129,12), sia in termini percentuali.

			2012	2013	2014	NOTE
11)	Autonomia finanziaria	<i>Titolo I e III entrate accertate/Totale entrate</i>	96,99%	88,36%	96,58%	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 il parametro ha subito un incremento del 8,22 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.
12)	Autonomia impositiva	<i>Titolo I accertate/Totale entrate</i>	73,17%	68,50%	77,41%	Per il valore al numeratore del parametro valgono le considerazioni riportate al punto precedente, mentre per il denominatore si evidenzia che il valore è passato da 37.249.954 € a 34.514.297 € determinando in tal modo un incremento dell'indice pari a 8,91 punti percentuali.
13)	Pressione tributaria	<i>Titolo I entrate accertate/abitanti</i>	826,23	727,17	758,66	L'aumento dell'indice nel 2014 è dovuto all'introduzione del nuovo tributo (TASI) e contestuale riduzione dei contributi compensativi dello stato.
14)	Pressione extra-tributaria	<i>Titolo III entrate accertate/abitanti</i>	268,92	210,85	187,88	Le entrate extratributarie hanno subito una riduzione in valore assoluto pari a 782.131,77 € determinando una riduzione dell'indice pro capite.
15)	Pressione finanziaria	<i>Titolo I e III entrate accertate/abitanti</i>	1.095,15	938,02	946,54	L'aumento del parametro è da attribuire all'incremento delle entrate (titolo I e titolo III) (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>	28,83%	28,38%	28,06%	Continua il trend discendente dell'indicatore dovuto alla continua riduzione delle spese correnti.
17)	Debiti finanziamento pro-capite	<i>Debiti finanziamento fine anno/abitanti</i>	910,42	846,55	779,22	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/spese corrente impegnata</i>	6,26%	6,46%	17,63%	L'aumento dell'indice pari a 11,17 punti percentuali è dovuto all'incremento della spesa di investimento che è passata da 2.178.092,08 € del 2013 a 5.908.832,43 € del 2014.

			2012	2013	2014	NOTE
19)	Spesa in c/capitale in relazione alla spesa generale	<i>Spesa impegnata in c/capitale/ spesa generale impegnata (escluso Tit. IV)</i>	5,45%	5,71%	14,18%	Valgono le considerazioni del punto 18, seppur rapportato ad un incremento del denominatore.
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>	24,94%	23,45%	23,05%	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>	28,47%	27,48%	28,52%	Pur registrando un riduzione della spesa di personale, l'aumento percentuale dell'indicatore è dovuto ad una riduzione delle entrate correnti
22)	Trasferimenti Erariali pro-capite	<i>Trasferimenti correnti dello stato/popolazione</i>	8,88	104,60	33,51	L'incremento dell'indice nel 2013 è dovuto all'abolizione dell'IMU su alcune tipologie di immobili compensato da trasferimento erariale. Nel 2014 a seguito dell'introduzione della TASI il contributo compensativo si è ridotto e pertanto l'indice procapite ha avuto una riduzione di 71,09.

L'ente ha sempre rispettato tutti i parametri di deficiarietà strutturale previsti dalla normativa in vigore.

Di seguito si illustra l'andamento della spesa sostenuta per gli organi politici istituzionali. Come si evince dalla tabella sotto riportata il trend è decrescente nel triennio per la giunta comunale, mentre per la spesa riferita al consiglio comunale si rileva un lieve incremento nell'ultimo anno pari a 4537,52 €, per un risparmio complessivo nel 2014 pari a 16.844,98 €.

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

Il D.L. 66/2014 ed il D.L. 78/2010 all'art. 6 impongono alle pubbliche amministrazioni nuovi limiti di spesa per specifiche tipologie di spesa.

Si evidenzia che per la voce “studi e consulenze” per il 2014 è stata prevista una ulteriore limitazione di spesa ed il limite attuale è stabilito in 31.390,03 €.

Di seguito si riportano gli obiettivi conseguiti in attuazione alla politica di contenimento della spesa:

Tipologia spesa	Rendiconto 2009	% riduzione	Limite massimo	Impegni 2011	Impegni al 31/12/2012	Impegni al 31/12/2013	Limite massimo 2014	Impegni al 31/12/2014
Studi e consulenze	196.187,66	80%	39.237,53	28.426,40	44.563,45	19.276,00	31.390,03	9.167,08
Relazioni pubbliche, convegni, mostre, pubblicità e rappresentanza	379.018,51	80%	75.803,70	86.530,60	38.529,57	38.796,58	75.803,70	61.660,10
Missioni	10.264,58	50%	5.132,29	5.132,29	11.701,35	4.200,49	5.132,29	2.571,04
Formazione	49.210,00	50%	24.605,00	23.798,41	24.883,62	17.789,86	24.605,00	24.342,00
Acquisto, manutenzione, noleggio, esercizio autovetture	74.641,49	20%	59.713,19	28.403,44	27.254,06	-		
Acquisto, manutenzione, noleggio, esercizio autovetture (DL 95/2012 art. 5 c. 2)	22.683,74 (rendiconto 2011)	50%	11.341,87	-	-	23.506,94	11.341,87	18.853,97
Totale	709.322,24		204.491,72	172.291,14	146.932,05	103.569,87	148.272,89	116.594,19

La tabella evidenzia una spesa complessiva di 116.594,19 € a fronte del limite massimo imposto dalla normativa vigente pari a 148.272,89 €.

Dalla voce “Acquisto, manutenzione, noleggio, esercizio autovetture (DL 95/2012 art. 5 c. 2)” resta esclusa 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

La performance organizzativa è stata valutata sul livello di raggiungimento degli obiettivi strategici, sul grado di attuazione degli obiettivi di struttura e sul portafoglio dei servizi.

Di seguito si illustrano i valori a consuntivo del 2014 per i vari aspetti indagati.

3.1. GRADO DI ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA AVANZAMENTO 31/12/2014

In linea con gli indirizzi politici, gli obiettivi strategici per l'anno 2014 sono rappresentati dalla Razionalizzazione della mobilità cittadina e dalle iniziative finalizzate al supporto alla collettività e imprese in tempo di crisi e da azioni di sostegno mirate su fasce di popolazione più "sensibile", con l'intento di prevenire il disagio e di fornire supporto in casi di bisogno conclamati.

La fase operativa risulta nel complesso coerente con la programmazione iniziale e con le finalità dell'amministrazione. Per il dettaglio della descrizione e attuazione degli obiettivi si rimanda alla successiva sezione in cui è sintetizzato il raggiungimento degli obiettivi di ente e di struttura.

1° Obiettivo Strategico:**Completamento della razionalizzazione della mobilità cittadina**

Attuare la linea programmatica “**Segrate finalmente libera dal traffico**” impone una razionalizzazione della mobilità cittadina che significa:

1. liberare la città dal traffico;
2. razionalizzare la viabilità;
3. estendere e completare la rete di piste di ciclabili e pedonali.

Per il punto 1:

- **Progettazione e realizzazione della tangenzialina Milano 2 con lo scopo di evitare il flusso di traffico all’interno del quartiere di Milano 2. Il nuovo tratto ha lo scopo di deviare il traffico dalla via Fratelli Cervi:** è stato affidato lo studio di fattibilità al PIM in accordo con Comune di Milano.
- **Il completamento della nuova illuminazione di via Cassanese e le opere di sistemazione della viabilità e del verde, in particolare in corrispondenza della nuova rotatoria fra via Monzese e via Suardi:** è stata completata illuminazione Pubblica via Cassanese tra via Monzese e via Suardi e tra via Suardi e via Morandi; sono state completate le sistemazioni delle aree verdi spartitraffico centrale in via Cassanese tra via Monzese e via Morandi, delle aiuole lato strada sul controviale Cassanese tra via Roma e via Gobetti; sono state eseguite le piantumazioni delle aree verdi a lato strada lato nord e sud di via Cassanese e area verde tra controviale Cassanese e via Morandi.

Per il punto 2:

- **Il Proseguimento della pedonalizzazione intelligente del centro storico e della realizzazione di un sistema di parcheggi a corona (via Roma, via Turati, via Ligabue), attraverso la realizzazione dell’ampliamento del parcheggio di via Ligabue utilizzando parte del terreno dell’oratorio di Segrate Centro, successivamente all’avvenuta permuta all’Amministrazione:** è stato realizzato il parcheggio in via Ligabue ed il vialetto pedonale di collegamento con l’area pedonale di via XXV Aprile.

Per il punto 3:

- **Il proseguimento dei lavori di realizzazione dell'area residenziale e della "Zona 30" al Villaggio Ambrosiano, attraverso la riqualificazione di alcune strade e l'istituzione di sensi unici, consentendo ai ciclisti, ai pedoni e agli automobilisti di percorrere in sicurezza e protetti le strade del quartiere:** si è proceduto con la sistemazione dei marciapiedi di via Begonia e con la modifica di parte dei sensi unici del Villaggio Ambrosiano.
- **L'ultimazione dei collegamenti ciclopedonali tra la pista ciclabile Cassanese Nord e il quartiere Rovagnasco, che permetteranno di collegare San Felice, Novegro e Tregarezzo con l'Idroscalo e Segrate Centro e che, insieme alla nuova pista ciclabile che si realizzerà tra il sottopasso dell'Idroscalo e la via Corelli (in collaborazione con la Provincia di Milano), permetterà di raggiungere Milano comodamente in bicicletta:** nel corso del 2014 sono stati eseguiti i seguenti interventi: realizzazione pista ciclabile su via Redecesio, collegamento ciclopedonale su via Gramsci, collegamento ciclabile via Redecesio con parco Lavanderie e pista ciclabile Lavanderie (realizzati circa 3 km di piste ciclabili)
- **La realizzazione nel Centroparco di una rete di percorsi interni e di raccordo con tutti i quartieri, consentendo agli utenti di utilizzare maggiormente il parco permettendogli di attraversarlo anche in direzione Nord Sud, e di raggiungere le rive del lago in diversi punti:** realizzate piste ciclabili tra via Marche e via Pagani e Centro Parco Lago ovest (realizzato circa 1 Km di piste ciclabili, posati circa 100 pali di illuminazione pubblica)

GANTT

Azioni	Gennaio 2014	Maggio 2014	Agosto 2014	Novembre 2014	Dicembre 2014	Marzo 2015	Valore indicatore fase al 31/12/2014
Realizzazione della tangenzialina Milano 2							Parziale, attuato al 20%
Completamento della nuova illuminazione di via Cassanese e le opere di sistemazione della viabilità e del verde							Attuata la 100%
Interventi di razionalizzazione delle vie del centro storico e realizzazione di parcheggi a corona sulla via Ligabue.							Attuata al 100%
Razionalizzazione viabilità Villaggio Ambrosiano consentendo ai ciclisti, di percorrere in sicurezza e protetti le strade del quartiere							Attuata all' 80%
Completamento piste ciclabili							Attuata al 100%
Lavori al Centroparco per la realizzazione della rete dei percorsi interni e dei raccordi con tutti i quartieri							Attuata al 100%

LEGENDA

Fase attuata/Tempistica rispettata	
Fase attuata parzialmente/ritardi nei tempi	
Fase non attuata/avanzamento non rispettato	

2° Obiettivo Strategico:**SUPPORTARE IL TERRITORIO IN TEMPO DI CRISI**

Offrire servizi e assistenza a tutte le realtà economiche del territorio, attuando la linea programmatica “Segrate sostiene le imprese e il lavoro”, ovvero lavorare per far sentire il meno possibile gli effetti della crisi economica significa:

1. agevolare le imprese nell'accesso ai servizi
2. valorizzare il commercio locale

Nel corso del 2014 sono state programmate alcune azioni che riguardano l'agevolazione alle imprese e la valorizzazione del commercio locale.

Per il punto 1:

- **Potenziare lo Sportello Unico per le Attività Produttive (Suap) offrendo un servizio di consulenza e di assistenza a 360 gradi per le micro e piccole imprese e per le attività commerciali; semplificare le procedure e ridurre i tempi delle procedure e delle pratiche amministrative:** nel corso del 2014, al fine di agevolare i rapporti con l'utenza, oltre all'orario di ricevimento prestabilito l'ufficio ha adottato ricevimento su appuntamento personalizzato, incontrando le esigenze del singolo utente. Per quanto riguarda l'agevolazione e la semplificazione delle modalità di trasmissione delle istanze, sono state privilegiate le modalità telematiche e in collaborazione con la sezione servizi informatici è stato avviato un progetto, finalizzato alla predisposizione di un procedura on line per l'inserimento delle istanze, che sarà accessibile dal sito web del Comune di Segrate.

Sempre in ottica di agevolazione alle imprese è stato mantenuto lo standard dei tempi di istruttoria e rilascio autorizzazione al di sotto di quelli previsti per legge. E' proseguita l'attività di consulenza alle imprese, fornendo all'occorrenza informazioni sulla possibilità di accedere a contributi e finanziamenti regionali/comunitari. Sul sito istituzionale l'ufficio pubblica le informazioni relative ai bandi aperti per l'erogazione di finanziamenti alle imprese.

- **Agevolare l'incontro fra cittadini e imprese del territorio nel mercato del lavoro;**

L'amministrazione, al fine di agevolare le imprese e i lavoratori, ha intrapreso sia misure per favorire l'incontro tra domanda e offerta sia misure volte a favorire le assunzioni di lavoratori che, a causa della perdita del lavoro, versano in stato di disagio, tramite il rilascio di un contributo a fondo perduto nei

confronti di aziende che assumono disoccupati segratesi. L'erogazione del contributo è avvenuta con l'individuazione delle aziende tramite apposito bando, che si è concluso nel mese di agosto. Sono stati erogati 150.000 € consentendo in tal modo l'assunzione di 17 lavoratori.

Per il punto 2:

- **intensificare i controlli per contrastare l'abusivismo:**

E' proseguita la collaborazione con la Polizia locale e le misure messe in atto per la lotta all'abusivismo hanno determinato in taluni casi azioni di tipo sanzionatorio, rimozione di impianti pubblicitari abusivi, ordinanze di chiusura di attività non rispettose dei requisiti richiesti dalla normativa vigente. Rispetto all'anno precedente è aumentato il numero dei controlli anche per una migliore sinergia che si è creata con la Polizia Locale.

- **favorire il rapporto fra la cittadinanza e i commercianti attraverso il Distretto del Commercio:**

L'ente ha partecipato, in qualità di comune capofila, al VI bando del Distretto del commercio, in attesa di esito; è stato concluso il rilascio di contributi alle attività commerciali riferiti al IV bando, finalizzati alla riqualificazione delle attività, che ha visto coinvolte 22 attività commerciali. I fondi ricevuti per l'adesione al V bando sono stati utilizzati invece per attività di promozione da parte del Comune. Oltre alle iniziative sopra citate sono stati organizzati eventi e manifestazioni volti a favorire la conoscenza delle realtà commerciali segratesi presso i city-users. Inoltre sono state organizzate diverse iniziative per attirare pubblico anche da zone limitrofe (es. mercato Forte dei Marmi) o mettendo in mostra le attività esistenti in eventi dedicati (es. Festa di primavera c/o parco di Milano Oltre)

GANTT

Azioni	Gennaio 2014	Maggio 2014	Agosto 2014	Settembre 2014	Dicembre 2014	Marzo 2015	Valore indicatore fase al 31/12/2014
Potenziare lo Sportello Unico per le Attività Produttive (Suap) offrendo un servizio di consulenza e di assistenza a 360 gradi per le micro e piccole imprese e per le attività commerciali, Semplificare le procedure e ridurre i tempi delle procedure e delle pratiche amministrative;							Attuata al 100%
Agevolare l'incontro fra cittadini e imprese del territorio nel mercato del lavoro							Attuata al 100%
Intensificare i controlli per contrastare l'abusivismo							Attuata al 100%
Favorire il rapporto fra la cittadinanza e i commercianti attraverso il Distretto del Commercio							Attuata al 100%

LEGENDA

Fase attuata/Tempistica rispettata	
Fase attuata parzialmente/ritardi nei tempi	
Fase non attuata/avanzamento non rispettato	

3° Obiettivo Strategico:**LA PERSONA AL CENTRO**

Sviluppare un nuovo modo di vivere la città che migliori la qualità della vita dei segratesi in seguito alla riqualificazione della città.

1. Supporto e accompagnamento del cittadino in un'ottica di prevenzione del disagio offrendo un contesto di vita in cui le famiglie, i giovani, gli studenti, gli anziani e le associazioni del territorio possano mettersi in rete, accedere facilmente ai servizi a loro dedicati, adottare nuove abitudini che migliorino la qualità della propria vita.

Per il punto 1:

- **valorizzare il volontariato sia con il sostegno alle associazioni sia organizzando la cittadinanza attiva tramite la costituzione di un Albo dei Volontari:**

L'Amministrazione ha supportato le associazioni attraverso patrocini, collaborazioni, contributi economici, organizzazioni di eventi quali la Festa cittadina (settembre 2014) al fine di offrire alle associazioni una "vetrina" per farsi conoscere dalla cittadinanza, quali riunioni e incontri di confronto (aprile 2014). Con delibera di Consiglio Comunale n. 17 del 31/3/2014 è stato istituito e regolamentato l'Albo per l'istituzione e la gestione del Servizio di Volontariato Civico (http://www.comune.segrate.mi.it/comune/albo_vo/index.html). A oggi sono attivi sul territorio più di 40 volontari civici.

- **creare un osservatorio permanente, in collaborazione con docenti, genitori e associazioni nell'ottica di costituire una rete di supporto e prevenzione al disagio giovanile anche effettuando un'analisi dei bisogni per riorientare i servizi esistenti o proporre di nuovi:**

Sono state effettuate analisi dei bisogni e delle aspettative rivolte alle famiglie segratesi. In particolare sono stati somministrati questionari e organizzati focus group con le dirigenti scolastiche, i giovani, la cittadinanza diffusa. Sono stati raccolti i nominativi di una quarantina di giovani che hanno dato la propria disponibilità a essere coinvolti dall'Amministrazione in fase di consultazione o progettazione. La Sezione innovazione sociale ha presieduto i tavoli provinciali e del Piano di zona sui temi delle politiche giovanili. Tutte le analisi e gli argomenti emersi dai tavoli e dai focus group hanno portato a una serie di considerazioni che sono state raccolte in una relazione indirizzata all'organo politico, avente lo scopo di riassumere le risultanze emerse da cui far partire proposte per nuove attività o necessità di approfondimenti.

- **migliorare qualitativamente l'offerta culturale del territorio per consentire ai cittadini di avere un più ampio ventaglio di proposte per vivere la città, mantenendo le attività e nuove iniziative nel nuovo centro civico Centro Civico Verdi:**

Il nuovo appalto per la gestione del centro culturale Cascina Commenda ha consentito sia la diminuzione dei prezzi sia una offerta più ricca e diversificata.

Il Centro Verdi, inaugurato nel 2013, si è confermato nel 2014 come centro culturale di riferimento dei cittadini segratesi grazie ad una larga fascia oraria di apertura e alla ricchezza delle iniziative proposte. La sala Alloni, individuata principalmente per il gioco delle carte ha in media una ventina di frequentatori al giorno, mentre presso l'emeroteca si alternano diverse persone per guardare la tv e chiacchierare; la sala studenti è molto frequentata tanto che nei periodi di "punta" viene consentito agli studenti di utilizzare anche altre sale del Centro. L'Auditorium è stato utilizzato 140 giorni su 365 nonostante 19 giorni di inagibilità per lavori ed il periodo estivo, mentre la sala polifunzionale è stata utilizzata per un totale di 181 giorni, in alcuni casi con due anche tre iniziative a giornata.

La Biblioteca ha incrementato il numero degli utilizzatori: i prestiti sono passati da 5.266 della vecchia sede e 6.367 nel 2014 presso il nuovo centro, con un aumento dell'utenza del 21%. E' cambiata soprattutto la tipologia di utenze, la migliore ubicazione ha portato a frequentare la biblioteca una fascia di utenza nuova, caratterizzata anche da una maggiore occasionalità. I prestiti hanno subito infatti un incremento pari all'8%.

2. Aiuto nei casi di fragilità conclamata (disabili, persone non autosufficienti, persone in difficoltà)

Per il punto 2

- **Potenziare ulteriormente i servizi del Centro Diurno Disabili (CDD) a sostegno delle famiglie dei diversamente abili attraverso il nuovo affidamento del servizio di gestione:**

Il nuovo servizio è stato affidato a partire dal mese di agosto, con un concessione di servizi. Tale modalità di affidamento ha consentito di ottimizzare la spesa mantenendo la qualità dei servizi offerti all'utenza. Sono state introdotte attività riabilitative e socio-riabilitative aggiuntive: idrokinesiterapia, laboratorio teatrale, atelier artistico ecc.

- **Rinnovare il servizio di gestione del centro anziani e Realizzare un piano di fattibilità per un nuovo centro diurno anziani a Cascina Nuova, e attivazione del servizio:**

In occasione della ristrutturazione del centro civico di Redecesio, la struttura è stata trasferita nella sede di “Cascina Nuova”. Per l’affidamento del servizio da luglio a dicembre è stata espletata la gara e sono stati riorganizzati sia gli spazi sia le attività parallelamente al rinnovo del servizio, mantenendo l’offerta ricreativa con attività laboratoriali dedicate e spazi attrezzati.

I centri sono aperti dalle 14,00 alle 17,30. Vengono organizzate attività di socializzazione collettiva (es. tombolate ecc.), laboratori a tema (es. cucito, informatica ecc.) sia in orari di apertura del centro sia in orari dedicati anche eventualmente al mattino.

L’Amministrazione ha ritenuto di non procedere con il piano di fattibilità inizialmente previsto per la realizzazione di un nuovo centro diurno disabili c/o la struttura di Cascina Nuova avendo sperimentato la nuova collocazione in conseguenza del trasferimento del centro di Redecesio in occasione dei lavori di ristrutturazione.

Rispetto al 2013 risulta quindi ampliata l’offerta dei servizi all’utenza, favorendo anche l’uso di spazi in autonomia da parte degli anziani.

In aggiunta alle attività di socializzazione sono stati organizzati incontri a tema sulla truffa agli anziani tenuti da esperti.

GANTT

Azioni	Gennaio 2014	Marzo 2014	Maggio 2014	Luglio 2014	Agosto 2014	Settembre 2014	Ottobre 2014	Dicembre 2014	Febbraio 2015	Valore indicatore fase al 31/12/2014
Valorizzare il Volontariato attraverso convenzioni e istituzione dell' Albo del Volontariato										Attuata al 100%
Creare un osservatorio permanente per prevenire il disagio giovanile										Attuata al 100%
Migliorare qualitativamente l'offerta culturale della città										Attuata al 100%
Potenziare ulteriormente i servizi del Centro Diurno Disabili (CDD)										Attuata al 100%
Rinnovare il servizio di gestione del Centro Anziani										Attuata al 100%
Studio di fattibilità per Centro Anziani a Cascina Nuova e avvio del servizio										Attuata al 60%

LEGENDA

Fase attuata/Tempistica rispettata	
Fase attuata parzialmente/ritardi nei tempi	
Fase non attuata/avanzamento non rispettato	

3.2. PORTAFOGLIO DEI SERVIZI monitoraggio al 31/12/2014

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

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

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

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

*** dato 2011 rettificato a seguito di errore materiale

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

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

* prenotazione appuntamento carta d'identità elettronica

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

*N. di giorni di apertura all'anno/sett; 294 gg. all'anno – 6 gg alla settimana – tranne che in 12 sett. all'anno (7 in estate – 3 nel periodo natalizio e 2 nel periodo pasquale) in cui l'apertura è ridotta a 5 gg settimanali; N. ore di apertura a settimana 49h in orario standard – 30h45' in orario ridotto (12 settimane all'anno)

Servizi Demografici

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.	2012	2013	2014
	Rilascio certificati stato civile	n. certificati	n.	4731	4569	3568
	Rilascio copie integrali	n. copie integrali	n.	110	200	235

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

Anagrafe - Statistica

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

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

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

*tempi superiori alla stima per carenza di personale

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

Elettorale - Leva

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

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

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

Polizia Mortuaria

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

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

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

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

Servizi Educativi

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. 2011/2012	a.s. 2012/2013	a.s. 2013/2014
	Dotazione strutture scolastiche	n. plessi scolastici	n.	20	20	20
	Utenza scolastica servita	n. alunni al 30/09	n.	3690	3744	3902
	Dote scuola	n. domande presentate	n.	525	513	227
	Fornitura libri	n. libri di testo forniti	n.	4598	4625	4938
	Contributi alle scuole	Importo totale contributi erogati alle scuole	Euro	199.360,56	198.273,69	207.200,00
	Attività integrative	N. utenti al 30.05	n.	358	373	379
	Utenza prima infanzia servita	n. bambini iscritti asili nido al 30/09	n.	252	255	251
	Dotazione strutture prima infanzia	n. nidi comunali	n.	4	4	4
	Dotazione strutture prima infanzia	n. nidi convenzionati	n.	9	9	6
	Dotazione strutture prima infanzia	n. posti asili nido comunali totali al 30/09	n.	162	165	165
	Dotazione strutture prima infanzia	n. posti asili nido convenzionati al 30/09	n.	90	91	71
	Copertura del servizio di asili nido	n. utenti asili nido in lista di attesa al 30/09	n.	70	55	21

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

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

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

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

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

Biblioteca

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

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

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

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

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

Servizi Cultura, Sport e no Profit

La sezione Cultura, Sport e no Profit si occupa principalmente della realizzazione di attività Culturali e ricreative e sportive, gestisce inoltre l'albo delle associazioni no profit con l'intento di promuovere e sostenere l'attività delle associazioni no profit presenti sul territorio. 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.	2012	2013	2014
	Gestione spazi sportivi	n. spazi sportivi	n.	27	27	27
	Organizzazione eventi	n. eventi culturali/manifestazioni per il tempo libero (organizzate dal Comune)	n.	19	24	29

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

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

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

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

Eventi e Comunicazione

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

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

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

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

Sezione Innovazione Sociale

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.

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

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

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

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

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

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

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

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.	2012	2013	2014
	Utenti del servizio	n. utenti presentati presso Segretariato Sociale	n.	224	202	248

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

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

** dato disponibile dopo Rendicontazione ai Piani di Zona

Minori

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

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Tempestività di presa in carico	n. di giorni che intercorrono tra la segnalazione del caso e la presa in carico	n.	15	8,7	9
	Tempestività di segnalazione caso	Tempi di segnalazione a Segrate Servizi da presentazione c/o segretariato sociale	gg.	Da 2013	1,1	1

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

Anziani

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

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Grado di copertura delle richieste SAD	n. domande accolte/n. domande presentate	%	100%	100%	100%

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Servizio SAD	Tempi di attivazione del servizio SAD (inoltre a Segrate Servizi) dalla protocollazione della richiesta	gg	5 gg	5 gg	2
	Qualità percepita per attività socializzazione	Grado di soddisfazione degli utenti per iniziative di socializzazione	giudizio	Alto	Alto	alto
	Qualità percepita per attività socializzazione	n. questionari restituiti	n.	-	-	204

Inclusione sociale

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

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

Diversamente abili

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Utenti del servizio	n. di casi presi in carico	n.	112	94	102
	Inserimenti in strutture residenziali	n. utenti	n.	10	9	10
	Inserimenti nel Centro Diurno Disabili	n. utenti	n.	26	27	16
	Inserimenti nel Centro Socio Educativi	n. utenti	n.	14	16	16
	Inserimenti nei Servizi Formazione all'autonomia	n. utenti	n.	6	6	6

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Servizio Inserimento Lavorativo (SIL)	n. utenti	n.	16	26	33
	Progetto Centro Walden	n. utenti	n.	7	6	4

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

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

Ufficio Stranieri – Sportello Omnibus

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

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

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

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

Avvocatura comunale

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

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

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

Gare, Contratti, Economato

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

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

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

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

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

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

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

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

⁴ dato 2012 rettificato a seguito di errore materiale.

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

Tributi, controllo, qualità

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

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

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

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

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

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

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

Demanio e Patrimonio

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

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

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

Sistemi Informatici

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

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

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

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

Gestione Risorse Umane

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

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
		Giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio certificazioni	gg	1,25	1,33	=

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Attività di formazione	Corsi sviluppati rispetto al Piano	%	71,43	63,64*	68*
	Efficacia attività formativa	Gradimento dell'attività formativa	%	96,02	88,95	97,76
	Efficacia attività formativa	Efficacia formativa corsi a carattere tecnico-operativo	%	100	100	100
	Attività di formazione	Ore medie formazione uomo	n.	24,18	9,76	10,65

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

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

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

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

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

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

media

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

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

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

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

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

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

(*) situazione provvisoria al 21.01.2015

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

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

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

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

Edilizia Privata

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

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

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

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

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

Ambiente ed Ecologia

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 TARSU/TARES presentate dai conduttori.

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

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2012	2013	2014
	Controlli e verifiche degli impianti termici	n. avvii di procedimento/ordinanze per la messa a norma e in sicurezza degli impianti termici autonomi di potenza inferiore a 35 KW (inquinamento atmosferico)	n.	58	78	95
	Attività di controllo sulla presenza di amianto	Provvedimenti in materia di monitoraggio e rimozione amianto da manufatti e coibenti interni	n.	392	444	88
	Pareri tecnici relativi a istanze di detassazione	n. sopralluoghi finalizzati alla valutazione delle istanze di esenzione e riduzione della TARI (già TARSU/TARES) presentate da cittadini e aziende	n.	12	15	94
	Attività dell'Ufficio Tutela Animali (UTA)	n. gatti sterilizzati appartenenti a colonie feline insediate nel territorio comunale (Ufficio Tutela Animali - UTA)	n.	40	48	24
	Attività dello Sportello Infoenergia	n. consulenze e assistenza tecnica resa ai cittadini e alle attività, in merito ad interventi manutentivi riconducibili al risparmio energetico (Sportello Infoenergia)	n.	121	138	160
	Contenimento infestazione zanzare	n. interventi di disinfestazione contro le zanzare effettuati	n.	-	-	70
	Contenimento infestazione zanzare	n. interventi di disinfestazione contro le zanzare programmati	n.	-	-	10
	Educazione ambientale	n. ragazzi coinvolti nel progetto di educazione ambientale	n.	-	-	202
	Custodia e mantenimento cani randagi presso Canile Rifugio	n. cani dati in adozione	n.	-	-	4

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

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

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

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

Ufficio sottosuolo e reti tecniche

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

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

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

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

Servizio Manutenzione Edifici, Arredo Urbano e Verde Pubblico

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.

Arredo Urbano e verde pubblico

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

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

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

Manutenzione Edifici comunali

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

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

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

Manutenzione strade

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

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

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

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

Opere pubbliche

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

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

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

Urbanistica e SIT

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

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

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

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

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

Servizi cimiteriali

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

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

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

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

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

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

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

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

Polizia Amministrativa – verbali e contenzioso

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

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

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

Segreteria Comando - Protezione Civile

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

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

Sezione Trasporti

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

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

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

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

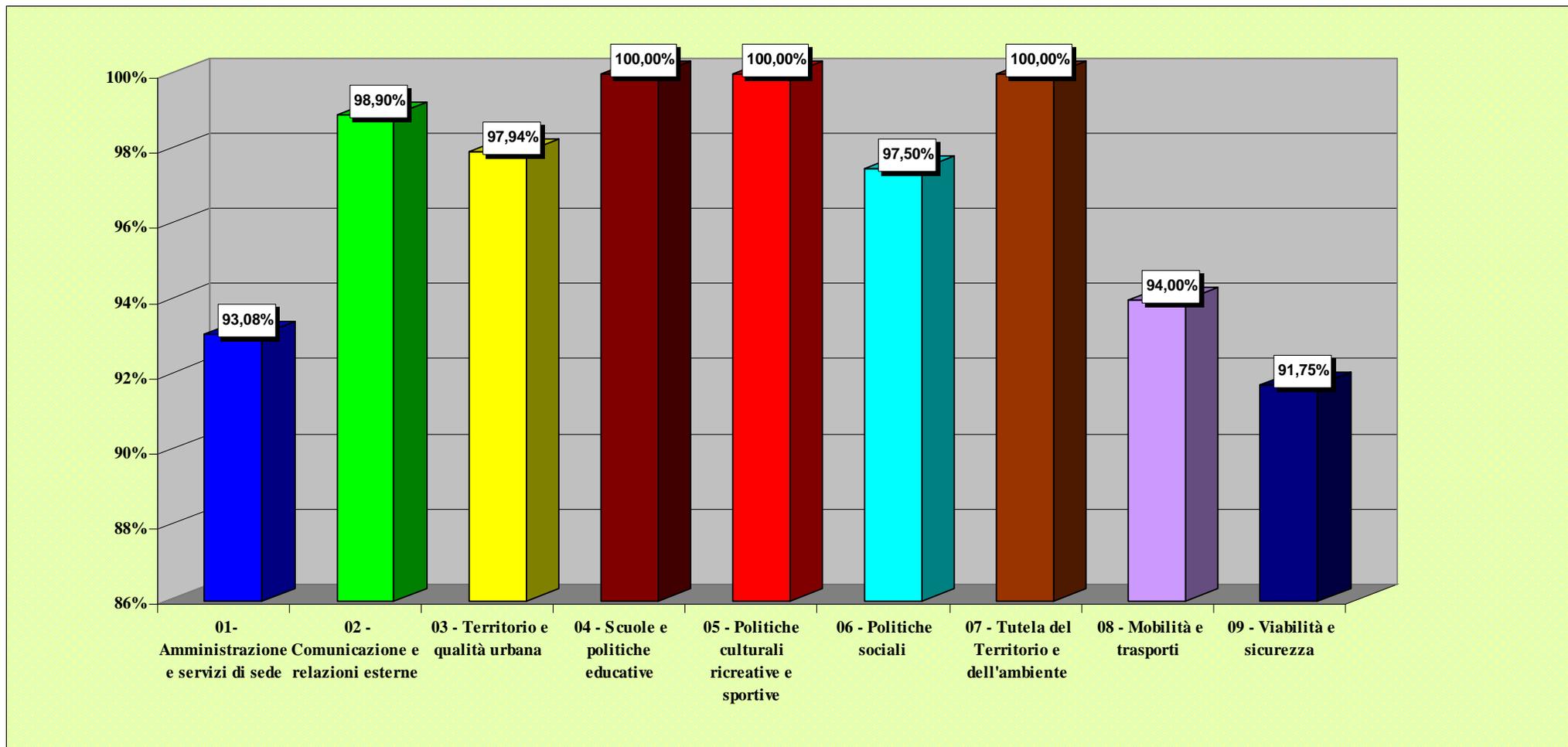
Dall'esame dei macroambiti: obiettivi strategici, portafoglio dei servizi, stato di salute dell'ente, si evince una soddisfacente performance organizzativa, in linea con gli anni precedenti.

3.3 RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI RPP

Si illustra di seguito il grado di raggiungimento a livello generale dell'intera struttura comunale dei programmi individuati nella Relazione Previsionale e Programmatica (RPP) anno 2014.

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

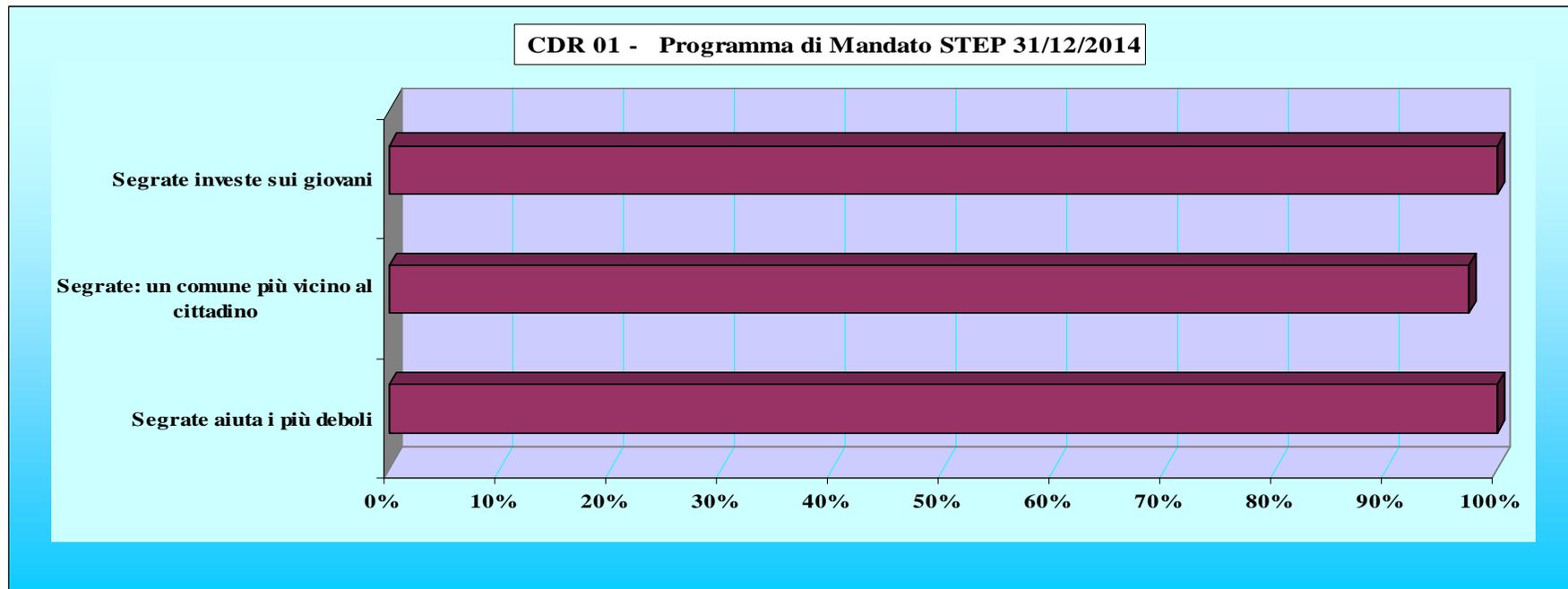
Grafico – grado di raggiungimento degli obiettivi a livello di ente suddivisi per politiche – 31/12/2014



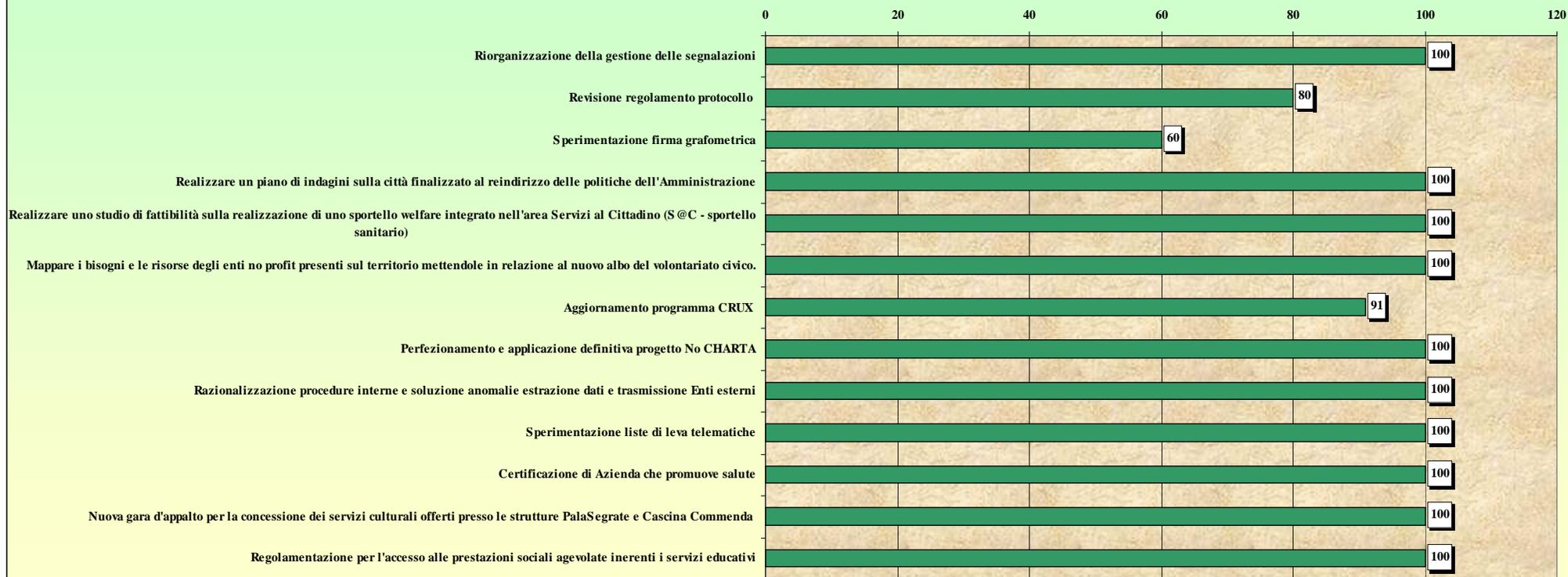
3.4. RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI DI STRUTTURA

Si fornisce di seguito il dettaglio per singola direzione del grado di attuazione obiettivi di struttura definiti per l'anno 2014 sia presi singolarmente, sia raggruppati per linee di mandato ad essi collegati.

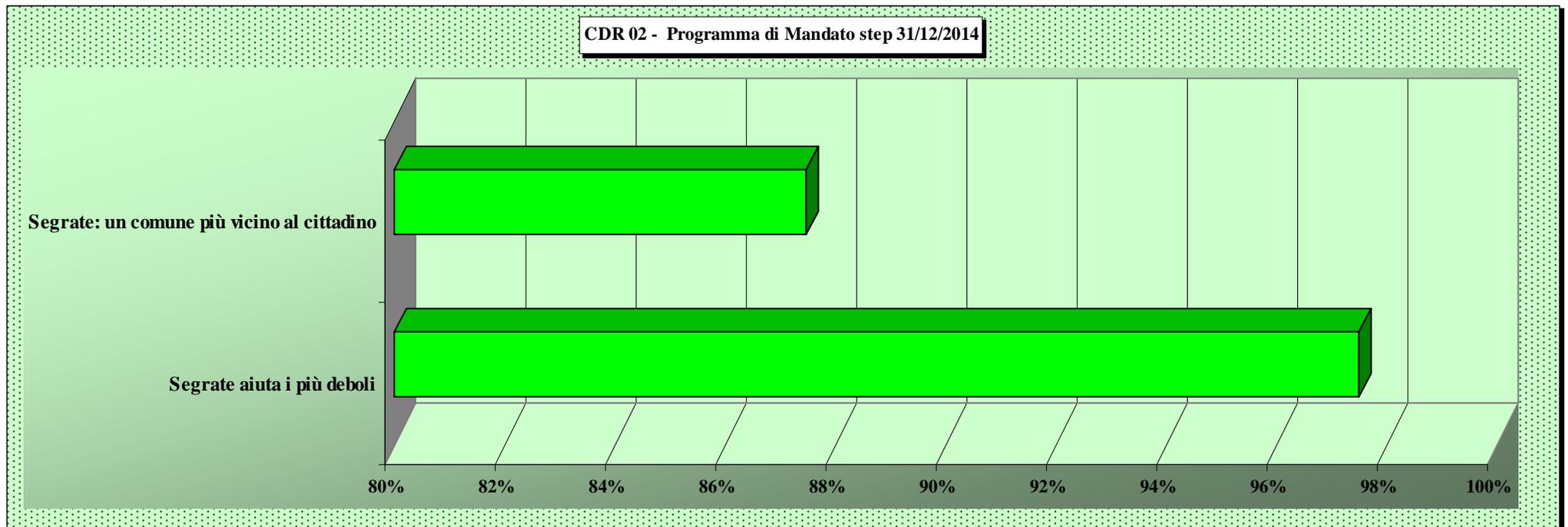
Raggiungimento % Obiettivi - Collegamento Programma di Mandato	% ragg. to al 31/12/2014	
01 - Direzione Servizi Educativi, Culturali e Rapporti con il Cittadino		
Segrate aiuta i più deboli	100,00	
Segrate: un comune più vicino al cittadino	97,54	
Segrate investe sui giovani	100,00	



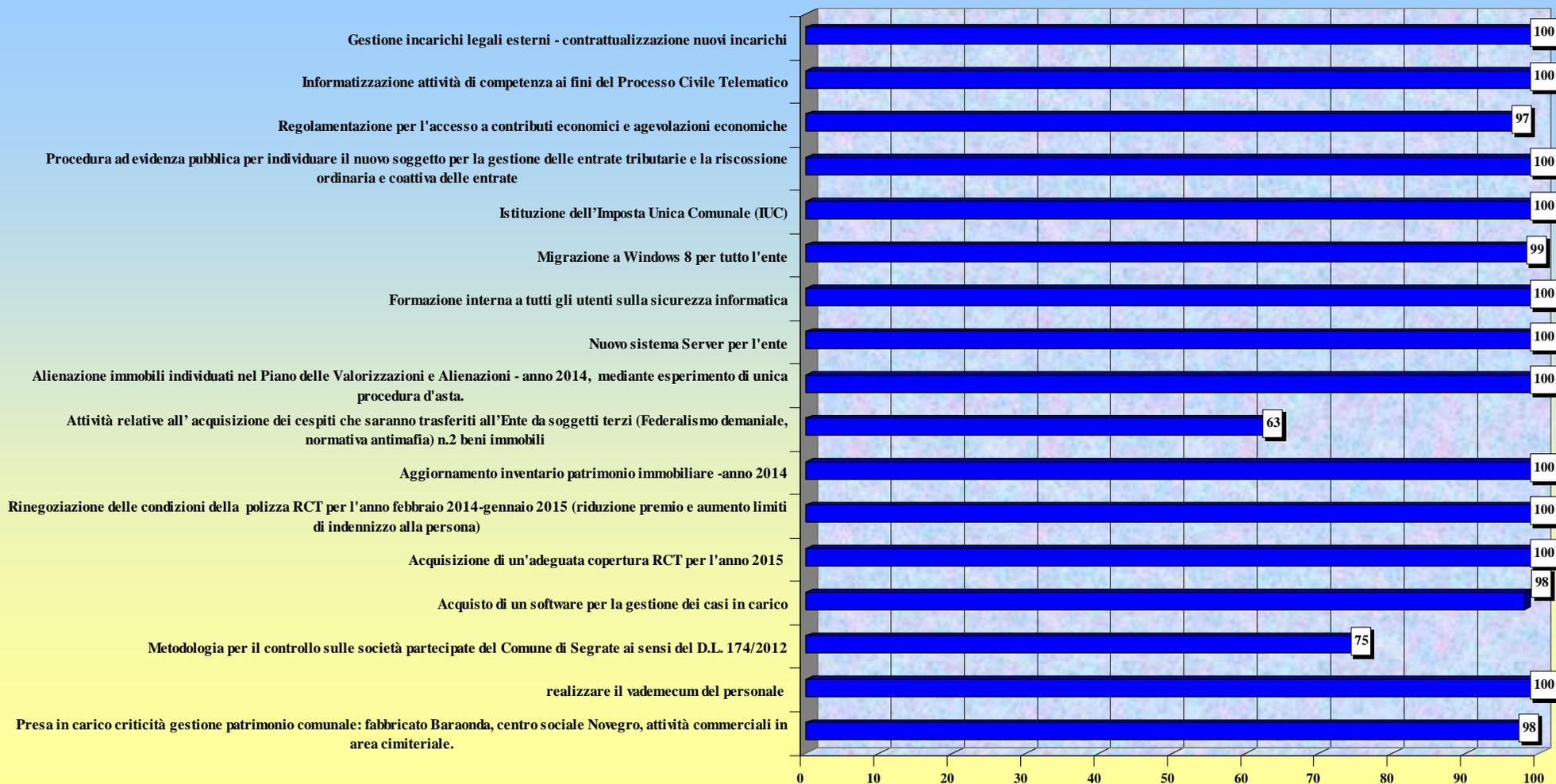
CDR 01 - DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI, CULTURALI E RAPPORTI CON IL CITTADINO - OBIETTIVI GESTIONALI - STEP 31/12/2014



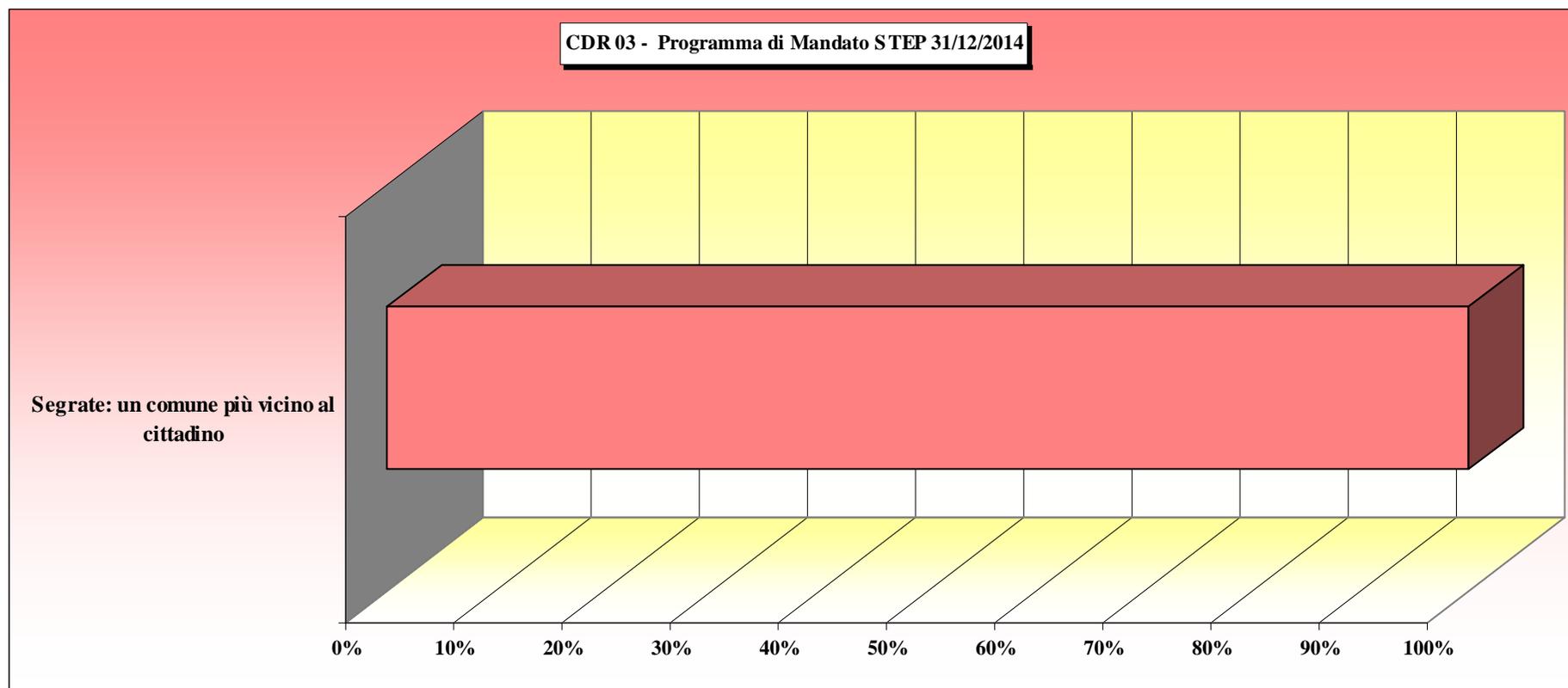
Raggiungimento % Obiettivi - Collegamento Programma di Mandato	% ragg. to al 31/12/2014	
02 - Direzione Centrale e Controllo di Gestione		
Segrate: un comune più vicino al cittadino	87,46	
Segrate aiuta i più deboli	97,50	



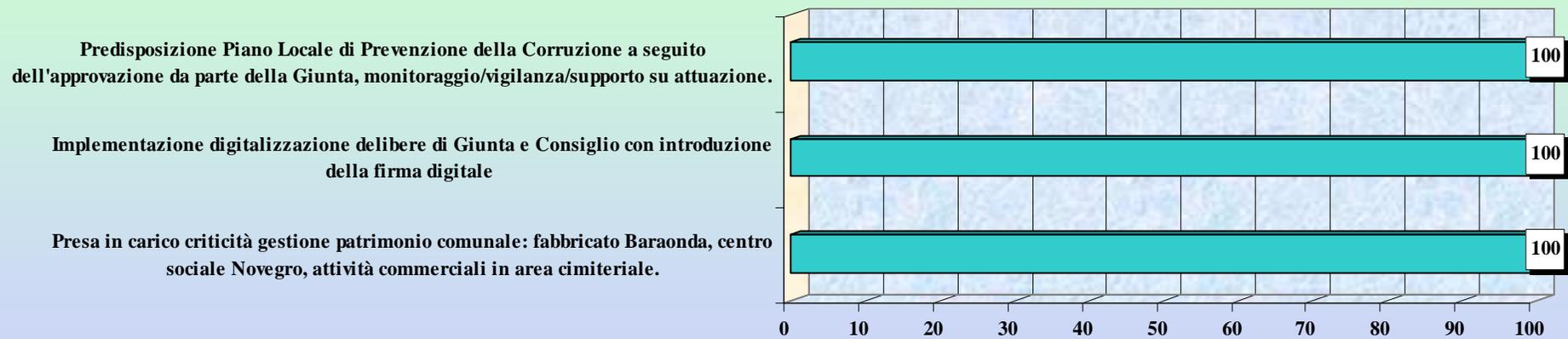
CDR 02 - DIREZIONE CENTRALE E CONTROLLO DI GESTIONE - OBIETTIVI GESTIONALI - STEP 31/12/2014



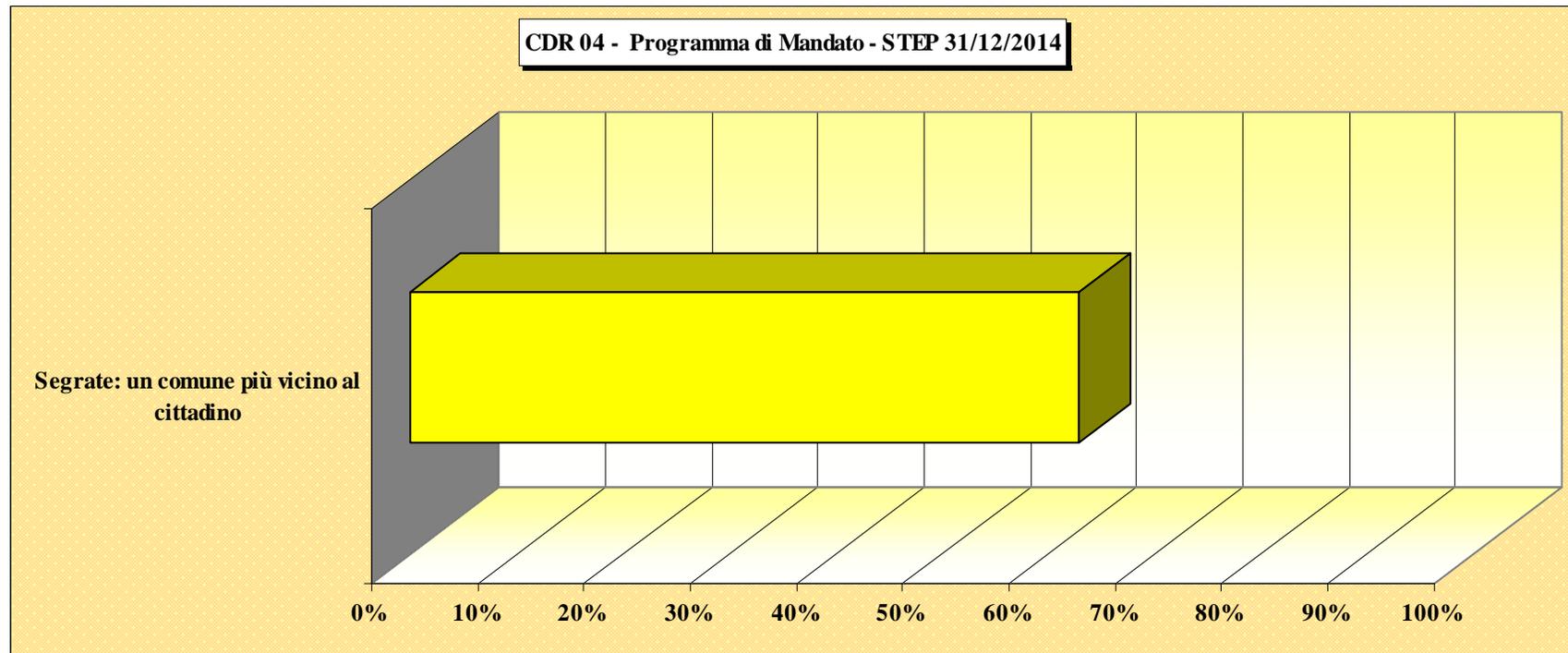
Raggiungimento % Obiettivi - Collegamento Programma di Mandato	% ragg. to al 31/12/2014	
03 - Segretario Generale		
Segrate: un comune più vicino al cittadino	100,00	



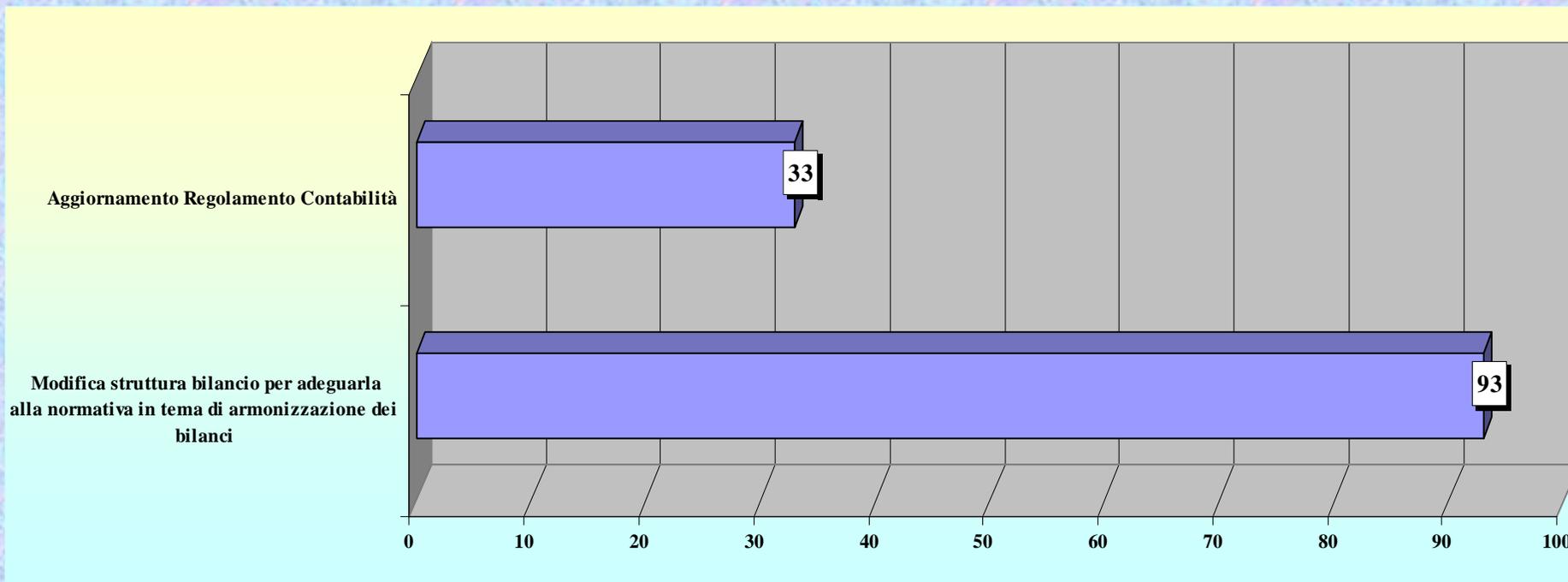
CDR 03 - SEGRETARIO GENERALE - OBIETTIVI GESTIONALI - STEP 31/12/2014



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

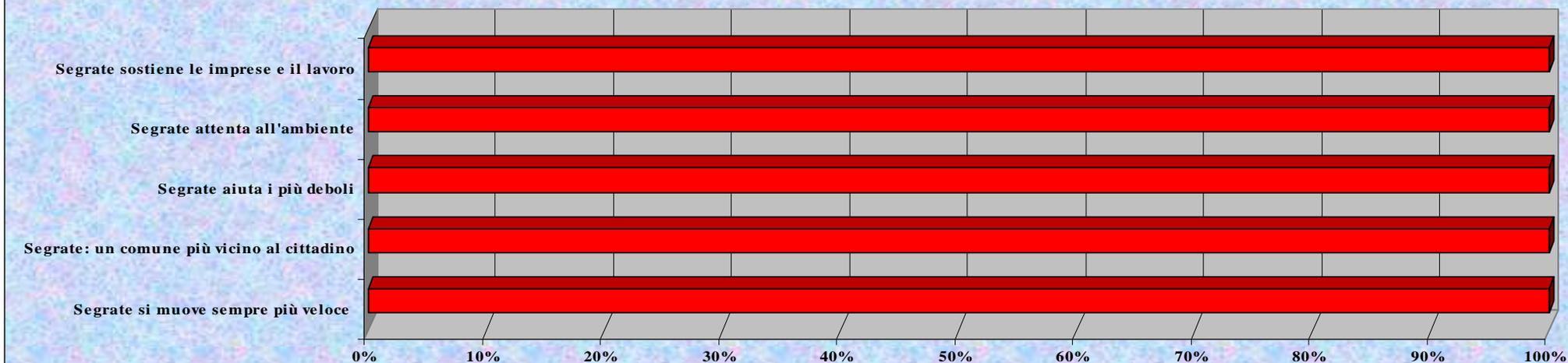


CDR 04 - DIREZIONE FINANZIARIA - OBIETTIVI GESTIONALI - STEP 31/12/2014

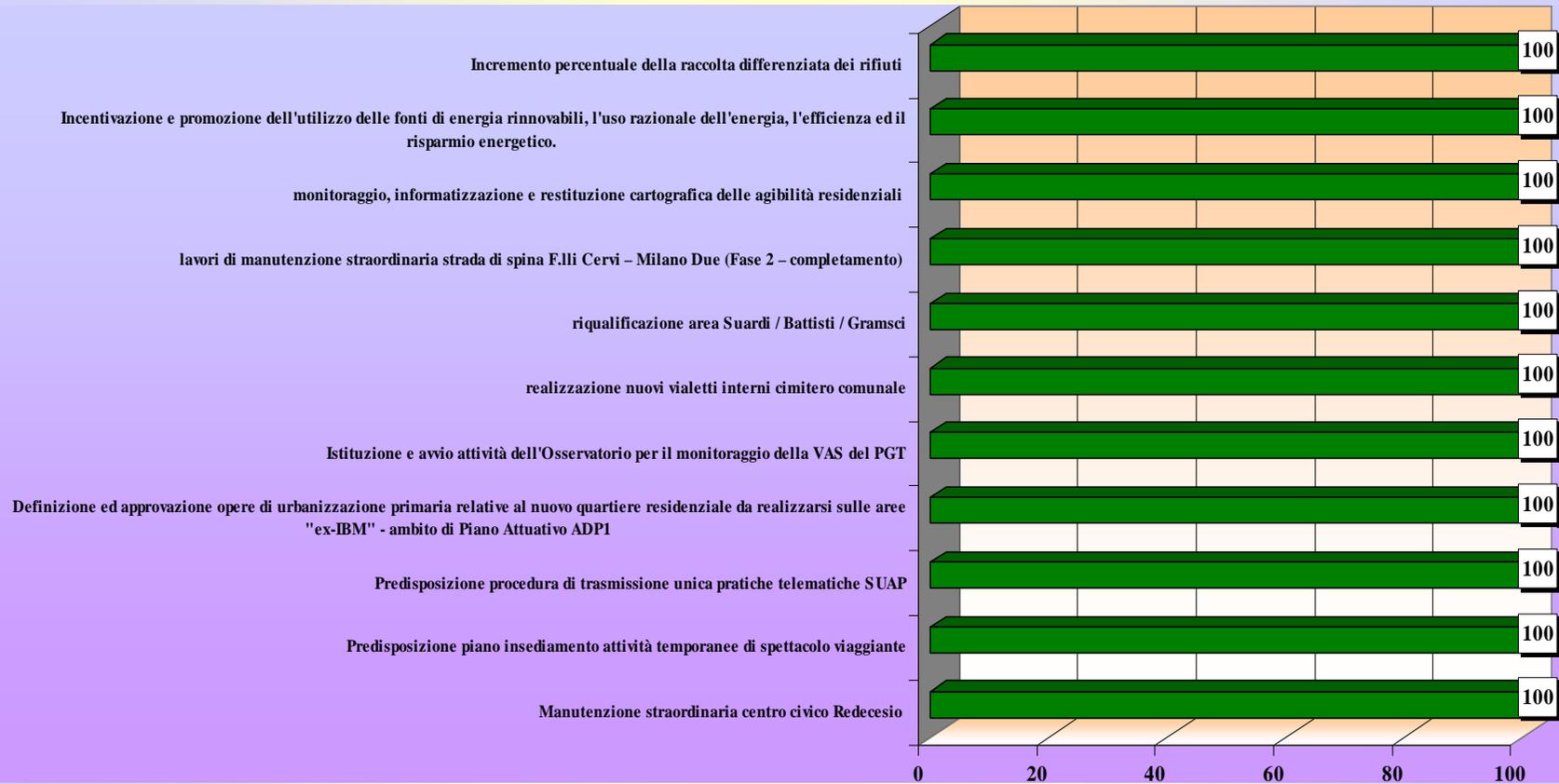


Raggiungimento % Obiettivi - Collegamento Programma di Mandato	% ragg. to al 31/12/2014	
05 - Direzione Ambiente, Territorio e lavori Pubblici		
Segrate sostiene le imprese e il lavoro	100,00	
Segrate attenta all'ambiente	100,00	
Segrate aiuta i più deboli	100,00	
Segrate: un comune più vicino al cittadino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

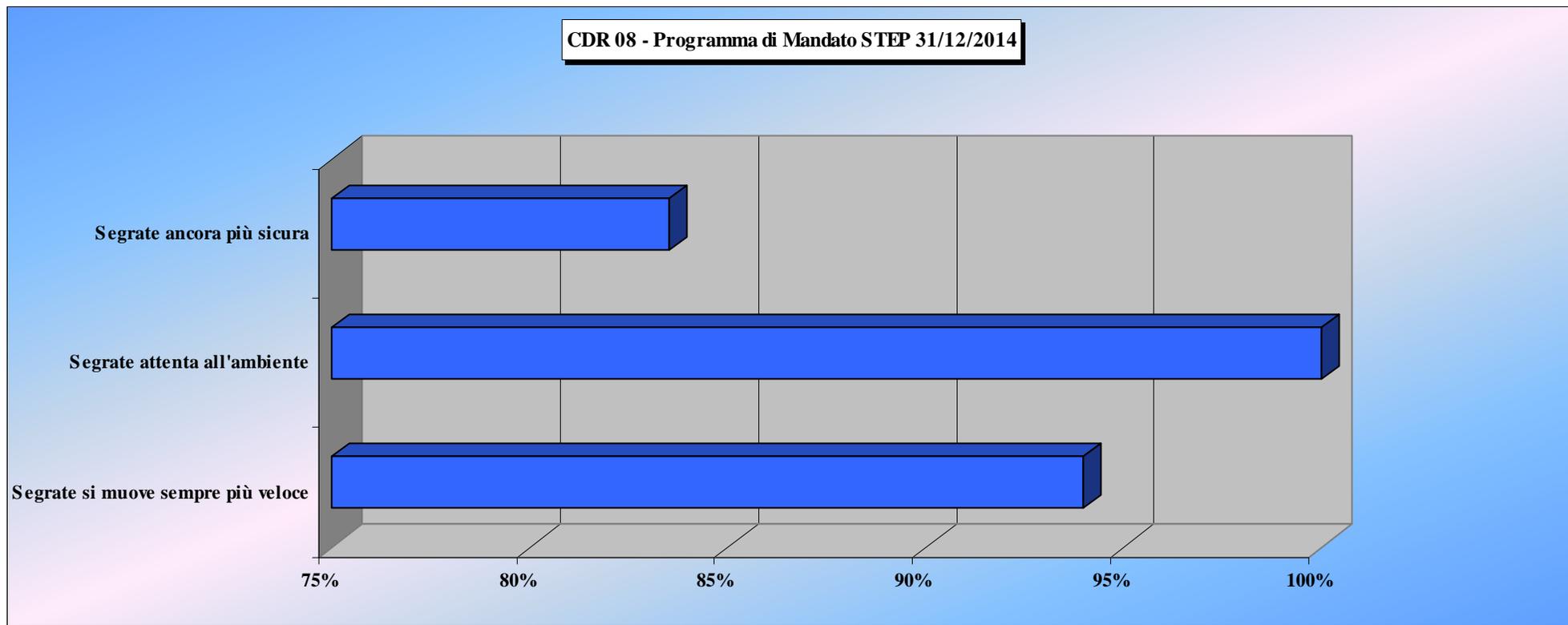
CDR 05 - Programma di Mandato STEP 31/12/2014



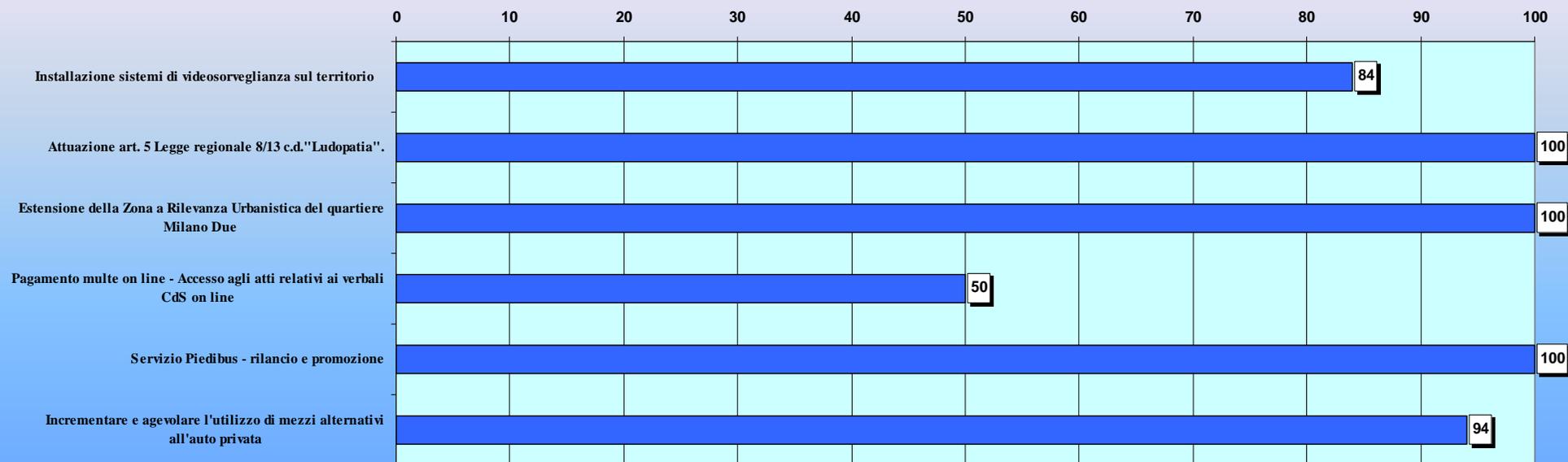
CDR 05 - DIREZIONE AMBIENTE TERRITORIO E LAVORI PUBBLICI - OBIETTIVI GESTIONALI - STEP 31/12/2014



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



CDR 08 - DIREZIONE POLIZIA LOCALE - OBIETTIVI GESTIONALI - STEP 31/12/2014



Dall'analisi dei dati di monitoraggio del piano della performance anno 2014 non si evidenziano particolari criticità. Un numero limitato di obiettivi presenta ritardi e slittamenti nella conclusione ed una residua percentuale di obiettivi non è stata portata a compimento entro l'anno. Tra questi alcuni obiettivi non sono stati pienamente raggiunti per slittamenti imputabili ad adeguamenti normativi.

4. Valutazione Performance Individuale

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

- Segretario Generale
- Dirigenti
- Posizioni Organizzative e Alte Professionalità
- Personale appartenente alle categorie A – B – C – D

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 prevedono tre specifiche dimensioni di valutazione: performance organizzativa, grado di raggiungimento degli obiettivi individuali e 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 2014

Punteggio	Cat. A	Cat. B	Cat. C	Cat. D
Da 90,01 a 100	1	16	69	28
Da 80,01 a 90	2	15	27	7
Da 70,01 a 80	1	3	7	4
Da 60,01 a 70	=	3	10	1
Inferiore/uguale a 60	=	1	4	=

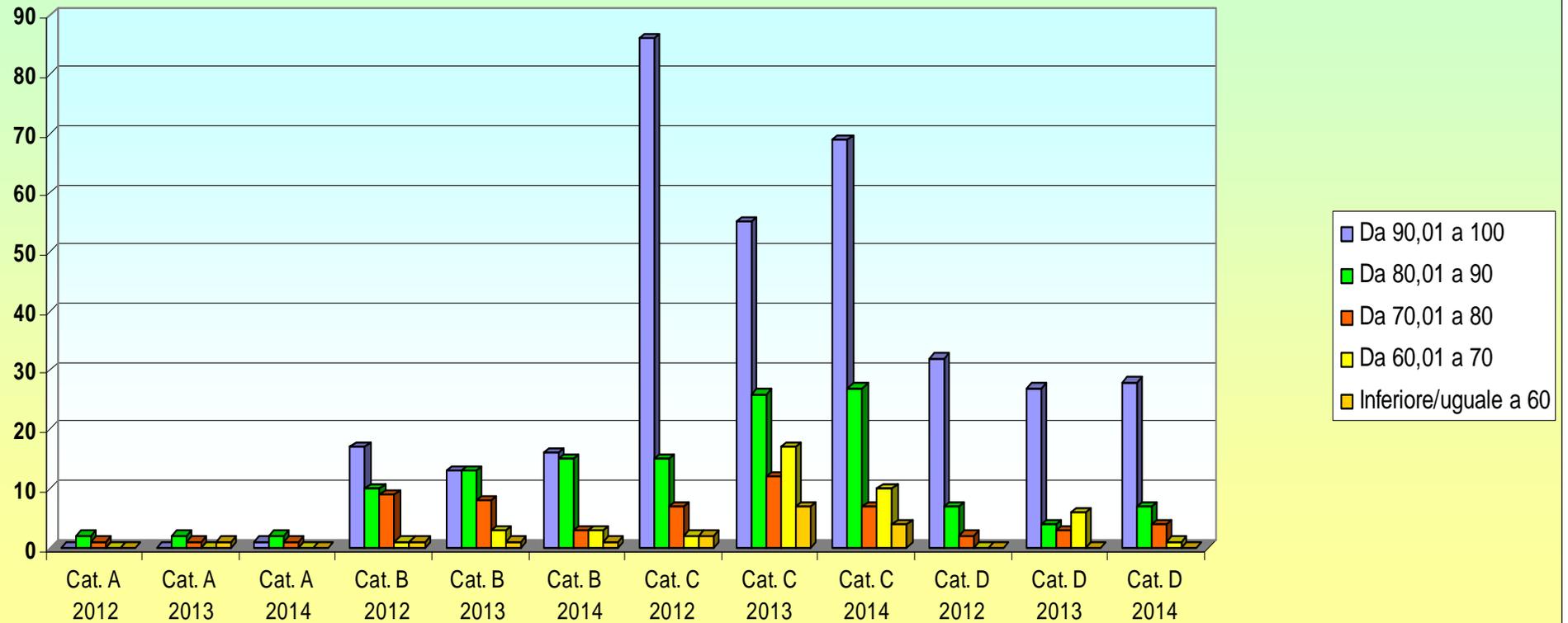
P.O e A.P.	Punteggio
n. 11	400

Dirigenti e Segretario Generale	Punteggio
n. 1	90,00
n. 1	89,25
n. 1	87,75
n. 2	87,25
n. 1	75,25

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).

Con riguardo a quest’ultimo parametro le valutazioni medie assegnate alle posizioni dirigenziali per l’anno 2014 si attestano su valori medio-alti sia nel complesso sia analizzando i singoli fattori comportamentali.

Valutazione dipendenti anni 2012-2014



5. Benessere organizzativo, Pari opportunità e Bilancio di genere

Con delibera di GC n. 147 del 08/11/2012 l'Amministrazione ha approvato il Piano delle Azioni Positive per il triennio 2012-2014, per la valorizzazione del benessere lavorativo e la promozione delle pari opportunità.

Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora, e contro le discriminazioni (CUG), è stato istituito ai sensi dell'art. 21 della L. 183/2010 e la direttiva del 04/03/2011 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e del Ministro per le Pari Opportunità: con disposizioni dirigenziali del Direttore Centrale e Controllo di Gestione n. 89 del 31/03/2011 e n. 148 del 17/05/2011, sono stati rispettivamente nominati il Presidente ed i componenti del comitato.

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.

Nell'anno 2014 l'attività del comitato ha riguardato principalmente l'avvio di un gruppo di lavoro, che ha coinvolto in prima linea la sezione gestione risorse umane, finalizzato alla riorganizzazione delle informazioni utili al dipendente. E' stata predisposta dalla citata sezione una guida informativa su diritti e doveri: in merito alla genitorialità .

In tema di benessere nel 2014 è stata svolta una indagine di conciliazione dei tempi di vita e lavoro rivolta ai dipendenti. In particolare è stato indagato l'interesse dei dipendenti per un approfondimento/formazione su temi attuali riguardanti la sfera familiare, lavorativa ecc., in orario extralavorativo.

L'indagine ha riscosso un buon grado di partecipazione da parte dei dipendenti i cui esiti rappresentano un punto di partenza per percorsi formativi nei prossimi anni sugli argomenti analizzati.

1 Analisi caratteri qualitativi/quantitativi

Indicatori	2012	2013	2014
Età media del personale (anni)	45	44	45
Età media dei dirigenti (anni)	50	51	52
Tasso di crescita di personale	0	0	0
% di dipendenti in possesso di laurea	17%	20%	20%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%	100%	100%
Ore di formazione (media per dipendente)	24	9,76	10,69
Turnover del personale	2	2	2
Costi di formazione/spese del personale	27184/7.929.621,60=0,34%	21367/6023899=0,35%	24.342,00/5857807,84=0,41%
N. di revisioni della struttura organizzativa negli ultimi 3 anni	5	6	0
N. di personal computer/N. dipendenti	294/229= 1,28	255/220=1,16	255/220
N. di postazioni dotate di accesso a Internet/N. postazioni	288/294=0,98	254/220=1,16	254/220
E-mail certificata	1	1	1
N. dipendenti dotati di firma digitale (compresi i dirigenti)	29	37	38
N. abitanti/N. dipendenti	35081 / 229= 153,19	35090 / 220= 159,50	35217/215

2 Analisi Benessere organizzativo

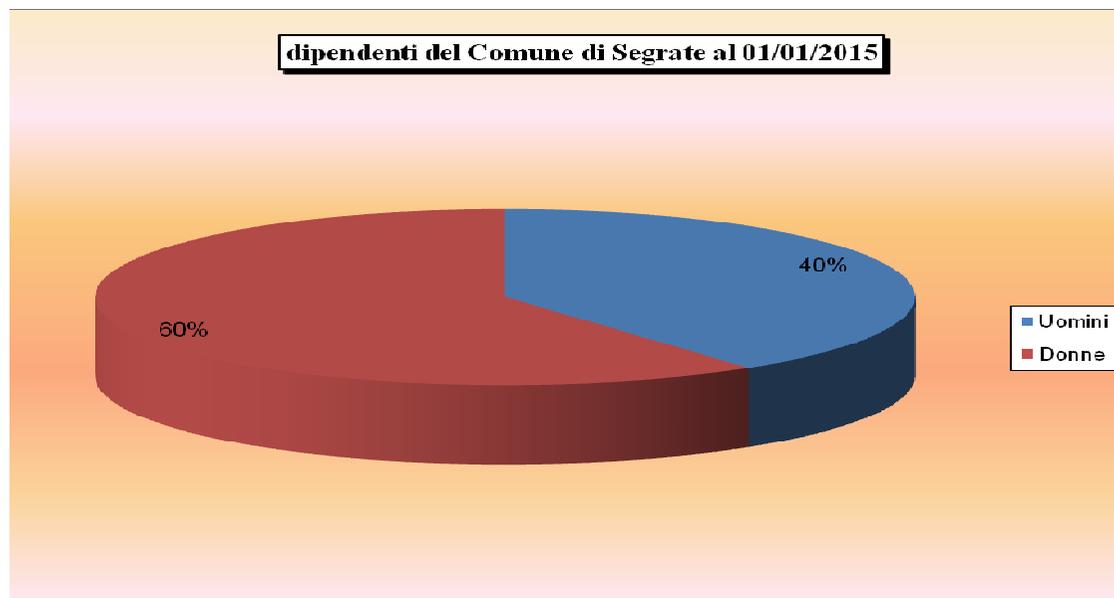
Indicatori	2012	2013	2014
Tasso di assenze	20%	19%	14,96%
Tasso di dimissioni premature (su tot. dip. Ruolo e TD)	2,20%	3%	2%
Tasso di richieste trasferimento (su tot. dip. Ruolo)	3%	3%	2,8%
Tasso di infortuni (su tot. dip. Ruolo e TD)	0,88%	4%	3,9%
Trattamento economico* percepito dai dipendenti (media mensile lorda) (esclusi i dirigenti)	€ 1.913	€ 1.913	1.913
Trattamento economico* percepito dai dirigenti (media mensile lorda)	€ 8.354	€ 8.354	8.354
% assunzioni a tempo indeterminato (su tot. assunzioni)	28%	100%	100%
% assunzioni art.36, comma 2 D. Lgs. n.165/2001 (su tot. assunzioni)	72%	0	0
N. di procedimenti disciplinari attivati	0	3	2
N. procedimenti disciplinari conclusi	0	2	2

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

3 Analisi di genere

Indicatori	2012	2013	2014
% dirigenti donne	50%	50%	50%
% di donne rispetto al totale del personale	57%	57%	57%
% di donne assunte a tempo indeterminato rispetto al totale dei tempi indeterminati	59%	60%	60%
Età media del personale femminile - dirigenti	46 anni	47 anni	48 anni
Età media del personale femminile – categorie non dirigenziali	46 anni	45 anni	46 anni
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	26%	24%	24%
Ore di formazione femminile (media per dipendente di sesso femminile)	16,92	11,88%	11,73%

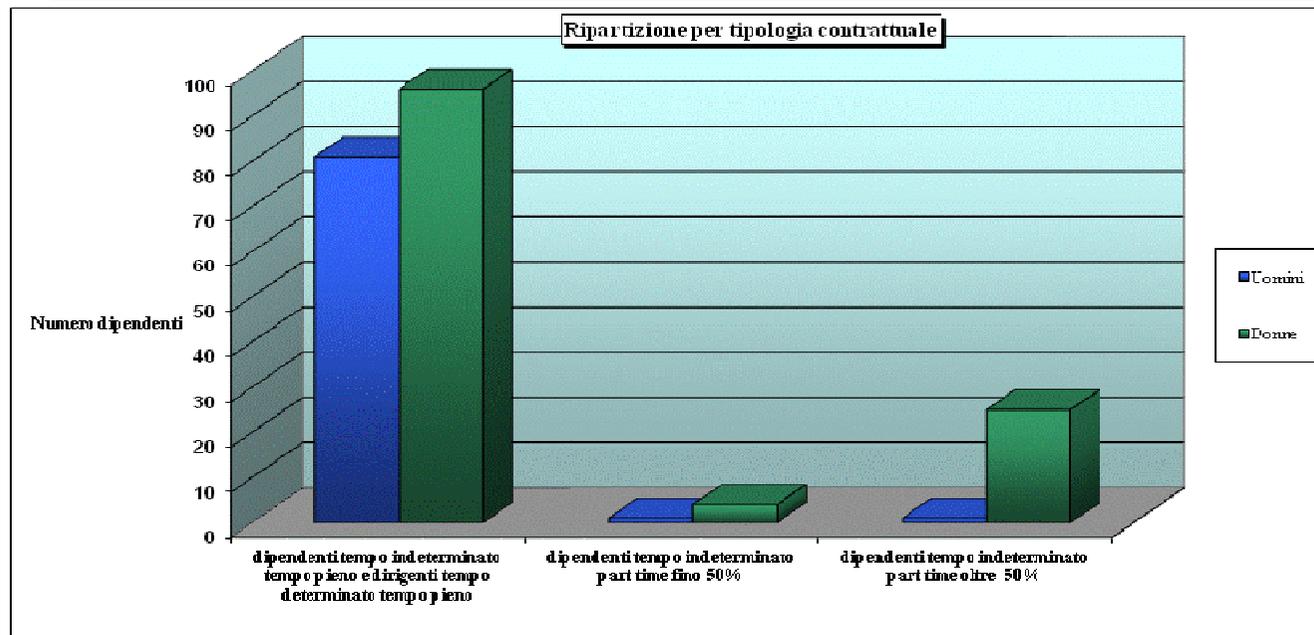
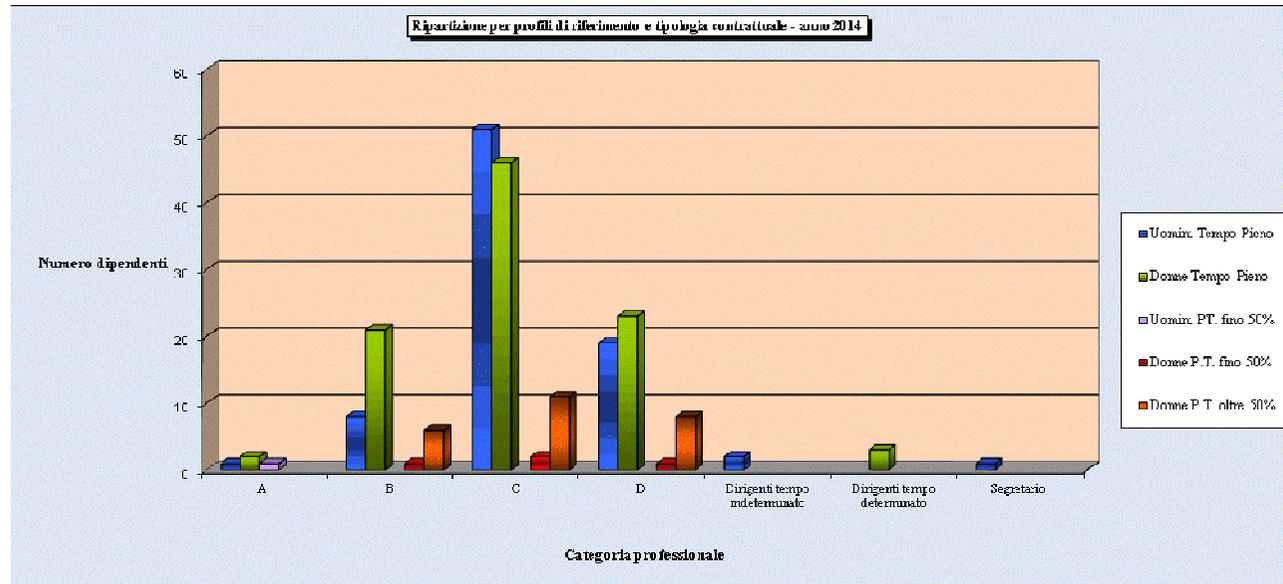
Viene presentata un'analisi specifica di genere relativa al personale che lavora all'interno dell'Ente. Viene quindi rappresentata la realtà lavorativa con specifico riguardo al tasso di rappresentazione del personale femminile.



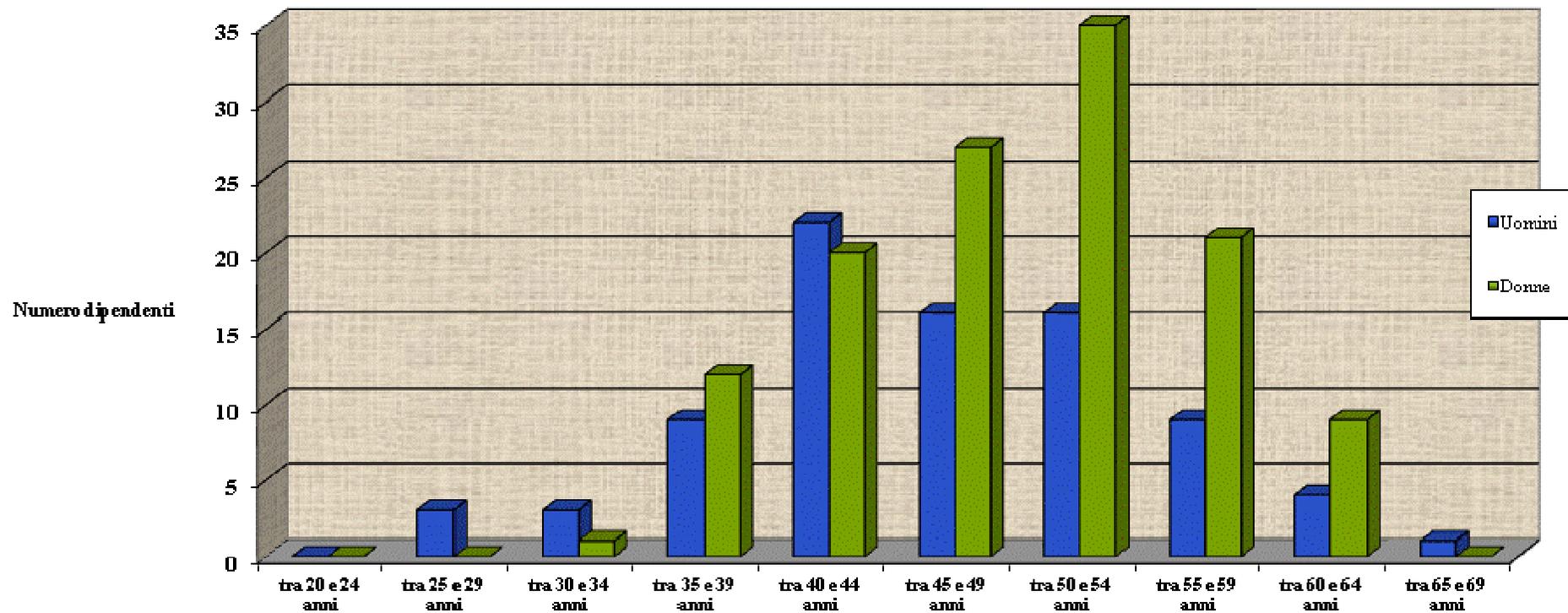
Al 01/01/2015 il personale dipendente del Comune di Segrate ammonta a 208 unità, con una netta prevalenza di personale femminile.

Un dato significativo è quello relativo alle posizioni contrattuali: infatti la presenza di personale femminile è nettamente prevalente per la categoria B e per le posizioni direttive (cat. D). Per quanto riguarda i ruoli dirigenziali vi è una sostanziale parità in termini di numero di posizioni occupate (su 5 dirigenti 3 sono donne, pari al 50% se nel complesso si considera anche la posizione del Segretario Generale occupata da una figura maschile).

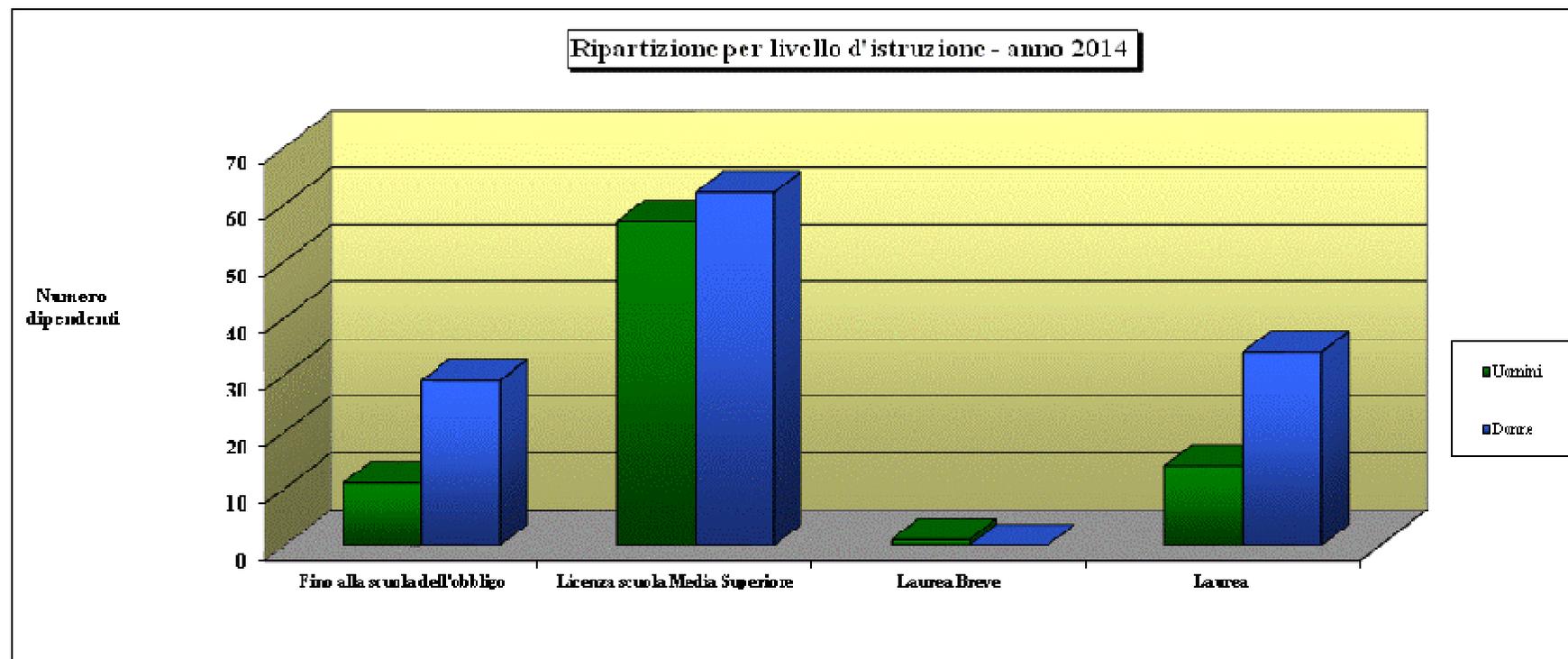
Sul totale dei dipendenti l'85% risulta a tempo pieno e il 15% con contratti part-time. Il part time è in netta prevalenza richiesto dal personale femminile, nella gran parte dei casi motivato per la gestione dei figli.



Ripartizione per fasce di età -2014

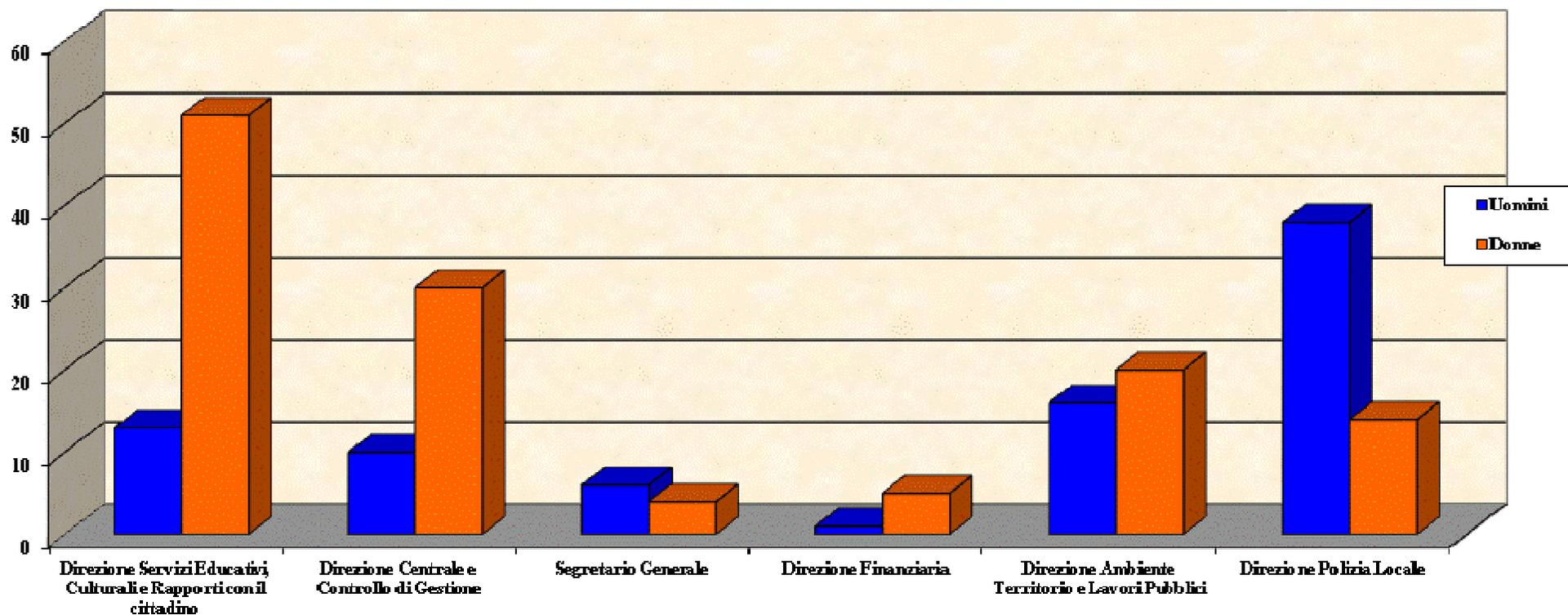


La ripartizione per età, valutata alla data del 01/01/2015, evidenzia una prevalente incidenza del personale femminile oltre i 45 anni di età, con un picco tra i 50 e 54 anni di età, mentre è nullo il contributo femminile sotto i 30 anni.



Le donne risultano maggiormente scolarizzate per quanto riguarda il possesso del diploma di laurea (16 % di donne – 7 % uomini rispetto al totale dei dipendenti), mentre si rileva sostanziale parità per il diploma di scuola superiore (29,8 % donne – 27,4 % uomini rispetto al totale dei dipendenti). Per contro per quanto riguarda i possessori del titolo di scuola dell'obbligo le percentuali sono pari a 13,9 % donne e 8,8 % uomini.

Ripartizione Uomini/Donne per Direzione - anno 2014



Dall'analisi dei dati di ripartizione uomini/donne per singola direzione, il dato generale di maggiore presenza di personale femminile a livello di Ente trova riscontro nei singoli settori con eccezione della Direzione Ambiente Territorio e Lavori Pubblici, in cui c'è una sostanziale parità (donne 55,6% - 44,4% uomini) e della Direzione Polizia Locale dove si evidenzia una prevalenza di personale maschile (donne 27% - uomini 73%); segue la direzione del Segretario Generale con una proporzione di 60% uomini e 40% donne. Caso particolare è la situazione riscontrabile nella Direzione Finanziaria, circostanza in cui il divario di genere supera i due terzi di proporzione tra uomini e donne, con una netta prevalenza di personale femminile sul totale (83,3%), percentuale rapportata però ad un totale di soli 5 dipendenti (n. 1 uomo e n. 5 donne) comprendendo la figura femminile del dirigente.

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 29 gennaio 2015 l'OIV ha provveduto a redigere l'attestazione sugli obblighi di pubblicazione al 31/12/2014, come da delibera ANAC n. 148/2014. La griglia di rilevazione e l'attestazione risultano pubblicate nel sito istituzionale nella specifica sezione di amministrazione trasparente.

Con atto sindacale n.10 del 26/03/2013, il Segretario Generale è stato nominato responsabile della prevenzione della corruzione dell'ente.

Con delibera di Giunta comunale n.46 del 30/04/2014 è stato approvato il Piano di Prevenzione della "Corruzione" 2014-2016 e del connesso Programma Triennale della Trasparenza e dell'Integrità del Comune di Segrate. In data 04.12.2014 la Giunta comunale con deliberazione n.121 ad oggetto "Registrazione degli strumenti locali di prevenzione della corruzione e trasparenza amministrativa ha approvato la modifica al PTP.

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 data 12 dicembre 2014.

In merito al rispetto dei tempi procedurali, nell'anno 2014 sono stati estesi a tutti gli uffici gli obblighi di monitoraggio effettuati 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 ha effettuato un controllo successivo sugli atti con cadenza mensile in base a quantità e tipologia di atti individuati all'interno del regolamento stesso e con periodicità trimestrale ha elaborato un report delle risultanze emerse inoltrati al collegio dei revisori, capigruppo consiliari e OIV.

Nell'anno 2014 è stato predisposto il referto di controllo di gestione previsto dall'art. 197 del TUEL riferito all'anno 2013. Il referto è strutturato in quattro sezioni:

- definizione e monitoraggio obiettivi: analisi del grado di conseguimento degli obiettivi di PEG/PDO ;modello contabilità analitica: analisi costi dell'ente nel complesso e per singola direzione con raffronto anno precedente;
- incarichi e consulenze: elenco incarichi e consulenze dell'anno di riferimento e riferimenti alla normativa vigente e regolamento comunale (“Regolamento per conferimento incarichi individuali con contratto di lavoro autonomo, di natura occasionale e coordinata e continuativa”);
- rispetto del patto di stabilità: prospetto di sintesi dei dati trasmessi al Ministero delle finanze;

Il referto del controllo di gestione anno 2013 è stato approvato con delibera di GC 124 del 15/12/2014 e trasmesso con nota prot. n. 45840 del 17/12/2014 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.