



CITTA' DI TORINO

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE

Volume 1

**Piano Dettagliato degli
Obiettivi**

2013

INDICE

INTRODUZIONE

1. OBIETTIVI STRATEGICI E SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE DELL'ENTE	Pag. 1
2. DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO	
2.1 Informazione e comunicazione pubblica, Rapporti con il Cittadino	Pag. 21
2.2 Attività di rappresentanza, Manifestazioni e Grandi Eventi	Pag. 30
2.3 Cooperazione internazionale e Pace	Pag. 32
2.4 Relazioni internazionali e Progetti Europei	Pag. 34
2.5 Direzione Gioventù	Pag. 36
2.6 Politiche per i giovani e gli adolescenti	Pag. 38
2.7 Servizio Centrale Affari legali	Pag. 41
2.8 Assistenza giuridica e legale	Pag. 43
3. SEGRETARIO GENERALE	
3.1 Segretario Generale	Pag. 47
3.2 Attività di supporto alla Giunta Comunale	Pag. 48
3.3 Servizio Centrale Consiglio Comunale	Pag. 50
3.4 Attività di supporto al Consiglio Comunale e avvicinamento dei cittadini alle istituzioni	Pag. 52
3.5 Servizio Centrale Contratti e Appalti	Pag. 58
3.6 Gestione Contratti ed Appalti	Pag. 60
4. DIREZIONE GENERALE	
4.1 Segreteria della Direzione Generale	Pag. 65
4.2 Grandi Progetti Urbani	Pag. 67
4.3 Pianificazione e Controlli Interni	Pag. 68
4.4 Qualità	Pag. 71
4.5 Partecipazioni Comunali	Pag. 74
4.6 Direzione Facility Management	Pag. 79
4.7 Gestione delle sedi comunali	Pag. 81
4.8 Direzione Servizi tributari, catasto e suolo pubblico	Pag. 84
4.9 Gestione dei servizi tributari	Pag. 86
4.10 Gestione dei servizi catastali	Pag. 94
4.11 Gestione e coordinamento delle attività di arredo urbano	Pag. 97
4.12 Rigenerazione urbana e integrazione	Pag. 101
5. SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE	
5.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 115
5.2 Gestione delle Risorse Umane	Pag. 117
6. DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE	
6.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 127
6.2 Attività di Polizia Municipale	Pag. 129
6.3 Gestione Protezione civile e trasmissioni	Pag. 150
7. VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI	
7.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 161
7.2 Gestione delle risorse finanziarie	Pag. 163

8. DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO	
8.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 169
8.2 Direzione Urbanistica	Pag. 171
8.3 Pianificazione urbanistica, governo delle trasformazioni urbane, progettazione e concertazione degli interventi	Pag. 174
8.4 Direzione Edilizia privata	Pag. 182
8.5 Autorizzazione e controllo dell'attività edilizia	Pag. 184
8.6 Direzione Lavoro, sviluppo, fondi europei e Smart City	Pag. 196
8.7 Politiche attive del lavoro e della formazione	Pag. 198
8.8 Sviluppo dell'economia torinese	Pag. 204
8.9 Direzione Ambiente	Pag. 216
8.10 Ambiente	Pag. 217
9. DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE	
9.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 227
9.2 Istituzione dei Centri di Cultura (ITER)	Pag. 230
9.3 Promozione della Città e Turismo	Pag. 234
9.4 Promozione e gestione attività, iniziative e manifestazioni culturali	Pag. 238
9.5 Biblioteche Civiche	Pag. 241
9.6 Valorizzazione e sviluppo del Patrimonio Culturale e Museale	Pag. 244
9.7 Arti Contemporanee	Pag. 247
9.8 Affari generali ed Intercultura	Pag. 249
9.9 Direzione Servizi educativi	Pag. 252
9.10 Gestione nidi, scuole per l'infanzia e servizi al Sistema Educativo Scolastico	Pag. 254
9.11 Attività integrative al Sistema Educativo Scolastico; Adolescenti / Giovani e Torino Città Universitaria	Pag. 273
10. VICE DIREZIONE GENERALE INGEGNERIA	
10.1 Pianificazione e controllo dei LL.PP. e gestione dei servizi correlati	Pag. 281
10.2 Direzione Servizi tecnici per l'edilizia pubblica	Pag. 292
10.3 Progettazione e realizzazione del programma LL.PP.	Pag. 294
10.4 Direzione Verde pubblico ed Edifici municipali	Pag. 324
10.5 Verde pubblico ed Edifici municipali	Pag. 327
10.6 Direzione Infrastrutture e mobilità	Pag. 350
10.7 Mobilità	Pag. 354
10.8 Infrastrutture e spazio pubblico	Pag. 358
11. DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE	
11.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 379
11.2 Attività di programmazione e supporto alla struttura centrale e alle strutture periferiche	Pag. 382
11.3 Anziani	Pag. 387
11.4 Famiglia, salute e adulti in difficoltà	Pag. 390
11.5 Disabili	Pag. 392
11.6 Stranieri e nomadi	Pag. 394
11.7 Minori	Pag. 396
11.8 Direzione ERP	Pag. 399
11.9 Sviluppo e gestione dell'Edilizia Residenziale Pubblica e politiche per la casa	Pag. 400
12. DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO	
12.1 Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 409
12.2 Direzione Commercio e Attività produttive	Pag. 410
12.3 Pianificazione e controllo commercio su aree private, pubbliche e mercatali - Regolamentazione attività economiche e di servizio	Pag. 412
12.4 Direzione Sistema informativo	Pag. 431
12.5 Gestione Sistema Informativo	Pag. 434
12.6 Gestione e valorizzazione del patrimonio documentale	Pag. 441

12.7	Direzione Patrimonio – Diritti reali, valorizzazioni e valutazioni	Pag. 443
12.8	Pianificazione, gestione e valorizzazione del Patrimonio Immobiliare	Pag. 445
12.9	Direzione Patrimonio - Reddito ed Associazioni	Pag. 450
12.10	Reddito ed Associazioni	Pag. 452
13. V.D.G. SERVIZI AMMINISTRATIVI		
13.1	Obiettivi e specifiche di performance della Direzione Co.Dir.	Pag. 459
13.2	Tempi della Città, Pari Opportunità e Politiche di Genere	Pag. 461
13.3	Decentramento – Circoscrizione 1-10	Pag. 465
13.4	Decentramento – Circoscrizione 1	Pag. 468
13.5	Decentramento – Circoscrizione 2	Pag. 478
13.6	Decentramento – Circoscrizione 3	Pag. 489
13.7	Decentramento – Circoscrizione 4	Pag. 500
13.8	Decentramento – Circoscrizione 5	Pag. 514
13.9	Decentramento – Circoscrizione 6	Pag. 527
13.10	Decentramento – Circoscrizione 7	Pag. 537
13.11	Decentramento – Circoscrizione 8	Pag. 543
13.12	Decentramento – Circoscrizione 9	Pag. 554
13.13	Decentramento – Circoscrizione 10	Pag. 563
13.14	Direzione Servizi Civici	Pag. 573
13.15	Servizi Demografici Polifunzionali e Statistici	Pag. 575
13.16	Direzione Sport e tempo libero	Pag. 583
13.17	Promozione iniziative sportive e di tempo libero e gestione degli impianti sportivi	Pag. 585
13.18	Direzione Economato	Pag. 590
13.19	Servizi logistici e Acquisto beni e servizi	Pag. 592

Introduzione

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

La struttura del PEG/PdO della Città di Torino per l'anno 2013 conferma il rispetto dei principi della riforma individuata dalla Legge 4 marzo 2009 n° 15 e dal successivo D.lgs. attuativo del 27 ottobre 2009, n° 150 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, perseguito con le modalità contenute nel "Ciclo e Sistema di misurazione e valutazione della Performance" approvato con deliberazione quadro della Giunta Comunale n° 918/004 dell' 8 marzo 2011 ed aggiornato con deliberazione della Giunta Comunale n. 00782/004 del 15 febbraio 2012.

In particolare, con il Ciclo e Sistema di misurazione e valutazione della Performance, è stato adottato il concetto di *Performance Organizzativa* che esprime il risultato che l'intera organizzazione, ovvero una sua componente, consegue ai fini del raggiungimento di determinati obiettivi e, in ultima istanza, della soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

Gli obiettivi e gli indicatori riferiti alla Performance Organizzativa contribuiscono a formare gli elementi di valutazione della Performance individuale così come previsto dall'Art.9 del D.lgs 150/09.

Il PEG/PdO, strutturato quindi come descritto nel "Ciclo e Sistema di misurazione e valutazione della Performance", individua tre livelli di pianificazione:

La performance dell'Ente

Misurata attraverso una selezione degli obiettivi strategici e degli indicatori di performance individuati nella fase di pianificazione strategica, che include:

- elementi strutturali della situazione finanziaria
- programmi prioritari avviati con prospettive temporali di conclusione pari o superiori ai 12 mesi
- elementi di servizi all'utenza stabilmente di interesse di alcune categorie di stakeholders e per i quali si dispone di un sistema di indicatori adeguatamente affidabile.

La performance di Direzione

Gli obiettivi, gli indicatori ed i target di Direzione rappresentano i risultati dei servizi offerti dalle Divisioni dell'Ente e possono essere collegati sia agli obiettivi ed indicatori strategici di Ente, sia a quelli utilizzati per la valutazione della performance dei Servizi.

La performance di Servizio

Gli obiettivi, gli indicatori ed i target di Servizio rappresentano i risultati dei servizi offerti dal singolo Servizio.

All'interno delle tre sezioni sopra individuate, e in base alle caratteristiche specifiche di ciascun livello di programmazione, il sistema degli obiettivi, degli indicatori e dei target si compone a sua volta dei seguenti elementi strutturali:

a) Obiettivi Strategici

Si tratta di obiettivi di particolare rilevanza con riferimento

- alle priorità individuate dalla pianificazione strategica

- ai bisogni ed alle attese degli stakeholders
- alla significatività delle risorse umane e finanziarie necessarie per il conseguimento del risultato prefissato.

b) Obiettivi Operativi o gestionali

Possono essere rappresentati attraverso due modalità alternative e complementari:

- modalità “descrittiva sintetica”, che individua il consolidamento o lo sviluppo dei prodotti/prestazioni/attività/servizi; tali obiettivi risultano per lo più associati a strumenti di misurazione del tipo “rispetto del cronoprogramma”
- modalità “**specificata di performance e/o specificata di qualità**” rappresentata da:
 - descrizione/ caratteristica della prestazione
 - indicatori
 - target o risultato atteso.

Tale componente di programmazione e misurazione della Performance si avvale utilmente del sistema degli indicatori adottato e costantemente aggiornato in seno al Progetto Qualità.

Il presente Piano esecutivo di gestione, inoltre, è redatto in coerenza con il bilancio di previsione e con la Relazione previsionale e programmatica e contiene, unificati organicamente, il Piano dettagliato degli obiettivi di cui all’art. 108 del T.U. 267/2000 ed il Piano della performance di cui all’art. 10 del d. l.vo 150/2009, ai sensi e per gli effetti del comma 3 bis dell’art. 69 del TU 267/2000, introdotto dall’art. 3 del D.l. 174/12, convertito dalla l. 213/12.

Infine, si dà atto che in presenza dell’eccezionale situazione determinatasi per i Comuni nel corrente esercizio - a causa della quale il termine di approvazione del bilancio di previsione 2013 è fissato al 30 novembre 2013 del medesimo anno - solo dopo la predetta approvazione, nel rispetto delle disposizioni di legge, è resa possibile l’adozione del Peg e la conseguente assegnazione formale degli obiettivi. Ciononostante, questi ultimi sono stati definiti e concordati con modi e tempi che hanno consentito di non vanificare il significato e l’efficacia del processo di programmazione, in tutte le fasi, incluse quelle finali di valutazione.

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

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

Il PEG 2013 si situa in un sistema di riferimento a tre assi:

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

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

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

- 2.1 la ristrutturazione permanente della macchina comunale verso una dimensione snella, corta, altamente informatizzata;
- 2.2 migliorare la performance di riscossione in competenza e residui delle entrate al fine di garantire il rispetto di tutti gli obiettivi di cassa individuati dalla pianificazione finanziaria;
- 2.3 la liberazione di risorse patrimoniali (mobiliari e immobiliari) per rispettare il patto di stabilità, abbassare lo stock del debito e focalizzare la finanza verso gli obiettivi prioritari;

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

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

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

1.1.a. TRASFORMAZIONE URBANA - OBIETTIVI STRATEGICI -

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
Effettuare controlli sulla mobilità ciclabile in merito a: <ul style="list-style-type: none"> - Uso irregolare delle biciclette - Soste irregolari sulle piste ciclabili - Manutenzione e pulizia delle piste ciclabili 	900 servizi	DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
	Redazione di un report mensile su: <ul style="list-style-type: none"> - servizi, - numero e tipologia verbali emessi - numero e tipologia segnalazioni inoltrate in merito alla manutenzione e pulizia 	
Programma delle Trasformazioni Urbane 2013-2014 - Linee di indirizzo e relativo dossier	Approvazione della Deliberazione di Giunta Comunale	DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO
	Presentazione della Deliberazione al Consiglio Comunale per l'approvazione entro fine ciclo PEG	
Predisposizione della variante urbanistica oggetto dell'Accordo di Programma Spina 2 Lancia - Framtek per la realizzazione del nuovo Centro Congressi sull'area ex Westinghouse	Stipula e trasmissione per la ratifica in sede di Consiglio Comunale entro fine ciclo PEG	DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO
Variante Thyssen: approvazione del Programma di Rigenerazione Urbana ai sensi dell'art. 14 L.R. 20/2009	Presentazione alla Giunta Comunale per l'approvazione entro fine ciclo PEG	DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO
Nuova costruzione Zona Spina 2 – Realizzazione Energy Center nell'area Westinghouse	Richiesta appalto	DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L'EDILIZIA PUBBLICA
Complesso Area EX INCET v. Banfo / via Cervino – bonifica e nuova costruzione	Realizzazione parziale dei lavori (Stato Avanzamento Lavori = 5%)	DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L'EDILIZIA PUBBLICA
Rifunzionalizzazione ex complesso carcerario "Le Nuove"	Realizzazione parziale dei lavori (Stato Avanzamento Lavori = 90%)	DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI
Nuova costruzione parcheggio Porta Nuova	Richiesta appalto	DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

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

TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
						Manten.	Miglior.	
GESTIONE TECNICA, AMMINISTRATIVA E CONTABILE DELLE OPERE PUBBLICHE APPALTATE DALLA CITTÀ	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate <u>con mezzi interni</u>	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L'EDILIZIA PUBBLICA
	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate <u>con mezzi esterni</u>		Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ
GESTIONE RIFIUTI	Garantire la corretta gestione dei rifiuti		Numero tonnellate rifiuti differenziati/ Numero totale tonnellate rifiuti		42,2%	>= 40,1%		DIREZIONE AMBIENTE

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
Realizzazione Social Card	Apertura dei 19 punti di accoglimento delle domande dei cittadini	DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
	Predisposizione progetti in collaborazione con le Associazioni del Territorio	
	Attività di verifica dei requisiti sulle domande presentate	
	Predisposizione della graduatoria da inviare all'INPS	
Realizzazione del PROGRAMMA ROM	Indizione del bando pubblico	DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
	Aggiudicazione ed avvio delle attività previste nel bando	
Estensione su tutto il territorio cittadino del Progetto Ministeriale PIPPI sul rafforzamento delle competenze genitoriali	Entro il 31/12/2013	DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
Strutturare i sistemi di coordinamento delle Direzioni interessate e le modalità operative di risposta alle istanze dei cittadini che permettano di garantire piena efficacia alla nuova figura del "Disability Manager"	Predisporre atto di nomina dei componenti il Coordinamento Interdirezionale sulla disabilità	DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
	Circolare operativa per la definizione delle procedure e dei tempi di risposta alle istanze presentate dai cittadini al "Disability Manager"	
Realizzazione del Fondo "Salvasfratti"	Predisposizione per la presentazione della deliberazione di Giunta di istituzione del Fondo	DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
		DIREZIONE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
Piano di vendita straordinario degli immobili di ERP ubicati fuori Torino	Presentazione all'Assessore competente di un progetto per la cessione complessiva degli immobili	DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
	Presentazione all'Assessore competente di una bozza di convenzione con il Comune di Beinasco per la cessione in usufrutto del patrimonio immobiliare (ca 180 appartamenti)	
Sistema Nidi D'Infanzia: passaggio in regime di concessione per 4 Nidi d'Infanzia e per il nuovo nido di corso Bramante	Apertura in regime di concessione dall'anno scolastico 2013/14	DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE

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

TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
						Manten.	Miglior.	
NIDO D'INFANZIA A GESTIONE DIRETTA	Offerta servizio Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Costo orario a bambino del servizio di Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Valore totale spesa impegnata per Nidi / (numero bambini iscritti Nidi x giorni di apertura annui x numero ore medio di apertura giornaliera)		5,4 euro	<= 5,4 euro		DIREZIONE CENTRALE SERVIZI EDUCATIVI
EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	Gestione edilizia residenziale pubblica		Spesa impegnata per edilizia residenziale/ numero residenti		14 €	14 €		DIREZIONE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
SERVIZI SOCIALI	Interventi Welfare	Interventi erogati in rapporto alla popolazione residente (Nel conteggio del numero degli interventi sono considerate tutte le tipologie di interventi erogati nel corso dell'anno)	N. Interventi Servizi Sociali / numero residenti		0,73	0,73		DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
SERVIZI TRIBUTARI	Welfare fiscale: agevolazioni Tarsu concesse a particolari categorie di contribuenti	Importo concesso per le agevolazioni	Importo impegnato per agevolazioni ISEE/ numero beneficiari		60,25		65,33	DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
Fondazione Torino Piemonte Musei (in fase di costituzione): presentazione al Consiglio Comunale del piano di fattibilità economica e del nuovo Statuto	Entro 31.12.2013	DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE
Consolidare il ruolo delle Biblioteche civiche torinesi come presidi territoriali di inclusione e arricchimento culturale, in particolare per le competenze linguistiche e lo sviluppo di attività e servizi mirati all'utenza di origine straniera	Almeno quattro iniziative in più sedi entro il 31.12.2013	DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE
Progettazione ed elaborazione delle linee programmatiche dell'arte pubblica per il periodo 2013-2016	Redazione del master plan contenente gli assi di sviluppo e gli interventi attuativi entro fine ciclo Peg	DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE
World Master Games	Conclusione attività entro fine ciclo Peg	VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO

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

TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
						Manten.	Miglior.	
SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO	Prestito librario		numero prestiti/ numero abitanti anno corrente	1,02 media triennio 2010/2012	1,03	1		DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE
GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI	Monitoraggio grado di utilizzo degli impianti	Garantire il mantenimento del livello di presenza degli utenti su 5 impianti di rilevanza cittadina (Piscina Stadio Monumentale, Stadio del ghiaccio Tazzoli, Palazzo dello Sport, Stadio Nebiolo, Palazzetto Le Cupole)	n. spettatori		320.000	320.000		VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO
			n. utenti		270.000	270.000		

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
Conduzione delle trattative con le OO.SS. finalizzate alla riduzione del costo del lavoro del personale dell'Ente	Sottoscrizione delle intese relative all'area Dirigenza e all'area Personale di Comparto	SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE
Realizzare i programmi di estensione del Sistema Gestione Qualità relativamente ai seguenti servizi: - Servizi di gestione degli incidenti stradali del Nucleo Mobile - Processo di accertamenti anagrafici	Rispetto del Piano delle attività 2013 / 2014	DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
SUAP: proposta start up Sportello Unico per le Attività Produttive – Redazione piano di attività (GANTT) per la ricezione delle pratiche in modalità telematica	Presentazione del GANTT all'Assessore e al Direttore Centrale entro fine ciclo PEG	DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE
Predisposizione del programma per l'estensione del sistema dei controlli interni di qualità tenendo conto delle esigenze derivanti dal piano di prevenzione del rischio corruzione	Entro fine ciclo PEG	DIREZIONE CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE

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

TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
						Manten.	Miglior.	
SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO	Disponibilità degli sportelli aperti al pubblico: tempo di attesa adeguato	Tempo di attesa accettazione: Tempo di attesa max 70' Tempo di attesa sportelli informazioni: Tempo di attesa max 70'	N° utenti di utenti serviti entro lo standard / N° utenti totale		90% 91%	90% 91%		DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE
SERVIZI ANAGRAFICI	Misurazione grado soddisfazione dei servizi di sportello dell'Anagrafe Centrale	Garantire un livello di servizio adeguato al pubblico	numero giudizi positivi e sufficienti/ totale giudizi	84%	77%		90%	DIREZIONE SERVIZI CIVICI
SERVIZI ANAGRAFICI	Attività di front office per erogazione servizi ai cittadini	Svolgimento procedimenti anagrafici su richiesta diretta dei cittadini in loco	n. utenti serviti entro max 60 minuti / n. utenti totali	90%	80%		90%	DIREZIONE SERVIZI CIVICI
SERVIZI ANAGRAFICI	Rilascio dei certificati mediante procedura on-line	Rilascio dei certificati anagrafici e distato civile direttamente su postazione PC dei richiedenti	numero certificati prodotti on line/ numero totale di certificati		17,6%		18%	DIREZIONE SERVIZI CIVICI
SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI	Accoglienza allo sportello : garantire tempi brevi di attesa allo sportello	Tempi di attesa : max 60 min	% degli utenti serviti entro tempo standard		82%		90%	DIREZIONE DECENTRAMENTO

TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
						Manten.	Miglior.	
SPESA DEL PERSONALE DIPENDENTE DELL'ENTE	Conseguire l'obiettivo di riduzione della spesa del personale dell'Ente	Assicurare la tendenziale riduzione della spesa del personale 2013 rispetto al 2012 definita ai sensi della n°296/2006, commi 557-557 bis così come modificati dall'art. 14 del D.L. n°78/2010 convertito in Legge n°122/2010	Totale Spesa del personale anno 2013 / Totale Spesa del personale anno 2012		-6,5%	-2%		SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE
POLIZIA MUNICIPALE	Numero di agenti destinato ai servizi esterni		N°agenti impiegati su servizi esterni/ N°agenti totali		81,3%	81,3%		DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
Coordinamento del tavolo tecnico di monitoraggio della riscossione delle entrate tributarie ed extra tributarie della Città di Torino	Report bimestrali alla Direzione Generale e alla Giunta Comunale	DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
Garantire gli equilibri di bilancio	Rispetto del Patto di stabilità	V.D.G. FINANZA E TRIBUTI
Proseguimento degli studi strategici finalizzati ad introdurre le modifiche: - regolamentari, - di processo, - organizzative, necessarie ai fini dell'adeguamento del nuovo sistema contabile di cui al decreto legislativo n° 118 del 23 giugno 2011 e D.P.C.M. de l 28 dicembre 2011	Redazione del piano delle attività	V.D.G. FINANZA E TRIBUTI
	Rispetto del cronoprogramma individuato nel piano delle attività	
Pubblicazione di due aste immobiliari nel corso del 2013	Entro 30 novembre 2013	DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO
Acquisti di beni e servizi: garantire il mantenimento dei servizi in relazione alle minori risorse assegnate	Risorse impegnate rapportate alle prestazioni garantite nel 2013 e confrontate con le prestazioni 2012	V.D.G. SERVIZI AMMINISTRATIVI DIREZIONE ECONOMATO
Riduzione delle spese per locazione passiva	Definitiva cessazione, entro il 31.12.2013, di almeno un contratto di locazione passiva e conseguente rilascio	DIREZIONE FACILITY MANAGEMENT
Rispetto previsioni di bilancio per le entrate correnti e di recupero evasione	Rapporto stanziamenti definitivi 2013 / accertamenti definitivi 2013	DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

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

TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
						Manten.	Miglior.	
GESTIONE FINANZIARIA	Autonomia Finanziaria	Incidenza delle entrate tributarie ed extratributarie sul totale delle entrate di parte corrente	$\frac{((\text{Titolo I} + \text{Titolo III}) / (\text{Titolo I} + \text{Titolo II} + \text{Titolo III})) \times 100}{}$		91,51	90,13		V.D.G. FINANZA E TRIBUTI
GESTIONE FINANZIARIA	Indice di indebitamento	Incidenza della quota ammortamento mutui sul totale delle entrate di parte corrente	$\frac{(\text{Quota Amm. Mutui} / (\text{Titolo I} + \text{II} + \text{III})) \times 100}{}$		19,06		16,75	V.D.G. FINANZA E TRIBUTI
GESTIONE FINANZIARIA	Rigidità spesa corrente	Incidenza della quota ammortamento mutui e della spesa per il personale sul totale delle entrate di parte corrente	$\frac{((\text{Spesa personale} + \text{quota Ammortam. Mutui}) / \text{Entrate Titolo I+ II + III}) \times 100}{}$		51,04		46,76	V.D.G. FINANZA E TRIBUTI
SERVIZI TRIBUTARI	Pressione tributaria	Incidenza della pressione tributaria sul totale della popolazione residente	Totale accertato Titolo I / numero popolazione		972,17	985,65		DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
Predisposizione del Masterplan piattaforma Torino Smart City	Consegna del documento finale all'Assessore per l'approvazione entro fine ciclo PEG	DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO
Progetto Smart Cities – Redazione progetto per attuazione azioni comprese nel Protocollo d'intesa su nuovo modello di logistica e distribuzione merci in area centrale	Entro fine ciclo PEG	DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
Realizzazione del piano delle Missioni nell'ambito della Promozione Internazionale della Città	Almeno n. 4 missioni entro il 31.12.2013	SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ
Coinvolgimento delle Città Amiche francesi nell'ambito del programma "Torino incontra la Francia"	Almeno n. 5 eventi entro il 31.12.2013	SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ
Progetti di cooperazione decentrata: avvio attività area organizzativa ASIA	Entro 31.12.2013	SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

DIREZIONE GENERALE

PORTAVOCE DEL SINDACO, UFFICIO STAMPA, URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

Politica: INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PUBBLICA, RAPPORTI CON IL CITTADINO

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Consolidamento e sviluppo delle iniziative di promozione della Città a livello locale, nazionale e internazionale	1.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
4	2	Implementazione e consolidamento delle relazioni con i mezzi di informazione a livello locale, nazionale, internazionale attraverso contatti sistematici e diretti con direttori di testate, responsabili di settore e dell'informazione specializzata	2.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
3	3	Apertura della Città al territorio e coinvolgimento di risorse creative giovani nella comunicazione della Città attraverso la messa a punto di un bando pubblico per borse lavoro aperto alle università torinesi	3.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	INDICATORI	RESPONSABILE
3	4	Potenziamento delle interazioni con enti funzionali e organismi partecipati della Città al fine di sviluppare sinergie in ambito informativo e promozionale	4.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
3	5	Sviluppo del progetto di riorganizzazione redazionale dell'informazione quotidiana di Torinoclick attraverso la programmazione di una più completa copertura giornalistica sulle tematiche istituzionali e sociali del territorio	5.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
--	6	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	6.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	GIOVANNETTI
--	7	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	7.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
--	8	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	8.a	Rispetto del Piano della trasparenza	GIOVANNETTI

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Arricchimento documentale della dotazione fotografica attraverso lo sviluppo di relazioni con enti funzionali e organismi partecipati	1.a	Entro fine ciclo PEG	BERT CHICCO CONTINISIO GENTILE RAFFAELA VILLATA FERRERO GENTILE MAURO MARRAS VERNA
3	2	Realizzazione dell'attività informativa di Torinoclick attraverso inchieste, interviste e reportage su temi di carattere istituzionale, sociale, di pianificazione economica, urbanistica, culturale, sportiva, e nell'ambito di finanza, attività produttive, educazione, e sport	2.a	Entro fine ciclo PEG	BERT CHICCO CONTINISIO GENTILE RAFFAELA VILLATA FERRERO GENTILE MAURO MARRAS VERNA
2	3	Revisione e aggiornamento carta dei servizi di Informacittà (formato elettronico)	3.a	Entro fine ciclo PEG	PIGOZZI
--	4	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	4.a	Entro fine ciclo PEG	PIGOZZI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Non presenti.

Vedi SPECIFICHE DI QUALITÀ:

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



CITTA' DI TORINO

UFFICIO PORTAVOCE DEL SINDACO, RAPPORTI CON IL CITTADINO E UFFICIO STAMPA

AREA URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO URP

DOCUMENTO	SQS S05B 01
REV.	3 - Ottobre 2013
REDAZIONE	Pigozzi
VERIFICA QUALITA'	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Giovannetti

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
PRESTAZIONE	Caratteristiche del servizio	Regolamen- tazione di rif.	Livello qualità programmato unità misura	Situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	Valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Rilascio di - Statuto - Regolamenti comunali, in vigore all'atto della richiesta - Deliberazioni e determinazioni successive al 2002 (escluso allegati)	Tempistica del rilascio - Garantire tempi brevi per rilascio atti pubblici		Gli atti sono rilasciati al momento della richiesta	La risposta viene fornita oltre 30 giorni dalla richiesta		% di atti rilasciati immediatamente o entro la giornata	≥ 95%	POSet S05B 01 Accesso atti
Risposta a richieste di accesso atti di competenza Settore Urp	Tempi di risposta - Garantire una risposta nel più breve tempo possibile o comunque entro i termini di legge	L . 241/90 e smi	La risposta viene fornita entro 30 giorni dalla richiesta o da eventuali integrazioni, salvo differimenti	La risposta viene fornita oltre i termini di legge		% atti disponibili entro i termini previsti	100%	POSet S05B 01 Accesso atti
Risposta a richieste di accesso atti di competenza di altri Settori	Tempi di risposta - Favorire una risposta nel più breve tempo possibile o comunque entro i termini di legge	L . 241/90 e smi	La risposta viene fornita entro 30 giorni dalla richiesta o da eventuali integrazioni, o comunque entro i termini di legge (*)	La risposta a richiesta rilascio atti viene fornita oltre i termini di legge	Servizio depositario atti	% atti disponibili entro i termini previsti	100%	POSet S05B 01 Accesso atti
Informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona - Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile		Risposta immediata o entro la giornata			% risposte immediate o entro la giornata	≥ 95%	PGSett S05B 01
			Per richieste più complesse, la risposta viene fornita entro 5 gg lavorativi			% risposte entro i termini	≥ 95%	PGSett S05B 01

 UFFICIO PORTAVOCE DEL SINDACO, RAPPORTI CON IL CITTADINO E UFFICIO STAMPA AREA URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO URP						DOCUMENTO	SQS S05B 01	
						REV.	3 - Ottobre 2013	
						REDAZIONE	Pigozzi	
						VERIFICA QUALITA'	D'Alessandro	
						APPROVAZIONE	Giovannetti	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
PRESTAZIONE	Caratteristiche del servizio	Regolamen- tazione di rif.	Livello qualità programmato unità misura	Situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	Valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Accoglienza allo sportello	Orari di ricevimento - Garantire il più ampio orario di apertura degli sportelli		Apertura almeno 7.30 ore nei giorni feriali, da lunedì a venerdì			% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi, chiusure programmate)	≥ 99%	PGSett S05B 01
	Orari di ricevimento - Informare gli utenti in caso di anomale interruzioni del servizio		Significative riduzioni o interruzioni del servizio sono comunicate attraverso web e/o apposita segnaletica presso la sede			N. interruzioni servizio comunicate/ n. interruzioni	≥ 95%	



UFFICIO PORTAVOCE DEL SINDACO, RAPPORTI CON IL CITTADINO E UFFICIO STAMPA

AREA URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMACITTA'

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO	SQS S05B 02
REV.	3 - Ottobre 2013
REDAZIONE	Pigozzi
VERIFICA QUALITA'	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Giovannetti

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
Servizi	Caratteristiche del servizio	Regolamentazione di rif.	Livello qualità programmato unità misura	Situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	Valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona - Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile		Risposta immediata o entro la giornata			% risposte immediate	≥ 95%	PGSett S05B 01
Informazione turistica e su attività culturali della città			Per richieste più complesse, risposta entro 5 gg lavorativi			% risposte entro i termini	≥ 95%	PGSett S05B 01
Informazioni su altre iniziative e servizi della città								
Accoglienza	Orari di ricevimento - Garantire il più ampio orario di apertura degli sportelli		Apertura almeno 9.30 ore nei giorni feriali, da lunedì a venerdì; sabato 4 ore			% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi, chiusure programmate)	≥ 99%	PGSett S05B 01
	Orari di ricevimento - Informare gli utenti in caso di anomale interruzioni del servizio		Significative riduzioni o interruzioni del servizio sono comunicate attraverso web e/o apposita segnaletica presso la sede			N. interruzioni servizio comunicate/ n. interruzioni	≥ 95%	



CITTA' DI TORINO

UFFICIO PORTAVOCE DEL SINDACO, RAPPORTI CON IL CITTADINO E UFFICIO STAMPA

UFFICIO STAMPA 28

SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA

DOCUMENTO

SQS S05A 01

REV.

Ottobre 2013

VERIFICA QUALITÀ

D'Alessandro

APPROVAZIONE

Giovannetti

PERFORMANCE QUALITÀ

Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Regolamentazione di rif.	Livello qualità programmato unità misura	Situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	Valore soglia base anno	Procedura applicabile
Conferenze stampa	Tempi di convocazione	Garantire l'informazione sulla conferenza in tempi adeguati all'organizzazione dei lavori dei vari Uffici stampa		La convocazione viene inviata almeno 48 ore prima della data della conferenza alle agenzie e quotidiani, per le conferenze normalmente pianificate (*)			% convocazioni entro i termini stabiliti	≥ 95%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
	Tempi di pubblicazione	Garantire la messa a disposizione del materiale nel più breve tempo possibile		La documentazione della cartella stampa è resa disponibile on line ai giornalisti accreditati entro le ore 16.00 o comunque entro 3 ore dall'inizio della conferenza, per le conferenze che si svolgono a Palazzo Civico, Archivio Storico della Città e Curia Maxima			% cartelle stampa disponibili entro i termini stabiliti	≥ 95%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
				La documentazione della cartella stampa è resa disponibile on line ai giornalisti accreditati entro le ore 18.00 o comunque entro 5 ore dall'inizio della conferenza (tale termine è valido per le conferenze che si svolgono presso sedi esterne a Palazzo Civico , diverse da quelle appena sopra indicate)			% cartelle stampa disponibili entro i termini stabiliti	≥ 95%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
	Disponibilità della cartella stampa	Ad ogni conferenza viene predisposta apposita cartella stampa		La cartella stampa viene predisposta per le conferenze normalmente pianificate (*)			% conferenze che rispettano lo standard	≥ 95%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
Disponibilità delle informazioni	Garantire la disponibilità di informazioni sulla conferenza		Le conferenze normalmente pianificate (*) vengono inserite ogni venerdì nel calendario on line degli appuntamenti istituzionali			% conferenze che rispettano il criterio	≥ 95 %	POSet S05A 01 Conferenze stampa	



CITTA' DI TORINO

UFFICIO PORTAVOCE DEL SINDACO, RAPPORTI CON IL CITTADINO E UFFICIO STAMPA

UFFICIO STAMPA

SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA

DOCUMENTO

SQS S05A 01

REV.

Ottobre 2013

VERIFICA QUALITÀ'

D'Alessandro

APPROVAZIONE

Giovannetti

PERFORMANCE QUALITÀ'

Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Regolamentazione di rif.	Livello qualità programmato unità misura	Situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	Valore soglia base anno	Procedura applicabile
Comunicati stampa	Tempi di invio comunicato	Garantire la tempestiva diffusione delle notizie		Il comunicato viene diramato entro 6 ore dalla conclusione dei lavori di Giunta			% comunicazioni entro i termini previsti	≥ 95%	POSet S05A 02 Comunicati stampa
TORINOCLICK	Grafica dell'edizione	Garantire una comunicazione visiva omogenea e riconoscibile		L'edizione viene prodotta nel rispetto dello standard grafico vigente			% edizioni che rispettano lo standard	≥ 95%	POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick
	Tempi di pubblicazione	Garantire un'informazione tempestiva		L'edizione definitiva viene pubblicata entro le ore 20			% edizioni pubblicate entro l'orario previsto	≥ 95%	POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick
	Continuità del servizio	Garantire l'informazione istituzionale in modo continuativo		Il giornale viene pubblicato ogni giorno feriale dal lunedì al venerdì, con sospensione nel periodo estivo e durante le festività natalizie			% edizioni che rispettano lo standard (escluso scioperi e commemorazioni)	≥ 95%	POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick
	Disponibilità del servizio	Garantire la massima disponibilità del servizio		Le edizioni precedenti sono archiviate e disponibili sul sito			% edizioni che rispettano lo standard	≥ 95%	POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick

(*) quando programmate con un preavviso di almeno di tre giorni lavorativi

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

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

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare le attività di rappresentanza istituzionale svolte dagli organi dell'amministrazione al fine di migliorare la visibilità della Città a livello nazionale e internazionale; potenziare la presenza della Città nella promozione dei grandi eventi in accordo con la Regione, la Provincia ed altri Enti ed istituzioni interessati
- 2) Potenziare la professionalità del personale anche al fine di rendere più economica e consapevole l'azione della Città in taluni settori specifici

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Revisione del programma di lavoro e ridefinizione dell'assetto gestionale, organizzativo e logistico della struttura, nell'ambito dell'applicazione delle misure di "spending review" per ottimizzare le risorse finanziarie e strutturali disponibili garantendo la miglior organizzazione del servizio	1.a	Entro fine ciclo PEG	GALLI SCARANARI TOLVE
1	2	Potenziamento dell'immagine della Città attraverso il coordinamento centrale e il supporto a grandi eventi sportivi, convegni culturali di alto livello e incontri con istituzioni nazionali e con organismi internazionali	2.a	Almeno n. 5 eventi entro fine ciclo PEG	GALLI SCARANARI
1,2	3	Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	3.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	GALLI SCARANARI TOLVE
--	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4.a	Rispetto del Piano della trasparenza	TOLVE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Iter dei patrocini della giunta comunale	Comunicazione dei Patrocini concessi dalla Giunta Comunale	Trasmissione ai richiedenti, agli assessorati competenti ed ai Servizi, delle comunicazioni di Giunta, entro il giorno successivo dalla seduta di approvazione	N° delle comunicazioni effettuate nei tempi standard / N° totale delle comunicazioni		94%		>=99%	SCARANARI
2	Iter del registro associazioni	Comunicazione avvenuto inserimento nel Registro delle associazioni richiedenti	Trasmissione ai richiedenti della comunicazione di avvenuto inserimento in albo e del relativo atto entro 2 giorni dalla data di fine pubblicazione dello stesso	N° delle comunicazioni effettuate nei tempi standard/ N° totale delle comunicazioni		100%	100%		TOLVE
3	Elenco autorità e personalità	Trasmissione inviti e programmi delle cerimonie	Trasmissione degli inviti ai componenti della mailing list dell'ufficio cerimoniale entro 7 giorni dall'evento o entro il giorno lavorativo successivo se la ricezione del materiale o la comunicazione dell'iniziativa avvenisse a meno di 7 giorni dall'evento	N° degli inviti trasmessi nei tempi standard/ N° totale degli inviti trasmessi		91,3%		>=98%	GALLI

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ

Politica: COOPERAZIONE INTERNAZIONALE E PACE

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2, 3	1	Partecipazione a nuove iniziative e progetti promossi a livello sovranazionale in particolare dal sistema delle Nazioni Unite	1.a	Entro fine ciclo PEG	BARADELLO
1, 2, 3	2	Avvio predisposizione elenco esperti della municipalità per progetti di cooperazione internazionale	2.a	Entro 31.12.2013	BARADELLO
1, 2, 3	3	Progetti di cooperazione decentrata: avvio attività area organizzativa ASIA	3.a	Entro 31.12.2013	BARADELLO
--	4	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	4.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	BARADELLO
--	5	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	5.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	BARADELLO
--	6	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	6.a	Entro fine ciclo PEG	BARADELLO
--	7	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	7.a	Rispetto del Piano della trasparenza	BARADELLO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione dei progetti di cooperazione decentrata	Rendicontazione (intermedia e/o finale) di Progetti europei, regionali e di altri finanziatori della cooperazione internazionale	Garantire il rispetto delle scadenze	Importo dei progetti rendicontati nei tempi attesi/ Importo totale dei progetti rendicontati		97%	>=97%		BARADELLO
2	Gestione dei progetti di cooperazione decentrata	Capacità del Servizio di ricercare fonti di cofinanziamento dei progetti	Incrementare l'apporto di risorse per coprire i costi di progetto	Media percentuale di cofinanziamento dei progetti presentati nell'anno		N.D.	>=70%		BARADELLO

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ

Politica: RELAZIONI INTERNAZIONALI E PROGETTI EUROPEI

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Realizzazione del piano delle Missioni nell'ambito della Promozione Internazionale della Città	1.a	Almeno n. 4 missioni entro il 31.12.2013	BARADELLO
1,2	2	Coinvolgimento delle Città Amiche francesi nell'ambito del programma "Torino incontra la Francia"	2.a	Almeno n. 5 eventi entro il 31.12.2013	ARMOCIDA
--	3	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	3.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	BARADELLO
--	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	BARADELLO
--	5	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	5.a	Entro fine ciclo PEG	BARADELLO
--	6	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	6.a	Rispetto del Piano della trasparenza	BARADELLO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Progettazione europea	Rendicontazione Progetti Fondi Strutturali - Obiettivo 3	Garantire il rispetto delle scadenze di invio delle spese al certificatore	Rendicontazioni effettuate nei tempi attesi/ Totale rendicontazioni effettuate	14 rendicontazioni entro la fine dell'anno	100%	100%		BARADELLO ARMOCIDA
2	Progettazione europea	Partecipazione agli incontri transnazionali dei Progetti dell'Unione Europea	Garantire il rispetto dei vincoli di partecipazione agli incontri transnazionali dei Progetti dell'Unione Europea	N°incontri presenziati	Almeno 15 incontri entro la fine dell'anno	N.D.	>=15		BARADELLO ARMOCIDA

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ

DIREZIONE GIOVENTÙ

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Realizzare azioni e progetti che promuovano l'autonomia giovanile, con particolare riferimento all'imprenditoria e all'accesso al lavoro e al credito
- 2) Promuovere l'aggregazione, la creatività e il protagonismo dei giovani
- 3) Adottare un approccio trasversale e non settoriale alle azioni in favore dei giovani, realizzando un coordinamento dei diversi Servizi coinvolti nell'elaborazione e realizzazione delle politiche giovanili
- 4) Promuovere la partecipazione nella vita pubblica e amministrativa dei giovani, sia a livello individuale che associato
- 5) Consolidare il posizionamento di Torino e valorizzare l'immagine della Città a livello cittadino e nazionale a seguito delle politiche pubbliche in favore delle giovani generazioni

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2, 3, 4	1	Adozione di un Piano Giovani della Città contenente le linee strategiche trasversali in materia di politiche giovanili	1.a	Predisposizione e trasmissione all'Assessore competente di una bozza di Piano Giovani ai fini della discussione della stessa con il Consiglio Comunale e con gli stakeholder	SOPETTO
--	2	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	2.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	SOPETTO
--	3	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	3.a	Entro fine ciclo PEG	SOPETTO DE PIANO
--	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4.a	Rispetto del Piano della trasparenza	SOPETTO DE PIANO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Civile Nazionale	Mantenimento dei livelli di qualità del servizio negli ambiti relativi ai sistemi di accreditamento (selezione, formazione, monitoraggio)		Mantenimento – a normativa vigente – nella 1^ classe della fascia di accreditamento	1^ classe della fascia di accreditamento	1^ classe	1^ classe		SOPETTO PRIMERANO
2	Centro Informagiovani	Il Centro Informagiovani è uno spazio di informazione e orientamento su: percorsi di formazione, ricerca del lavoro, programmi di mobilità europea, vacanze, volontariato, tempo libero		N°passaggi rilevati presso Informagiovani / popolazione residente (15-35 anni)	15%	17,6%		>=18%	SOPETTO

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

SERVIZIO CENTRALE ATTIVITÀ INTERNAZIONALI E GIOVENTÙ

DIREZIONE GIOVENTÙ

Politica: POLITICHE PER I GIOVANI E GLI ADOLESCENTI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2, 3, 4, 5	1	Coordinamento amministrativo dei Piani Locali Giovani nazionale e provinciale, anche in relazione ad attività la cui competenza è stata trasferita ad altri Servizi della Città	1.a	Impegni di spesa previsti dal cronoprogramma approvato con Deliberazione della G.C. 2011-05690	DE PIANO SEDDA
			1.b	Realizzazione completa del programma previsto entro il 31.12.2013	
1, 2, 4, 5	2	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	2.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	DE PIANO PRIMERANO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Centro Informagiovani	Messa a disposizione di informazioni sui principali temi di interesse giovanile (scuola, lavoro, professioni, estero, vita sociale, vacanze...)	Controllo e verifica del contenuto delle schede orientative disponibili (prodotte e aggiornate) suddivise per aree tematiche: almeno 300 tipologie di schede disponibili ogni giorno	Numero giornate di apertura del Centro in cui si trovano almeno 300 titoli di schede orientative disponibili	100% delle schede disponibili	100%	100%		DE PIANO SEDDA
2	Centro Informagiovani	Attività di informazione agli utenti del Centro tramite e-mail	Il giovane può ottenere in tempi certi tutte le informazioni relative ai servizi offerti inviando una mail a: centro.informagiovani@comune.torino.it La risposta deve essere fornita entro 5 giorni lavorativi, 6 per i casi che richiedono approfondimento	N° di risposte fornite entro la tempistica standard / N° totale di risposte fornite	100% dei tempi di risposta	89%		>=96%	DE PIANO SEDDA
3	Centro Informagiovani	Predisposizione di una rilevazione annuale della qualità percepita da parte di un campione rappresentativo degli utenti	Misurazione della qualità percepita	Risultato medio risultante dai questionari	Risultato medio complessivo = Buono (valore 4)	4,5		>=4	DE PIANO SEDDA
4	Affari generali e bilancio	Fruizione delle ferie residue entro i termini di legge da parte del personale della Direzione Gioventù	Ferie residue non fruite entro il 30 giugno	Media del numero di giorni di ferie residue non fruite al 30 giugno dall'insieme dei dipendenti della Direzione Gioventù	4,5	4,5	4,5		DE PIANO PRIMERANO
5	Comunicazione e promozione	Visibilità e utilità del sito torinogiovani.it come fonte di informazione per i giovani	Fruizione del sito torinogiovani.it	Numero di pagine visitate sul sito torinogiovani.it nel corso dell'anno	8.000.000	8.454.460		8.500.000	DE PIANO

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Territorio e protagonismo giovanile	Offerte alle associazioni giovanili di opportunità di formazione, collaborazione e partecipazione	Informazione costante alle associazioni iscritte al Tavolo dell'associazionismo giovanile	Numero di e-mail inviato al Tavolo dell'associazionism o giovanile contenenti informazioni e opportunità per le associazioni destinatari	10	10		12	DE PIANO SEDDA

AVVOCATURA COMUNALE - SERVIZIO CENTRALE: AFFARI LEGALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Potenziare l'attività di supporto e consulenza nei confronti delle Direzioni e sviluppare l'attività di raccordo con le stesse allo scopo di prevenire e/o risolvere il contenzioso ovvero di garantire il maggior numero di esiti positivi in sede giurisdizionale
- 2) Diffondere l'informazione giuridico - legislativa e giurisprudenziale utile all'attività degli uffici

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	N°4 seminari trimestrali di aggiornamento professionale su innovazioni normative e giurisprudenziali di interesse specialistico con riconoscimento crediti formativi da parte dell'Ordine Avvocati Torino	1.a	Entro il 31.12. 2013	SPINELLI
--	2	Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi	2.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	SPINELLI
--	3	Predisposizione di un vademecum per l'integrazione del sistema di gestione e archiviazione elettronica documentale "DoQui-Acta" con il Processo Civile Telematico	3.a	Entro il 31.12.2013	SPINELLI PIPIA
1	4	Predisposizione delibera di Giunta (bozza) di definizione dei limiti di esigibilità per i crediti da riscuotere mediante domanda di ammissione al passivo del fallimento, atti esecutivi e attività stragiudiziale, al di sotto dei quali risulta economicamente svantaggioso per l'Ente avviare l'azione di recupero delle somme	4.a	Entro il 31.12.2013	SPINELLI BAZZONI
--	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	SPINELLI ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizi offerti dall'unità organizzativa S.C. Affari Legali	Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4,6		4,8	SPINELLI ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA VARALDA BOURSIER MELIDORO TUCCARI

AVVOCATURA COMUNALE - SERVIZIO CENTRALE: AFFARI LEGALI

POLITICA: ASSISTENZA GIURIDICA E LEGALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Potenziare l'attività di supporto e consulenza nei confronti delle Direzioni e sviluppare l'attività di raccordo con le stesse allo scopo di prevenire e/o risolvere il contenzioso ovvero di garantire il maggior numero di esiti positivi in sede giurisdizionale
- 2) Diffondere l'informazione giuridico - legislativa e giurisprudenziale utile all'attività degli uffici

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Realizzazione di una raccolta mensile di giurisprudenza significativa in materia afferente al gruppo di specializzazione di appartenenza da postare sul sito intracom dell'Avvocatura: evidenziazione e commento dei principi di diritto contenuti nelle singole sentenze	1.a	Entro il 31.12.2013	ARNONE BOURSIER GIANOTTI LACOGNATA LIVOLTI MELIDORO PIOVANO RIZZA TUCCARI VARALDA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione stragiudiziale – recupero crediti	Monitoraggio delle tempistiche di presa in carico da parte dell'Ufficio delle pratiche con contestuale inizio dell'attività istruttoria	La tempistica complessiva di riferimento da rispettare è pari a 90 giorni	N°pratiche prese in carico entro le tempistiche di riferimento / N°pratiche complessive	100% del rispetto delle tempistiche	99%		100%	PIPIA
		Analisi e definizione da parte dell'Ufficio delle pratiche relative agli anni precedenti	La percentuale di chiusura delle pratiche relative agli anni precedenti deve essere pari al 20% delle pratiche complessive	Smaltimento delle pratiche relative ad anni precedenti entro la percentuale standard definita	100% del rispetto della percentuale standard definita	100%	100%		PIPIA
2	Procedure esecutive ed adempimenti esterni	Monitoraggio delle tempistiche di lavorazione dei fascicoli di lite (data di caricamento del fascicolo sul programma, data di inizio dell'istruttoria, data fine dell'istruttoria, redazione dell'atto esecutivo, avvio delle procedura esecutiva)	La tempistica complessiva di riferimento da rispettare è pari a 90 giorni	N°fascicoli lavorati entro le tempistiche di riferimento / N° fascicoli complessivi lavorati	100% del rispetto delle tempistiche	95%		100%	BAZZONI

SEGRETARIO GENERALE

SEGRETARIO GENERALE

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
--	1	Organizzazione delle attività di aggiornamento al Piano Nazionale del Piano Anticorruzione Comunale presentato dal Responsabile ed approvato dalla Giunta nel corso dell'anno 2013, con gestione dei gruppi di lavoro e della task force multidisciplinare di coordinamento	1.a	Verbalì delle riunioni dei gruppi di lavoro e della task force multidisciplinare	MAURO PENASSO
--	2	Prima relazione sull'attività di controllo successivo di regolarità amministrativa, sulla base delle risultanze delle attività 2013 di organizzazione ed effettuazione dei controlli	2.a	Trasmissione al Consiglio Comunale entro fine ciclo PEG	MAURO PENASSO

SEGRETARIO GENERALE SERVIZIO GIUNTA COMUNALE

Politica: ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GIUNTA COMUNALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Fornire assistenza tecnico-giuridica alla Giunta Comunale e al Segretario Generale
- 2) Garantire la massima trasparenza dell'attività della Giunta Comunale

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Predisposizione e verifica reportistica in attuazione del Piano Comunale di prevenzione della corruzione	1.a	Reports e analisi da consegnare al Responsabile Prevenzione Corruzione entro fine ciclo PEG	BOVE
1	2	Riorganizzazione archivio deliberazioni di Giunta ed eliminazione del materiale archiviato negli anni da più uffici, ora unificati, con riduzione degli attuali spazi occupati da poter riutilizzare per gli anni successivi	2.a	Riordino con razionalizzazione degli spazi dell'archivio deliberazioni di Giunta per il periodo gennaio 2000 - marzo 2001 entro fine ciclo PEG	AUSTA
1,2	3	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	3.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	BOVE AUSTA
--	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4.a	Rispetto del Piano della trasparenza	BOVE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Iter delle deliberazioni della Giunta Comunale	Comunicazione al Consiglio Comunale delle deliberazioni adottate dalla Giunta Comunale	Trasmissione al Presidente del Consiglio Comunale e ai capigruppo consiliari dell'elenco delle deliberazioni adottate entro 48 ore dalla loro approvazione	N° delle comunicazioni effettuate entro le 48 ore / N° delle comunicazioni effettuate	100%	96,77%		> =97%	BOVE AUSTA
2		Pubblicazione delle deliberazioni sull'albo pretorio on line della Città di Torino	Disponibilità, completezza e tempestività della pubblicazione delle deliberazioni sull'albo pretorio on line della Città entro tre giorni lavorativi dalla data di Giunta Comunale	N° delle deliberazioni pubblicate nei tempi standard/ N° delle deliberazioni pubblicate	100%	95,88%		> =96%	BOVE AUSTA
3	Accesso agli atti amministrativi	Rilascio delle copie di atti amministrativi	Rilascio delle copie dei documenti richiesti entro 20 giorni dalla richiesta	N° degli atti rilasciati nei tempi standard/ N° totale degli atti rilasciati	100%	99,42%	> =99%		BOVE AUSTA
4	Deposito degli atti giudiziari	Orari di apertura degli sportelli deposito atti giudiziari	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli (lun-mar-gio-ven: 8:30 – 14:00; mer: 11:00-17:00)	N° di giorni di apertura standard / N° totale dei giorni di apertura	100%	100%	100%		BOVE AUSTA

SEGRETARIO GENERALE SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Fornire assistenza tecnico-giuridica al Consiglio Comunale, e al Segretario Generale, nonché strumenti che facilitino l'approfondimento di tematiche gestionali e riguardanti la politica e la sociologia dell'Ente locale
- 2) Razionalizzare e attuare il sistema informativo tra Consiglio Comunale e cittadino nell'ambito di due principi fondamentali: il diritto delle istituzioni pubbliche ad informare e quello dei cittadini ad essere informati
- 3) Sviluppare un programma articolato che permetta la diffusione della conoscenza della storia e dell'evoluzione dell'amministrazione della Città
- 4) Favorire il processo di dematerializzazione avviato dall'Amministrazione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Stesura bozza regolamento su obblighi in materia di trasparenza	1.a	Entro dicembre 2013	PICCOLINI
--	2	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	2.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	PICCOLINI
--	3	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	3.a	Entro fine ciclo PEG	PICCOLINI MINA GUERRA ROUX
--	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4.a	Rispetto del Piano della trasparenza	PICCOLINI MINA GUERRA ROUX

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE ¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Accesso agli atti	Rilascio ad utenza interna / esterna di copie dei provvedimenti deliberativi del Consiglio Comunale	Rilascio delle copie dei documenti richiesti entro 15 giorni	N°atti rilasciati nei tempi std/N°totale atti rilasciati	100%	100%	100%		PICCOLINI CECCHIN
2		Rilascio ad utenza interna / esterna di copie dello Statuto cittadino e dei regolamenti comunali	Consegna immediata delle copie richieste	N° documenti consegnati nei tempi std/N°totale documenti richiesti	100%	100%	100%		PICCOLINI CECCHIN

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità dei Servizi “Gestione Attività Consiglio Comunale e Commissioni”.

SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE

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

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Fornire assistenza tecnico-giuridica al Consiglio Comunale, e al Segretario Generale, nonché strumenti che facilitino l'approfondimento di tematiche gestionali e riguardanti la politica e la sociologia dell'Ente locale
- 2) Razionalizzare e attuare il sistema informativo tra Consiglio Comunale e cittadino nell'ambito di due principi fondamentali: il diritto delle istituzioni pubbliche ad informare e quello dei cittadini ad essere informati
- 3) Sviluppare un programma articolato che permetta la diffusione della conoscenza della storia e dell'evoluzione dell'amministrazione della Città
- 4) Favorire il processo di dematerializzazione avviato dall'Amministrazione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Conferimento Cittadinanza civica – art. 7 Statuto della Città	1.a	Istituzione Albo e avvio inserimento nominativi entro dicembre 2013	MINA
			1.b	Predisposizione materiale informativo per operatori Circoscrizioni e riunione operativa entro dicembre 2013	
2	2	Presenza del Consiglio comunale sulle pagine di "Twitter"	2.a	Redazione progetto entro novembre 2013	GUERRA
			2.b	Sperimentazione e relazione su risultati entro fine ciclo PEG	
1	3	Controllo successivo di legittimità sugli atti adottati dall'Ente: implementazione organizzativa del sistema	3.a	Entro fine ciclo PEG	ROUX

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
--	4	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	4.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	MINA GUERRA ROUX
2	5	Redazione di un progetto operativo per consentire la messa a disposizione in rete (in modalità protetta) della documentazione fornita dai Servizi nel corso delle sedute delle commissioni consiliari	5.a	Entro fine ciclo PEG	BOCCARDO FARACA GUIDI PATA
1	6	Predisposizione del materiale per l'organizzazione di incontri formativi per consiglieri comunali e personale dei gruppi consiliari volti ad assicurare una soddisfacente fruibilità delle informazioni presenti nel sito internet del Consiglio Comunale ed una correlativa conoscenza dei presupposti normativi e regolamentari - appoggio ed assistenza successivi agli incontri	6.a	Entro fine ciclo PEG	BERTOLINO
1	7	Realizzazione di incontri formativi per i consiglieri comunali e per il personale dei gruppi consiliari volti ad assicurare una soddisfacente fruibilità delle informazioni presenti nel sito internet del Consiglio Comunale ed una correlativa conoscenza dei presupposti normativi e regolamentari	7.a	Due incontri entro fine ciclo PEG	MARRAPODI
1	8	Implementazione della procedura di gestione delle interpellanze al fine di consentire attraverso l'interazione diretta dei gruppi consiliari la programmazione della discussione in Aula	8.a	Entro fine ciclo PEG	MARRAPODI
1	9	Implementazione della procedura informatica di estrazione casuale degli atti da sottoporre al controllo successivo di legittimità	9.a	Entro dicembre 2013	MARRAPODI
1	10	Predisposizione moduli per acquisizione dati su obblighi in materia di trasparenza da parte degli Amministratori	10.a	Entro dicembre 2013	BORELLO
2	11	Elaborazione di proposta per rinnovare l'aspetto grafico e l'immagine del prodotto editoriale <i>cittAgorà</i> sui social network su cui è pubblicato	11.a	Relazione entro fine ciclo PEG	RAFFAELLI
2	12	Notiziario radiofonico on line <i>cittAgoradio</i> : studio di un nuovo formato che consenta una più ampia accessibilità alle persone con disabilità sensoriali	12.a	Relazione entro fine ciclo PEG	LAVALLE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	13	Eventi di rappresentanza del Consiglio comunale: individuazione delle modalità di supporto da parte dell'Ufficio Stampa	13.a	Elaborazione proposta entro fine ciclo PEG	DE NARDO
4	14	Strutturazione ed archiviazione degli atti e del materiale esitato dalla Commissione Speciale d'indagine sul fallimento CSEA	14.a	Completamento archiviazione degli atti su supporto digitale a conclusione dei lavori entro dicembre 2013	CECCHIN
1	15	Predisposizione di un protocollo per l'interlocuzione con i Servizi dell'Ente coinvolti nel controllo successivo di legittimità sugli atti nella fase transitoria in attesa di costituzione di unità organizzativa dedicata	15.a	Entro fine ciclo PEG	RITUCCI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Iniziative della Presidenza del Consiglio comunale	Organizzazione di cerimonie: attività di recall	Inviare almeno 4 giorni prima della data della cerimonia e-mail agli invitati per ricordare la data	N° invii nei tempi std / N° cerimonie	100%	89%		> = 90%	MINA BORELLO
2	Iniziative della Presidenza del Consiglio comunale	Visite guidate a Palazzo civico	Accesso a Palazzo civico	Numero visitatori		4.056 visitatori	> =4.000 visitatori		MINA BORELLO
3	Attività di informazione verso i cittadini	Trasmissione in tipografia del Periodico cittAgorà	Invio del file con articoli e foto alla tipografia entro le h 20 del martedì (o giorno successivo in caso di festività)	N° edizioni inviate a tipografia nei tempi std./N° edizioni totali	100%	100%	100%		GUERRA RAFFAELLI
4	Attività di informazione verso i media	Messa in rete di CittAgoradio	Effettuare uscite bisettimanali	Uscite bisettimanali	100%	40 uscite bisettimanali	> =40 uscite		GUERRA LAVALLE
5	Attività di informazione verso i media	Aggiornamento calendario settimanale delle iniziative	Invio ai giornalisti entro 24 h dallo svolgimento dell'evento	N° invii std/N° invii totali	100%	100%	100%		GUERRA DE NARDO
6	Indirizzo e Controllo sui Servizi Pubblici Locali	Raccolta ed aggiornamento della normativa vigente in merito ai Servizi Pubblici Locali (generale e speciale)	Garantire la raccolta e l'aggiornamento della normativa attualmente in vigore riferita ai Servizi Pubblici Locali (generale) e al dettaglio dei Servizi: - Igiene ambientale - Trasporto Pubblico Locale - Risorse Idriche - Teleriscaldamento - Farmaceutici	N° delle raccolte normative aggiornate realizzate		n. 6 raccolte normative aggiornate	n. 6 raccolte normative aggiornate		RITUCCI

 SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - SERVIZIO PROCESSO DELIBERATIVO SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : <i>Gestione attività Consiglio comunale e Commissioni</i>						DOCUMENTO	SQS CONC 01		
						REV.	3 DEL 8.7.2013		
						REDAZIONE	Mirella Borello		
						VERIFICA	Francesco D'Alessandro		
						APPROVAZIONE	Flavio Roux		
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
Convocazione del Consiglio comunale	Tempi di invio della convocazione ai Consiglieri	Regolamento Consiglio comunale n. 286 ordinaria 5 gg. urgenza 24 ore	Per le sedute ordinarie invio con PEC ai Consiglieri almeno 5 giorni prima dell'adunanza	Mancata ricezione		n. convocazioni ricevute nei termini / n. convocazioni inviate	100%	POServ CONC 01	
			Per le sedute straordinarie d'urgenza invio con PEC ai Consiglieri almeno 24 ore prima dell'adunanza				100%	POServ CONC 01	
	Tempi di invio dei supplementi ai Consiglieri	Regolamento Consiglio comunale n. 286 24 h senza deliberaz. 48 h con deliberaz.	Invio con PEC ai Consiglieri almeno 24 ore prima dell'ora di convocazione dell'adunanza	Mancata ricezione		n. supplementi ricevuti nei termini / n. supplementi inviati	100%	POServ CONC 01	
			Invio con PEC ai Consiglieri almeno 48 ore prima dell'ora di convocazione dell'adunanza qualora comprendano proposte di deliberazione				100%	POServ CONC 01	
	Tempi di messa a disposizione del supplemento o.d.l. e allegati ai Consiglieri	Regolamento Consiglio comunale n. 286 entro inizio seduta	Il supplemento o.d.l. e gli allegati devono essere messi a disposizione dei Consiglieri almeno entro l'inizio dell'adunanza	Mancata messa a disposizione		n. suppl.o.d.l. e all. nei termini / n. suppl.o.d.l. e all. totali	100%	POServ CONC 01	
	Publicazione convocazione e supplementi	Tempi di pubblicazione convocazione e supplementi	Regolamento Consiglio comunale n. 286 24 h prima dell'adunanza	Publicazione su albo pretorio on line almeno 24 ore prima dell'adunanza	Mancata pubblicazione		n. pubblicazioni nei termini / n. pubblicazioni totali	100%	POServ CONC 01
	Tempi di pubblicazione atti approvati dal Consiglio comunale		Publicazione su albo pretorio on line e su pagina web del Consiglio comunale entro 5 gg. lavorativi dal termine dell'adunanza			n. atti pubblicati nei termini / n. atti pubblicati	99%	POServ CONC 01	
	Tempi di pubblicazione regolamenti		Publicazione su pagina web del Consiglio comunale entro 16 gg. lavorativi dall'approvazione			n. regolamenti pubblicati nei termini / n. regolamenti pubblicati	95%	POServ CONC 01	

 <p style="text-align: center;">SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - SERVIZIO PROCESSO DELIBERATIVO</p> <p>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : <i>Gestione attività Consiglio comunale e Commissioni</i></p>						DOCUMENTO	SQS CONC 01	
						REV.	3 DEL 8.7.2013	
						REDAZIONE	Mirella Borello	
						VERIFICA	Francesco D'Alessandro	
						APPROVAZIONE	Flavio Roux	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Pubblicazione atti, regolamenti e verbali	Correttezza atti, votazioni e regolamenti pubblicati		Assenza di errori negli atti e nelle votazioni pubblicate			atti corretti/totale atti pubblicati	98%	POServ CONC 01
	Tempi di pubblicazione verbale della seduta di Consiglio		Pubblicazione sulla pagina web del Consiglio comunale entro 15 gg. lavorativi dall'adunanza			n. verbali pubblicati nei termini / n. verbali pubblicati	90%	POServ CONC 02
	Correttezza verbali pubblicati		Assenza di errori nei verbali pubblicati			verbali corretti/totale verbali pubblicati	98%	POServ CONC 02
	Tempi di pubblicazione report annuale statistiche Consiglio		Pubblicazione report entro il 15 gennaio dell'anno successivo			Non previsto		POServ CONC 01
Convocazione delle Commissioni	Tempi di invio della convocazione ai Consiglieri	Regolamento Consiglio comunale n. 286 48 ore	L'avviso di convocazione è inviato con posta elettronica almeno 48 ore prima dell'adunanza	Mancato invio		n. convocazioni inviate nei termini / n. convocazioni inviate	100%	POSett S02A 03
		Regolamento Consiglio comunale n. 286 24 ore	L'avviso di convocazione è inviato con posta elettronica almeno 24 ore prima dell'adunanza per motivate ragioni d'urgenza				100%	POSett S02A 03
Pubblicazione report annuale	Tempi di pubblicazione report annuale statistiche Commissioni		Pubblicazione report entro il 15 gennaio dell'anno successivo			Non previsto		POSett S02A 03

SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI E APPALTI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Rivedere le regole interne di organizzazione delle gare d'appalto per razionalizzare e rendere trasparenti i procedimenti
- 2) Diffondere costantemente l'aggiornamento delle disposizioni tecnico-giuridiche in materia contrattuale
- 3) Informatizzare progressivamente le procedure di gara e adottare metodologie innovative

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / IN DICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	1	Stipula dei contratti conseguenti alle gare d'appalto in modalità elettronica (Legge 17 dicembre 2012 n. 221): aspetti normativi, fiscali e tecnici	1.a	Approvazione delibera della Giunta Comunale di adozione del sistema di stipula dei contratti in forma elettronica	ROSSATO
			1.b	Applicazione adempimenti previsti dalla legge a partire dal 7 febbraio 2013	
1,2,3	2	Analisi dei carichi di lavoro dei Servizi Appalti Lavori Pubblici e Affari Generali Normative – Forniture e Servizi	2.a	Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro il 31.12.2013	ROSSATO
--	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	ROSSATO
--	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	ROSSATO BIANCOTTO IGUERA BRULLINO
--	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	ROSSATO BIANCOTTO IGUERA BRULLINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizi offerti dall'unità organizzativa: Servizio Centrale Contratti e Appalti	Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4,6		4,8	ROSSATO BIANCIOTTO IGUERA BRULLINO CABIGLIERA

SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI E APPALTI

Politica: GESTIONE CONTRATTI ED APPALTI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Rivedere le regole interne di organizzazione delle gare d'appalto per razionalizzare e rendere trasparenti i procedimenti
- 2) Diffondere costantemente l'aggiornamento delle disposizioni tecnico-giuridiche in materia contrattuale
- 3) Informatizzare progressivamente le procedure di gara e adottare metodologie innovative

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	1	Stipula dei contratti conseguenti alle gare d'appalto in modalità elettronica (Legge 17 dicembre 2012 n. 221): aspetti normativi, fiscali e tecnici.	1.a	Approvazione delibera della Giunta Comunale di adozione del sistema di stipula dei contratti in forma elettronica	BRULLINO IGUERA BIANCIOTTO DE BIASI MARTINA NARDO SETTIMO CABIGLIERA
			1.b	Applicazione adempimenti previsti dalla legge a partire dal 7 febbraio 2013.	
1,2,3	2	Analisi dei carichi di lavoro dei Servizi Appalti Lavori Pubblici e Affari Generali Normative – Forniture e Servizi	2.a	Reportistica entro il 31.12.2013	BRULLINO IGUERA NARDO SETTIMO CABIGLIERA
3	3	Registrazione, trascrizione e voltura telematica per tutti i contratti pubblici del Segretario Generale, compresi gli atti immobiliari	3.a	Attivazione servizio entro 31.12.2013	BIANCIOTTO DE BIASI MARTINA
2	4	Consulenza all'istruttoria degli altri Servizi Comunali finalizzata alla realizzazione del piano dismissioni immobiliari 2013	4.a	Trasmissione dei pareri richiesti su bozze di provvedimenti a contrarre entro 30 giorni dalla ricezione	BIANCIOTTO DE BIASI MARTINA
1,2,3	5	Regolarizzazione intestazione catastale degli immobili comunali funzionale alla successiva messa in vendita	5.a	Regolarizzazione o definizione delle pratiche relative agli immobili in vendita entro fine ciclo PEG	BIANCIOTTO DE BIASI MARTINA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Stipula contratti	Garantire adeguata efficacia ed efficienza nella fase di stipula dei contratti con i soggetti terzi		95% di giudizi positivi		97%	97%		BIANCOTTO MARTINA DE BIASI
2	Rapporti con i clienti esterni (imprese)	Utilizzo della posta elettronica certificata in luogo di: raccomandate e notifiche		$\frac{\text{Numero comunicazioni con PEC o E-MAIL}}{\text{Totale comunicazioni}}$		Servizio Appalti Lavori Pubblici 94%	90%		IGUERA NARDO CABIGLIERA
						Servizio Affari Generali Normative-Forniture e Servizi 90%	90%		BRULLINO SETTIMO CABIGLIERA
3	Pareri fiscali	Garantire il rispetto del tempo di rilascio dei pareri su questioni fiscali attinenti ai contratti		$\frac{\text{N° dei pareri rilasciati nel rispetto del valore di riferimento}}{\text{N° dei pareri da rilasciare}}$	45 giorni	100%	100%		BIANCOTTO MARTINA DE BIASI
4	Pareri in materia contrattuale	Garantire il rispetto del tempo di rilascio dei pareri su questioni contrattuali		$\frac{\text{N° dei pareri rilasciati nel rispetto del valore di riferimento}}{\text{N° dei pareri da rilasciare}}$	60 giorni	100%	100%		BIANCOTTO MARTINA DE BIASI
5	Rapporti con i clienti esterni (imprese)	Garantire la stipula dei contratti d'appalto entro 180 giorni dall'aggiudicazione definitiva		$\frac{\text{N° stipulazione contratti nel rispetto del valore di riferimento}}{\text{N° complessivo dei contratti stipulati}}$	180 giorni dall'aggiudicazione definitiva	Servizio Appalti Lavori Pubblici 36%	30%		IGUERA NARDO
						Servizio Affari Generali Normative-Forniture e Servizi 72%	72%		BRULLINO SETTIMO

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE GENERALE

SEGRETERIA DELLA DIREZIONE GENERALE – STAFF

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
--	1	Riorganizzazione delle attività della Segreteria della Direzione Generale a seguito dell'attivazione del modulo CEMI utile all'integrazione del sistema di archiviazione elettronica dei documenti (DOQUI-Acta) con la posta certificata (PEC) per la gestione e protocollazione delle e-mail	1.a	Piena operatività entro il 31.12.2013	BERGESIO
--	2	Riorganizzazione delle attività della Segreteria della Direzione Generale a seguito del recepimento delle novità introdotte con il D.L. 174/2012 in materia di controlli interni sugli atti amministrativi	2.a	Entro il 31.12.2013	BERGESIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Segreteria della Direzione Generale/ Posta Elettronica Certificata	Smistamento e trasmissione delle comunicazioni ricevute attraverso la Posta Elettronica Certificata della Direzione Generale ai Servizi dell'Ente competenti	Garantire la trasmissione delle comunicazioni ai Servizi competenti entro 1 giorno lavorativo	N° delle comunicazioni trasmesse entro i tempi / N° delle comunicazioni ricevute (*)		100%	100%		BERGESIO
2	Segreteria della Direzione Generale/ Protocollo in entrata	Protocollo delle comunicazioni in arrivo alla Direzione Generale, smistamento e trasmissione ai Servizi competenti	Garantire il protocollo in entrata e la trasmissione delle comunicazioni ai Servizi competenti entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione delle comunicazioni	N° delle comunicazioni protocollate e trasmesse entro i tempi / N° delle comunicazioni ricevute (**)		100%	100%		BERGESIO
3	Segreteria della Direzione Generale/ Protocollo in uscita	Protocollo ed invio delle comunicazioni in partenza dalla Direzione Generale	Garantire il protocollo in uscita e l'invio delle comunicazioni entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta di invio delle comunicazioni	N° delle comunicazioni protocollate ed inviate entro i tempi / N° delle comunicazioni da inviare		100%	100%		BERGESIO

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

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

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO GRANDI PROGETTI URBANI

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	1	Implementazione e strutturazione del Servizio del Comune di Torino e raccordo / armonizzazione con le attività svolte dall'Associazione Torino Strategica per il rilancio della pianificazione strategica a Torino e dei progetti prioritari della Città e della comunità locale, anche attraverso la gestione di fondi europei	1.a	Attuazione del Piano Organizzativo e del programma di lavoro relativi al Servizio e al supporto dell'Associazione: costituzione della struttura gestionale / organizzativa e creazione del programma di lavoro	PRAT
			1.b	Gestione attività di comunicazione e coordinamento interno con gli Assessorati e le Direzioni competenti	
--	2	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	2.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	PRAT
--	3	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	3.a	Entro fine ciclo PEG	PRAT
--	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4.a	Rispetto del Piano della trasparenza	PRAT

SPECIFICHE DI PERFORMANCE ¹

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

¹ La componente "Specifiche di performance" nel 2013 è stata sostituita con l'obiettivo di analizzare e valutare le risorse dedicate al nuovo Servizio in rapporto agli scopi condivisi con l'Associazione Torino Strategica

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE

Politica: PIANIFICAZIONE E CONTROLLI INTERNI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Implementare il Ciclo della Performance ed il Sistema di misurazione e valutazione della Performance approvato dalla Giunta Comunale coerentemente con gli altri strumenti di programmazione finanziaria e gestionale adottati dall'Ente
- 2) Individuare e adottare procedure idonee a garantire il collegamento della pianificazione strategica con il PEG ed il Piano Dettagliato degli Obiettivi
- 3) Raccordare le attività di controllo sul grado di raggiungimento degli obiettivi con la gestione finanziaria dell'ente anche ai fini dello sviluppo di strumenti di contabilità analitica
- 4) Coordinare e supportare lo sviluppo dei controlli a livello di ciascuna singola unità organizzativa
- 5) Promuovere strumenti di rendicontazione verso i cittadini
- 6) Promuovere l'analisi dei rischi correlati alle attività di gestione ed alle iniziative intraprese da ciascuna unità organizzativa e realizzare le verifiche sul rispetto delle regole di buona amministrazione evidenziate dall'analisi dei rischi medesima
- 7) Realizzare il Piano di certificazione di Qualità nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti al cittadino, attraverso una migliore capacità di ascolto delle esigenze degli utenti, la redazione di carte dei servizi, la realizzazione di customer satisfaction e la sensibilizzazione di tutte le risorse umane impegnate nell'erogazione dei servizi al rispetto di adeguati standard di qualità

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
7	1	Completamento certificazione della qualità UNI EN ISO 9001 per i seguenti servizi: <ul style="list-style-type: none"> - Direzione infrastrutture e mobilità: servizio di manutenzione ordinaria del suolo pubblico nelle aree delle circoscrizioni 1, 2, 10 - Direzione Verde Pubblico ed edifici municipali: servizio di manutenzione del verde orizzontale nelle aree delle circoscrizioni 1, 2, 10 - Direzione Decentramento - Circoscrizioni 1, 2, 10: servizio di manutenzione ordinaria del suolo e del verde orizzontale 	1.a	Entro fine ciclo PEG	CALVANO D'ALESSANDRO
4	2	Analisi dei carichi di lavoro <ul style="list-style-type: none"> - Direzione servizi educativi (completamento programma 2012) - Direzione Contratti e Appalti 	2.a	Entro fine ciclo PEG	CALVANO D'ALESSANDRO
7	3	Predisposizione del programma per l'estensione del sistema dei controlli interni di qualità tenendo conto delle esigenze derivanti dal piano di prevenzione del rischio corruzione	3.a	Entro fine ciclo PEG	CALVANO D'ALESSANDRO
--	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	CALVANO
--	5	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	5.a	Entro fine ciclo PEG	CALVANO D'ALESSANDRO
--	6	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	6.a	Rispetto del Piano della trasparenza	CALVANO D'ALESSANDRO
1	7	Attuazione di tutte le fasi procedurali previste dal Ciclo di gestione della performance	7.a	Entro fine ciclo PEG	CASTELLANO DI MARIA MANCUSO ROMANO PORRINO
6	8	Elaborazione dei dati ricavati dalla ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	8.a	Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro fine ciclo PEG	CASTELLANO DI MARIA MANCUSO ROMANO PORRINO
6	9	Analisi delle criticità rilevate in sede di monitoraggio delle specifiche di performance di servizio che prevedono termini di conclusione dei procedimenti amministrativi stabiliti da legge o regolamenti	9.a	Consegna della reportistica finale al Direttore Generale entro fine ciclo PEG	CASTELLANO DI MARIA MANCUSO ROMANO PORRINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	CONTROLLI SULLE FORNITURE DI SERVIZI	Rispetto del piano dei controlli predisposto in ottemperanza della Circolare del Direttore Generale prot. N° 1259 dell'11.05.2009	Corretta esecuzione dei controlli finalizzati al rispetto della regolamentazione interna in materia di verifica di funzionamento dei servizi esternalizzati	N° dei controlli realizzati		35	25		CALVANO CASTELLANO DI MARIA MANCUSO ROMANO PORRINO

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE

SERVIZIO QUALITÀ

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Realizzare il Piano di certificazione di Qualità nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti al cittadino, attraverso una migliore capacità di ascolto delle esigenze degli utenti, la redazione di carte dei servizi, la realizzazione di customer satisfaction e la sensibilizzazione di tutte le risorse umane impegnate nell'erogazione dei servizi al rispetto di adeguati standard di qualità
- 2) Coordinare e supportare lo sviluppo dei controlli a livello di ciascuna singola unità organizzativa

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	<p>Completamento certificazione della qualità UNI EN ISO 9001 per i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direzione infrastrutture e mobilità: servizio di manutenzione ordinaria del suolo pubblico nelle aree delle circoscrizioni 1, 2, 10 - Direzione Verde Pubblico ed edifici municipali: servizio di manutenzione del verde orizzontale nelle aree delle circoscrizioni 1, 2, 10 - Direzione Decentramento - Circoscrizioni 1, 2, 10: servizio di manutenzione ordinaria del suolo e del verde orizzontale 	1.a	Entro fine ciclo PEG	D'ALESSANDRO DOLINO
1	2	<p>Realizzazione delle nuove carte di qualità dei servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Scheda Anagrafe Circ. 6 - Scheda Anagrafe Circ. 9 - Servizi manutenzione suolo - Servizi manutenzione verde orizzontale 	2.a	Entro fine ciclo PEG	D'ALESSANDRO DOLINO
1	3	Predisposizione dell'elenco dei servizi della Città e ricognizione delle corrispondenti Carte dei Servizi esistenti	3.a	Entro fine ciclo PEG	D'ALESSANDRO DOLINO
1	4	Predisposizione del programma per l'estensione del sistema dei controlli interni di qualità tenendo conto delle esigenze derivanti dal piano di prevenzione del rischio corruzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	D'ALESSANDRO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	5	Analisi dei carichi di lavoro - Direzione servizi educativi (completamento programma 2012) - Direzione Contratti e Appalti	5.a	Entro fine ciclo PEG	D'ALESSANDRO
--	6	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	6.a	Entro fine ciclo PEG	D'ALESSANDRO
--	7	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	7.a	Rispetto del Piano della trasparenza	D'ALESSANDRO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione Qualità	Rispetto del piano di audit interni qualità	Esecuzione degli audit pianificati nel periodo 2010: 80%	% audit eseguiti/ programmati nel periodo	100% della caratteristica della prestazione	100%	100%		D'ALESSANDRO
2		Somministrazione indagini di customer satisfaction	Esecuzione delle indagini pianificate nel Riesame del Sistema Gestione Qualità	% Indagine di customer satisfaction effettuate/totale indagini previste	100% della caratteristica della prestazione	92%	>=92%		D'ALESSANDRO DOLINO

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE PARTECIPAZIONI COMUNALI

Politica: PARTECIPAZIONI COMUNALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere soggetti, anche a controllo pubblico, per l'attuazione di interventi di sviluppo economico e sociale del territorio
- 2) Rafforzare la presenza della Città nella governance delle imprese di servizi pubblici per garantire l'efficienza e la qualità dei servizi stessi
- 3) Intraprendere un'intensa attività di consolidamento, inteso come insieme di misure volte a promuovere la crescita, in termini quantitativi e qualitativi, della solidità strutturale, dell'efficacia dell'azione commerciale, del grado di influenza sul mercato e dunque sul livello dei prezzi da parte delle imprese di servizi possedute dal Comune
- 4) Mettere le principali società controllate in condizioni di affrontare la liberalizzazione del mercato con l'obiettivo da un lato di migliorare e potenziare i servizi eserciti e dall'altro di valorizzare e non disperdere il patrimonio pubblico di investimenti, garantendo altresì i livelli occupazionali
- 5) Valorizzare le partecipazioni della Città, ivi comprese le partecipazioni negli enti no profit
- 6) Gestire le attività inerenti i Cimiteri cittadini, nell'ambito del contratto di servizio con AFC s.p.a.

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Definizione puntuale degli obiettivi e degli indicatori per gli organismi controllati dalla Città di Torino	1.a	Entro fine ciclo PEG	MORA
--	2	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	2.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	MORA
--	3	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	3.a	Entro fine ciclo PEG	MORA
--	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4.a	Rispetto del Piano della trasparenza	MORA
2	5	Definizione obiettivi ed indicatori per le società di trasporto adeguati anche per benchmarking	5.a	Entro fine ciclo PEG	RINAUDO
2	6	Applicazione anche al Bilancio Consolidato degli obiettivi ed indicatori individuati per gli organismi controllati	6.a	Entro fine ciclo PEG	GARINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Bilanci e rendiconti	Commento alle situazioni semestrali	Sistematizzare la raccolta ed il commento delle relazioni periodiche delle società di trasporto	N° situazioni semestrali commentate / N° società di trasporto che rendono disponibile la semestrale		N.D.	100%		MORA RINAUDO
2	Gestione contratti di servizio	Rendere disponibili alla Città gli indicatori contabili aggiornati delle società controllate	Disponibilità bimestrale delle principali voci contabili aggiornate	N° report aggiornati		7	7		MORA

DIREZIONE GENERALE
DIREZIONE PARTECIPAZIONI COMUNALI
Servizio CONTROLLO PARTECIPATE

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le Linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
6	1	Predisposizione relazione e modifica del contratto di servizio con AFC Torino s.p.a.	1.a	Predisposizione Delibera di Consiglio entro fine 2013	CAMAPAGNOLO
2	2	Predisposizione delibera "Spending Review" applicata alle società partecipate dalla Città di Torino	2.a	Presentazione in Giunta entro fine 2013	DELLI COLLI
--	3	Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi	3.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	CAMPAGNOLO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione amministrativa società partecipate	Assemblee delle società di capitale partecipate	Partecipazione alle assemblee societarie	N°assemblee preparate dalla Direzione / N°totale assemblee convocate		61,76%	65%		DELLI COLLI
2	Rapporti con associazioni dei consumatori	Convocazione gruppi di lavoro e comunicazioni	Utilizzo della posta elettronica in luogo della posta ordinaria	N°comunicazioni via mail / totale comunicazioni		N.D.	80%		CAMPAGNOLO

DIREZIONE GENERALE
DIREZIONE PARTECIPAZIONI COMUNALI
Servizio NO PROFIT E VIGILANZA CIMITERI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le Linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° OBIETTIVO	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
6	1	Predisposizione linee di indirizzo gara concessione servizio illuminazione votiva	1.a	Delibera di Consiglio presentata in Giunta entro 30 novembre 2013	BOVE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione amministrativa enti no profit	Assemblee degli enti no profit	Preparazione finalizzata alla partecipazione alle assemblee	N° report di preparazione o Deliberazioni per la partecipazione alle assemblee / N° totale assemblee convocate con OdG di competenza		89% ¹	90%		BOVE GARINO

¹ Complessivamente le assemblee convocate sono state 92; nel calcolo del denominatore sono state conteggiate unicamente le assemblee convocate che comportano per la Direzione la predisposizione di adeguata documentazione; in questa tipologia di assemblee rientrano tutte quelle che prevedono nell'ordine del giorno modifiche statutarie o approvazioni del bilancio di previsione o consuntivo.

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE FACILITY MANAGEMENT

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Razionalizzare la gestione delle spese di funzionamento
- 2) Ottimizzare la logistica delle sedi comunali

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Riduzione spese per locazione passiva	1.a	Definitiva cessazione entro il 31.12.2013 di almeno un contratto di locazione passiva e conseguente rilascio	CALVANO
-	2	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	2.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	CALVANO
-	3	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	3.a	Entro fine ciclo Peg	CALVANO GRASSO ROZZO
-	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4.a	Rispetto del Piano della trasparenza	CALVANO GRASSO ROZZO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione spese per utenze	Mappatura dei costi per utenze delle sedi ad uso ufficio con più di 100 dipendenti	Grado di copertura delle sedi da analizzare	N°sedi analizzate		2	2		CALVANO PEDROTTI MAIURI GRASSO ROZZO CALCAGNO
2	Gestione sinistri	Verifica campionaria dell'iter gestione sinistri da parte della compagnia assicuratrice	Miglioramento del servizio offerto tramite evidenziazione livello di denunce non genuine	N°sinistri esaminati/ N°sinistri		N.D.	2%		CALVANO CLARIZIA
3	Recupero spese per utenze	Accertamento delle spese per utenze sostenute per conto di terzi	Gestione accertamento spese per utenze anticipate dalla Città	Accertato 2013 / Accertato 2012		106,8 %	100%		CALVANO GALLO GRASSO MAIURI

VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI

DIREZIONE FACILITY MANAGEMENT

Politica: GESTIONE DELLE SEDI COMUNALI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione concordata di modalità di estinzione del debito SMAT verso la Città per rimborsi relativi a pagamenti non dovuti	1.a	Entro il 31.12.2013	GRASSO
1	2	Effettuazione di sopralluoghi per verifica conformità contratti di allacciamento fornitura energia elettrica	2.a	N. 40 sopralluoghi entro il 31.12.2013	ROZZO
1,2	3	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 “Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi”: Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	3.a	Entro fine ciclo PEG	CALVANO GRASSO PEDROTTI CLARIZIA GALLO MAIURI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	4	Aggiornamento ed eventuale ridefinizione dell'attribuzione dei depositi di via Traves ai diversi datori di lavoro	4.a	Comunicazioni e riassegnazioni aggiornate ai datori di lavoro entro fine ciclo PEG	PEDROTTI
1	5	Ricognizione del contenzioso sinistri pregresso gestito dalla compagnia assicuratrice	5.a	Definizione e conseguente condivisione con la compagnia delle liti coinvolte entro fine ciclo PEG	CLARIZIA
1	6	Analisi comparativa degli affidamenti alle centrali di committenza delle forniture di energia elettrica e riscaldamento	6.a	Report di analisi conclusiva entro fine ciclo PEG	MAIURI
1	7	Analisi delle morosità pregresse relative al rimborso delle utenze e definizione analitica del grado stimato di inesigibilità	7.a	Report di analisi entro fine ciclo PEG	GALLO
1,2	8	Definizione delle modalità di gestione delle utenze dei complessi di via degli Abeti e di viale Ceppi	8.a	Proposta di gestione tecnica entro fine ciclo PEG	CALCAGNO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Recupero spese per utenze verso terzi	Recupero utenze da terzi	Gestione recupero spese di funzionamento anticipate dalla Città	N°pratiche di rimborso gestite nell'anno / N°totale pratiche		98%	98%		GALLO GRASSO
2	Gestione logistica	Immobili di proprietà ad uso ufficio occupati da Servizi della Città	Verifica indice m2/ dipendente su spazi occupati dai diversi Servizi	N°Servizi su cui è stato calcolato il parametro "m2/dipendente"		20	20		PEDROTTI
3	Gestione fitti e concessioni passive	Immobili in locazione passiva ad uso ufficio occupati da Servizi della Città	Verifica indice m2/ dipendente su immobili occupati	N°contratti di locazione passiva su cui è stato calcolato il parametro "m2/dipendente"		20	20		PEDROTTI
4	Gestione spese di vigilanza	Appalto servizi di vigilanza	Corretta esecuzione dei controlli dei servizi di vigilanza appaltati finalizzati al rispetto delle specifiche previste nei capitolati	N°controlli effettuati		8	8		CLARIZIA
5	Gestione assicurazione responsabilità civile verso terzi	Istanze risarcimento danni da parte di cittadini	Gestione delle istanze secondo tempistiche congrue: 30 gg tra la data di ricevimento istanza e invio pratica all'assicurazione per l'apertura del sinistro	N°istanze gestite nei tempi / N°totale istanze		100%	100%		CLARIZIA

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Riduzione, in ottica della semplificazione, degli adempimenti fiscali a carico dei contribuenti e del relativo sistema di riscossione
- 2) Attivare il processo di adeguamento complessivo della normativa regolamentare, nella proposta di diffusione della cultura della qualità dell'ambiente
- 3) Svolgere un'efficace azione di gestione delle funzioni autorizzative e di controllo sul territorio, con particolare attenzione alle procedure sanzionatorie
- 4) Promuovere il coordinamento dei diversi soggetti che agiscono sullo spazio pubblico
- 5) Promuovere lo sviluppo dell'arredo urbano, la pianificazione e regolamentazione dello spazio pubblico quale strumento di crescita culturale e di qualificazione dell'immagine, del decoro e qualità della scena urbana

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Rispetto previsioni di bilancio per le entrate correnti e di recupero evasione	1.a	Rapporto stanziamenti definitivi 2013 / accertamenti definitivi 2013	LUBBIA
1	2	Coordinamento del tavolo tecnico di monitoraggio della riscossione delle entrate tributarie ed extra tributarie della Città di Torino	2.a	Report bimestrali alla Direzione Generale e alla Giunta Comunale	LUBBIA
1,2,3,4,5	3	Mantenere la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei Servizi Tributarî	3.a	Realizzazione delle attività previste nel piano di lavoro approvato	LUBBIA
-	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	LUBBIA
-	5	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	5.a	Entro fine ciclo Peg	LUBBIA TOGLIATTO GAIDANO VITROTTI CADDIA LORENZELLI CAVALLARO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	6.a	Rispetto del Piano della trasparenza	LUBBIA TOGLIATTO GAIDANO VITROTTI CADDIA LORENZELLI CAVALLARO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Segreteria Direzione	Gestione Segnalazioni Qualificate di contrasto all'evasione	Trasmissione a Soris delle richieste di accertamento sintetico del reddito inviate dall'Agenzia delle Entrate. Monitoraggio dei tempi di lavorazione e restituzione all' A.E. delle eventuali segnalazioni qualificate nei termini previsti.	N° risposte inviate nei tempi/ N° totale richieste di accertamento	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	100%	100%		LUBBIA
2	Sportelli di rilascio concessioni per occupazioni suolo pubblico	Disponibilità ed estensione del servizio di accoglienza delle domande	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 8,30-12,30 Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16 14 sportelli aperti al pubblico	N° ore apertura media settimanale x N° sportelli / N° abitanti		4,30 x 10.000 abitanti	4,30 x 10.000 abitanti		LUBBIA
3	Gestione avvisi di accertamento	Invio all'utente di avvisi di accertamento TARSU	Assenza di errori nell'avviso di accertamento	Numero avvisi di accertamento TARSU annullati per errore / numero totale di avvisi di accertamento TARSU emessi		4,90%	5%		LUBBIA GAIDANO
4		Invio all'utente di avvisi di accertamento ICI		Numero avvisi di accertamento ICI annullati per errore / numero totale di avvisi di accertamento ICI emessi		0,009%	5%		LUBBIA TOGLIATTO

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

Politica: GESTIONE DEI SERVIZI TRIBUTARI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Combattere l'evasione fiscale attraverso nuovi sistemi e meccanismi di controllo finalizzati alla riduzione della pressione fiscale.
- 2) Riduzione, in ottica della semplificazione, degli adempimenti fiscali a carico dei contribuenti e del relativo sistema di riscossione
- 3) Miglioramento della qualità dei processi interni e dei servizi forniti all'utenza

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2,3	1	Revisione del Regolamento per l'applicazione dell'imposta di soggiorno	1.a	Presentazione della deliberazione al Consiglio Comunale per l'approvazione entro il 31.12.2013	LORENZELLI
1,3	2	TARES – Gestione della fase di prima applicazione del tributo e gestione degli acconti e del saldo dicembre 2013	2.a	Approvazione del Regolamento	GAIDANO
			2.b	Definizione del Piano Tariffario	
2	3	Miglioramento dell'informativa in materia di IMU e semplificazione degli adempimenti fiscali a carico dei contribuenti, mediante l'incremento e la diversificazione dei canali di comunicazione sia mediatici che diretti nonché con l'impegno di strumenti informatizzati altamente interattivi e di facile utilizzo.	3.a	Relazione finale al Direttore entro il 31.12.2013	TOGLIATTO
			3.b	- N. dichiarazioni IMU presentate on-line - N. contatti attraverso la casella di posta assistenzaimu@comune.torino.it e sistema OTRS - N. manifesti affissi e N. opuscoli IMU distribuiti presso Circoscrizioni, URP e desk informazioni	GIORDANO
1	4	Revisione sistema sanzionatorio per violazioni Regolamento COSAP ex art. 62 D.Lgs. 446/1997	4.a	Deliberazione della Giunta Comunale di approvazione della quantificazione delle sanzioni	VITROTTI
1,2,3	5	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	5.a	Entro fine ciclo PEG	LORENZELLI GAIDANO TOGLIATTO VITROTTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3,4,5	6	Mantenere la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei Servizi Tributari	6.a	Realizzazione delle attività previste nel piano di lavoro approvato	GAIDANO TOGLIATTO VITROTTI AMPARORE FALCONE GIORDANO MANFREDI SCONFIENZA TASSO
1	7	Esecuzione di controlli CIMP sul territorio	7.a	1000 posizioni controllate entro il 31.12.2013	CASTAGNELLA
1	8	Esecuzione di controlli TARSU sul territorio	8.a	900 posizioni controllate entro il 31.12.2013	CASTAGNELLA
3	9	Notificazione atti di accertamento tributario per mezzo della posta elettronica certificata (PEC): analisi ed individuazione delle modalità attuative	9.a	Predisposizione e presentazione alla Direzione di una "scheda operativa" interna entro fine ciclo PEG	ORLANDO
3	10	Estensione della gestione telematica diretta delle assenze/presenze attraverso l'applicativo Iris-web ai quattro Servizi della Direzione non ancora coinvolti	10.a	Diffusione delle circolari informative	AMPARORE
			10.b	Piano divulgativo per Dirigenti e PO	
			10.c	Programma di istruzione tecnica presso le unità che lo richiedono	
1	11	Monitoraggio dei residui attivi al fine di verificare la sussistenza delle ragioni del credito	11.a	Report sulle partite iscritte a ruolo e residui attivi a bilancio	CASTELLA
3	12	Ottimizzazione fornitura cancelleria, materiale informatico e di consumo, con predisposizione e gestione del magazzino	12.a	Aggiornamento inventario e predisposizione cronoprogramma delle forniture agli uffici entro fine ciclo PEG	PAUCIULLO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	13	Gestione acconto e saldo emissioni TARES utenze non domestiche	13.a	Report trimestrale in relazione ai processi di verifica dell'acquisizione dei dati per l'emissione dei carichi e successiva gestione	MANFREDI
1	14	Gestione acconto e saldo emissioni TARES utenze domestiche	14.a	Report trimestrale in relazione ai processi di verifica dell'acquisizione dei dati per l'emissione dei carichi e successiva gestione	TASSO
1	15	Svolgimento delle attività connesse alla gestione del tavolo della riscossione delle entrate tributarie ed extra tributarie della Città di Torino	15.a	Report mensile alla Direzione sull'avanzamento lavori tavolo tecnico riscossione	TRONO
3	16	Svolgimento delle attività propedeutiche al riuso applicativo del software "SIGE" per la gestione dell'IMU ed all'integrazione dei db esistenti	16.a	Simulazioni e verifiche in ambiente di test	PATELLA
3	17	Aggiornamento della parte normativa del sito web della Città (sezione IMU) e della modulistica degli atti di accertamento, in adeguamento alle modifiche legislative del 2013 in materia di IMU	17.a	Entro fine ciclo PEG	RONCONE
1,2	18	Revisione sistema sanzionatorio COSAP/COTSP	18.a	Presentazione alla Direzione di una proposta per l'adozione dei relativi atti deliberativi entro fine ciclo PEG	BERTA BRESSA
3	19	Attivazione sperimentale della gestione telematica delle autorizzazioni e dei pagamenti per il canone CIMP temporaneo	19.a	Entro fine ciclo PEG	FALCONE
3	20	Completamento attività di individuazione su Google Maps degli indirizzi presenti sull'elenco dei Poster metri 6*3	20.a	Pubblicazione sul sito della Città entro il 31.12.2013	PANETTA
1	21	Contrasto abusivismo CIMP: predisposizione nuova procedura per la rimozione di impianti pubblicitari abusivi su suolo pubblico	21.a	Rimozione di almeno n. 10 impianti entro fine ciclo PEG	SCONFIENZA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Controllo abusivi CIMP e COSAP / Verifiche utenze TARSU	Lavorazione isolati	Numero Verbali Codice Stradale, Regolamenti Comunali e segnalazioni vuoti TARSU occupati	N. verbali e/o segnalazioni emesse		1768	1768		CASTAGNELLA
2	Contenzioso e supporto giuridico tributario	Difesa, rappresentanza in giudizio e supporto tecnico-normativo e giurisprudenziale ai Servizi della Direzione	Costituzione in giudizio e incontri con i Dirigenti	Numero giornate di formazione e di preparazione all'udienza di trattazione del ricorso		54	54		ORLANDO
3	Gestione contabilità interdivisionale	Gestione delle domande di ammissione all'agevolazione bonus luce e gas	Predisposizione dell'aggiornamento periodico delle domande ammesse da SGATE e validazione ai CAF dell'importo da fatturare	Numero pratiche validate dal Servizio/ totale pratiche lavorate dai CAF		100%	100%		LORENZELLI
4	Gestione Convenzione con Agenzia delle Entrate	Gestione utenze SIATEL	Movimentazione ed attualizzazione delle utenze SIATEL del Comune di Torino. Gestione dell'informazione all'utenza.	N° comunicazioni evase / N° comunicazioni in arrivo dall'utenza		100%	100%		LORENZELLI AMPARORE
5	Gestione contabilità interdivisionale	Liquidazione rimborsi ICI	Emissione della determinazione dirigenziale di liquidazione con invio alla Direzione Bilancio	N. determinazioni emesse entro 7 gg. dalla data di richiesta del Servizio IMU-ICI/ totale determinazioni emesse	> 90% delle determinazioni emesse entro 7 gg. dalla data di richiesta del Servizio IMU-ICI	100%	100%		LORENZELLI CASTELLA
6	Gestione contabilità interdivisionale	Applicazione compensi SORIS relativamente ai rimborsi sui tributi non ICI	Correttezza dell'applicazione del compenso previsto dal capitolato	Numero di rimborsi controllati / numero totale rimborsi		100%	100%		LORENZELLI CASTELLA

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
7	Protocollo Generale Direzione Tributi/ Posta Elettronica Certificata	Smistamento e trasmissione delle comunicazioni ricevute attraverso la Posta Elettronica Certificata della Direzione Tributi ai Servizi competenti	Garantire la trasmissione delle comunicazioni ai Servizi competenti entro 1 giorno lavorativo	N. delle comunicazioni trasmesse entro i tempi / N. delle comunicazioni ricevute		100%	100%		LORENZELLI PAUCIULLO
8	Protocollo Generale Direzione Tributi/ Protocollo in entrata	Protocollo delle comunicazioni in arrivo alla Direzione Tributi, smistamento e trasmissione ai Servizi competenti	Garantire il protocollo in entrata e la trasmissione delle comunicazioni ai Servizi competenti entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione delle comunicazioni	N. delle comunicazioni protocollate e trasmesse entro i tempi / N. delle comunicazioni ricevute		100%	100%		LORENZELLI PAUCIULLO
9	Protocollo Generale Direzione Tributi/ Protocollo in uscita	Protocollo ed invio delle comunicazioni in partenza dalla Direzione Tributi	Garantire il protocollo in uscita e l'invio delle comunicazioni entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta di invio delle comunicazioni	N. delle comunicazioni protocollate ed inviate entro i tempi / N. delle comunicazioni da inviare		100%	100%		LORENZELLI PAUCIULLO
10	Numerazione Unità Immobiliari	Numerazione delle unità immobiliari in abbinamento con il relativo identificativo catastale finalizzato al controllo della base imponibile TARSU nonché all'allineamento con la banca dati catastale	Quantità delle unità immobiliari numerate	Numero unità immobiliari numerate		20.055	11.000		GAIDANO
11	Riscontro attività concessionari	Effettuazione controlli inesigibilità Soris (prima presentazione)	Analisi puntuale delle posizioni relative alla percentuale individuata sul campione estratto	Controllo dei Codici Fiscali presenti nel campione estratto informativamente dai Sistemi Informativi Divisionali		4,53%	4,53% dei Codici Fiscali		GAIDANO TRONO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
12	Gestione attività sanzionatoria e di recupero evasione relativamente ai passi carrai	Emissione atti di contestazione e ingiunzione in seguito a sanzioni abusive con passi carrai Riesame di ordinanze ingiunzioni su sanzioni relative a passi carrai	Esame dei verbali Risposta al cittadino nei termini	Ordinanze ingiunzione emesse/totale verbali elevati VV.UU. Istanze presentate dal cittadino evase entro 10 gg / totale istanze presentate dal cittadino		100% 100%	100% 100%		VITROTTI BERTA
13	Gestione attività di recupero evasione per occupazioni permanenti del suolo pubblico (griglie, intercapedini, bocche di lupo)	Monitoraggio concessioni predisposte e non ritirate, applicazione sanzioni e iscrizione a ruolo dei canoni relativi	Procedura sanzionatoria e iscrizione a ruolo	Importo totale canoni/totale concessioni		N.D.	100%		VITROTTI BERTA
14	Gestione attività sanzionatoria e di recupero evasione COSAP temporanea	Emissione ordinanze ingiunzione in seguito a sanzioni relative ad occupazioni temporanee suolo pubblico	Quantificazione pecuniaria della sanzione e dell'indennità evase.	Ordinanze ingiunzione emesse/totale verbali elevati VV.UU.		100%	100%		VITROTTI BERTA
15	Suolo pubblico - rilascio concessioni dehors continuativi	Rilascio concessioni dehors continuativi	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento concessorio deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente	N° pratiche evase nei tempi / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (60 giorni)	95%		100%	VITROTTI BERTA
16	Suolo pubblico - rilascio concessioni dehors continuativi	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al giovedì h. 9,00-12,00 Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		VITROTTI BERTA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
17	Suolo pubblico - rilascio concessioni temporanee	Rilascio concessioni temporanee suolo pubblico (cantieri e scavi stradali, lavori edili, attività di sensibilizzazione e raccolta fondi, attività promozionali, traslochi, processioni e sfilate, operatori del proprio ingegno)	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento concessorio deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente	N°pratiche evase nei tempi / N°totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (15 giorni)	98%		100%	VITROTTI BRESSA
18	Suolo pubblico - rilascio concessioni temporanee	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 8,30-12,30 Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		VITROTTI BRESSA
19	Suolo pubblico - rilascio autorizzazioni posa ed installazione ponteggi e steccati	Rilascio autorizzazioni posa ed installazione ponteggi e steccati	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento autorizzativo deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente	N°pratiche evase nei tempi / N°totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	97%		100%	VITROTTI BRESSA
20	Suolo pubblico - rilascio autorizzazioni posa ed installazione ponteggi e steccati	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 9,30-12,30 Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		VITROTTI BRESSA
21	Timbrature manifesti/ locandine	Attività di timbratura manifesti e locandine	Apporre timbri su manifesti e locandine di terzi da affiggere	Numero manifesti timbrati Numero locandine timbrate		n. 526.320 manifesti n. 238.013 locandine	n. 375.000 manifesti n. 170.000 locandine		PANETTA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Mante n.	Miglior	
22	Controllo affissioni	Controllo abusivismo su affissioni	La squadra di controllo effettua verifiche sul territorio al fine di sanzionare fenomeni di abusivismo	N°verbali di contestazione affissioni abusive emessi		708	700		PANETTA
23	Controllo affissioni	Controllo abusivismo su allestimento cantieri	La squadra di controllo effettua verifiche sul territorio al fine di sanzionare fenomeni di abusivismo	N°verbali di contestazione allestimento cantieri emessi		116	110		PANETTA

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

Politica: GESTIONE DEI SERVIZI CATASTALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Pianificare l'acquisizione delle funzioni catastali
- 2) Integrare la base informativa con nuove informazioni territoriali, con particolare attenzione all'allineamento delle informazioni cartografiche
- 3) Sviluppare l'attività dell'Osservatorio Immobiliare
- 4) Sviluppare con l'Agenzia del territorio la collaborazione per il processo di classificazione / riclassificazione delle unità immobiliari a catasto
- 5) Verificare la congruità dell'attribuzione della rendita catastale proposta con gli atti di aggiornamento

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Bonifica della banca dati catastale.	1.a	Analisi contenente i risultati relativi alla corretta attribuzione della zona censuaria alle unità immobiliari urbane (UIU) riferite ai fogli di mappa a cavallo delle zone censuarie	CADDIA PIRRELLO
1,2,3,4,5	2	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	2.a	Entro fine ciclo PEG	CADDIA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	3	Partecipazione all'accertamento da recupero evasione attraverso l'emissione dei provvedimenti di competenza (comma 336, art. 1, L. 311/04 - - adeguamento del classamento catastale)	3.a	Almeno 600 notifiche (provvedimenti notificati) di aggiornamento della rendita catastale	MILLESIMO
4,5	4	Analisi e controllo dei dati metrici di unità immobiliari ai sensi della Legge 311/2004 art. 1 comma 340 (adeguamento superficie iscritta a ruolo TARSU all'80% della superficie catastale)	4.a	Almeno 5000 mq calcolati per la verifica del comma 340 ed almeno 50.000 mq calcolati come superficie calpestabile	BECCASIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Accertamenti territoriali e notifica provvedimenti	Richiesta di aggiornamento catastale (provvedimento notificato) delle unità immobiliari urbane (UIU)	Correttezza formale dell'atto (provvedimento notificato) rispetto ai dati identificativi dell'utente ed a quelli catastali dell'UIU e rispetto alla normativa vigente (comma 336, art. 1, legge 311/04)	N° provvedimenti notificati correttamente / totale provvedimenti notificati		98%	98%		CADDIA MILLESIMO
2		Riesame della richiesta di aggiornamento catastale (provvedimento notificato) a seguito di istanza di annullamento depositata dall'utente	Risposta all'utente nei termini	N° comunicazioni inviate all'utente entro 20 gg / totale comunicazioni inviate all'utente		100%	100%		CADDIA MILLESIMO
3		Sopralluogo in sito per confronto tra lo stato di fatto dell'immobile e progetti approvati e licenziati	Possibilità di confrontare le planimetrie dei progetti con lo stato dei luoghi (accessibilità dei luoghi) e utilizzo strumentazione adeguata per verificare eventuali variazioni dimensionali (distanziometro, rotella metrica, ecc..)	N° sopralluoghi effettuati / N° sopralluoghi richiesti		100%	100%		CADDIA BECCASIO
4	Servizi e prodotti cartografici	Fornitura di prodotti cartografici elaborati dal Servizio	Gestione delle richieste da parte di utenti interni ed esterni di prodotti cartografici secondo tempistiche congrue: 10 gg tra la data di ricevimento formale della richiesta e invio dell'elaborato cartografico	N° richieste gestite nei tempi / N° totale richieste		97%	97%		PIRRELLO

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

Politica: GESTIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI ARREDO URBANO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Attivare il processo di adeguamento complessivo della normativa regolamentare, nella proposta di diffusione della cultura della qualità dell'ambiente
- 2) Svolgere un'efficace azione di gestione delle funzioni autorizzative e di controllo sul territorio, con particolare attenzione alle procedure sanzionatorie
- 3) Promuovere il coordinamento dei diversi soggetti che agiscono sullo spazio pubblico
- 4) Promuovere lo sviluppo dell'arredo urbano, la pianificazione e regolamentazione dello spazio pubblico quale strumento di crescita culturale e di riqualificazione dell'immagine, del decoro e qualità della scena urbana

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Revisione del Piano Generale Impianti Pubblicitari	1.a	Deliberazione della Giunta Comunale di proposta al Consiglio entro fine ciclo PEG	CAVALLARO
1,2,3,4	2	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	2.a	Entro fine ciclo PEG	CAVALLARO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	3	Verifica della corrispondenza tra le superfici autorizzate e quelle effettivamente utilizzate con riferimento a opere oggetto di Permessi Edilizi in precario finalizzata all'aggiornamento e recupero di canoni pregressi	3.a	Report per almeno 300 casi	COMO
2	4	Aggiornamento tavole del piano di collocamento rilievo impianti pubblicitari relativi all'appalto 194/2003 (affidamento servizi di progettazione, installazione e gestione di arredi urbani di pubblica utilità)	4.a	Documento di aggiornamento	ZAPPIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Arredo urbano – installazione impianti pubblicitari	Espressione del parere tecnico ai sensi del Piano degli Impianti Pubblicitari	La predisposizione dell'istruttoria e il conseguente rilascio del parere deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente	N°pratiche evase nel tempo di riferimento / N°totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	100%	100%		CAVALLARO ZAPPIA
2	Arredo urbano – regolarizzazione precari edilizi	Invio della comunicazione di quantificazione del canone e avviso di pagamento in relazione alle domande di regolarizzazione pervenute	La predisposizione dell'istruttoria e il conseguente invio della comunicazione deve avvenire entro i termini compatibili con l'intero provvedimento	N°pratiche evase nel tempo di riferimento / N°totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi	100%	100%		CAVALLARO COMO
3	Decoro urbano – installazione tende su facciate edifici	Verifica di conformità al disposto del Regolamento comunale di Polizia Urbana (conformità espressa attraverso silenzio assenso)	La verifica di conformità al Regolamento deve essere effettuata e/o espressa (nei casi di diniego per difformità) entro 30 giorni	% verifiche di conformità effettuate nei tempi di riferimento sulla base dei prospetti di monitoraggio predisposti	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	100%	100%		CAVALLARO
4	Decoro urbano – installazione tende su facciate edifici	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: lunedì e mercoledì ore 9.30-12.30	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		CAVALLARO
5	Decoro urbano - interventi di tinteggiatura edifici	Rilascio verbale colore	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del verbale colore deve avvenire entro i termini previsti	N°verbali colore rilasciati nei tempi / N° totale di verbali colore	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	100%	100%		CAVALLARO
6	Decoro urbano - interventi di tinteggiatura edifici	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico:lunedì e mercoledì ore 9.30-12.30	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		CAVALLARO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
7	Suolo pubblico - Rilascio Concessioni Regolarizzazioni Precari edilizi	Rilascio delle concessioni precari edilizi regolarizzati	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento concessorio deve avvenire entro 30 giorni	N°pratiche evase nei tempi / N°totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	100%	100%		CAVALLARO

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

Politica: RIGENERAZIONE URBANA E INTEGRAZIONE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Coordinare le attività previste all'interno dei Contratti di Quartiere e ai progetti di riqualificazione del territorio
- 2) Progettare, promuovere e coordinare interventi di rigenerazione urbana, con particolare riferimento alla zona Nord della città
- 3) Coordinare gli interventi per favorire l'integrazione degli immigrati, anche attraverso la progettazione e la gestione di strutture di servizio, di concerto con tutti i soggetti pubblici e privati competenti in materia

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,3	1	Definizione delle modalità di gestione del libero scambio nell'area di Porta Palazzo	1.a	Pubblicazione del bando per l'individuazione del soggetto gestore entro fine ciclo PEG	CAVALLARO
1,2,3	2	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	2.a	Entro fine ciclo PEG	CAVALLARO
3	3	Realizzazione del progetto “SAFE. School Approaches for Family Empowerment: exchanges practices and experiences” (Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi 2007 – 2013, Azione 8)	3.a	Deliberazione della Giunta Comunale di adesione al progetto	FERRERO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	4	Monitoraggio dei locali di proprietà comunale che ospitano Laboratori Territoriali con riferimento alla gestione e utilizzo da parte delle Associazioni	4.a	Schedatura spazi e redazione di documento di assegnazione degli spazi	CASTROVILLI
1,2	5	Coordinamento eventi ed interventi previsti dal progetto PIXEL – Spazi verdi per la città	5.a	Realizzazione degli interventi previsti ed elaborazione di un documento di sintesi delle problematiche emerse e di proposte di azioni future per gli assessori competenti	DI NUNZIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Accompagnamento ai Contratti di Quartiere	Sportello territoriale. accoglienza, ascolto e informazione per almeno 20 ore alla settimana. Durante l'attività di sportello gli operatori raccolgono segnalazioni e accompagnano le persone nella ricerca delle soluzioni più idonee alle problematiche evidenziate.	La qualità del servizio esternalizzato viene misurata sulla base della capacità di accoglienza dello sportello territoriale: numero di accessi allo Sportello	Rispetto del valore di riferimento	Numero di accessi allo sportello - percentuale di scostamento rispetto alla media anni precedenti uguale a zero o riduzione inferiore al 5%	Ghedini: 2.993 Parenzo: 1.767 Dina: 2.587	Ghedini: 2.993 Parenzo: 1.767 Dina: 2.587	FERRERO	
2	Azioni locali di rigenerazione urbana	Rendicontazione annuale delle attività, istruttoria e pagamento. Le azioni realizzate dai soggetti locali (associazioni, comitati, privato sociale, ...) nell'ambito dei Laboratori di quartiere sono cofinanziate con erogazione di un contributo e vengono rendicontate secondo quanto previsto dal Regolamento comunale competente.	L'attività di rendicontazione deve rispettare un termine pari a 45 giorni. Il tempo è calcolato dalla data di presentazione della relazione conclusiva e della documentazione giustificativa di spesa fino alla data della determinazione di liquidazione	N°pratiche evase nei tempi di riferimento / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (45 giorni)	100%	100%	FERRERO	

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
3	Programma Urban Barriera di Milano	Sportello territoriale. Accoglienza, ascolto e informazione. Durante l'attività di sportello gli operatori raccolgono segnalazioni e accompagnano le persone nella ricerca delle soluzioni più idonee alle problematiche evidenziate	La qualità viene misurata sulla base della capacità di accoglienza dello sportello territoriale: numero di accessi allo Sportello.	Rispetto del valore di riferimento	Circa 3.000 persone	3.294	3.294		CASTROVILLI
4	Programma Urban Barriera di Milano	Accompagnamento ai cantieri. Attivazione delle migliori condizioni affinché i lavori possano procedere secondo quanto previsto dal cronoprogramma, agendo da raccordo tra le esigenze tecniche e quelle degli abitanti	L'attività di accompagnamento deve essere supportata da un costante monitoraggio in grado di evidenziare lo stato di avanzamento complessivo e le eventuali criticità	N°di report di monitoraggio / 12 mesi	100%	100%	100%		DI NUNZIO

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

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO TARSU - NUI CONTROLLO INESIGIBILITA' E RISCOSSIONE						DOCUMENTO	SQS_D10A_01	
 CITTA' DI TORINO						REV.	3 DEL 29/12/2011	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	F. SOLOFRIZZO	
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : TARSU								
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Assistenza generica allo sportello	Offerta di un servizio completo ed esaustivo nei tempi d'attesa previsti		Orario di apertura degli sportelli al pubblico: lun-ven 8,30-12,30	Sospensione del servizio senza preavviso		Giorni con rispetto orario / giorni di apertura	100%	
			Il tempo di attesa agli sportelli non supera: - 40 min di norma - 90 min nei periodi di punta	Interruzione del servizio per oltre 30 min. in presenza di pubblico		Utenti che attende entro i tempi standard / totale utenti	maggiore del 90%	
Assistenza per avvisi di accertamento	Offerta di un servizio completo ed esaustivo nei tempi d'attesa previsti		Ci sono 3 sportelli dedicati agli appuntamenti			Giorni in cui è garantito il n.ro di sportelli dedicati / giorni di apertura	100%	
			Il contribuente è ricevuto all'orario di prenotazione dell'appuntamento (tolleranza 10 min)			Utenti che attendono entro tempi standard / utenti ricevuti	maggiore del 90%	
Assistenza telefonica	Il contribuente che si rivolge al call center ottiene una risposta tempestiva		Il call center di 1°liv. rispetta l'orario di apertura: dal lunedì al venerdì: 8,00 – 18,00 sabato: 8,30 – 12,30		Call center	n. giorni con orario garantito / n. giorni apertura	100%	
			Non ci sono mai meno di 3 operatori al call center di 1°liv.		Call center	n. giorni con presenza minima rispettata / n. giorni apertura	100%	
			Il call center 2°liv è aperto per almeno 36 ore settimanali			n. giorni in cui l'orario di servizio è rispettato / totale delle giornate lavorative	100%	
			Non ci sono meno di 2 operatori al call center di 2°liv			n. giorni con presenza minima rispettata / n. giorni apertura	maggiore del 90%	
Comunicazione via web	Disponibilità di informazioni complete e costantemente aggiornate sulle pagine web del Settore		Gli aggiornamenti sono eseguiti entro 7 giorni dalla richiesta	Ritardo nell'aggiornamento del sito web	Redazione web	n. aggiornamenti eseguiti entro i termini / n. aggiornamenti richiesti	maggiore del 95%	
Segnalazioni proveniente dal contribuente	Il contribuente può comunicare con l'amministrazione per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi		L'Amministrazione risponde entro 30 gg a tutte le segnalazioni scritte inoltrate dal contribuente agli sportelli, via posta, fax e mail	Presenza di reclami inevasi		n. reclami evasi entro i termini / n. reclami ricevuti	100%	

PGSet D10A 01

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

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

DOCUMENTO	SQS D10C01
REV.	3 DEL 17/11/2011
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	D. TOGLIATTO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Dichiarazioni ICI/ Comunicazioni di destinazione d'uso	Tempistiche di caricamento in banca dati delle dichiarazioni cartacee	Convenzione con i CAAF	Caricamento delle dichiarazioni inoltrate dal Settore entro il 30/01 di ogni anno	Mancato caricamento delle dichiarazioni assegnate dal Settore	CAAF	n. dichiarazioni caricate entro i termini / n. dichiarazioni assegnate dal Settore	> del 80%	
Accettazione istanze di autotutela	Tempistiche per la lavorazione di istanze/interpello riguardanti l'ICI ordinaria	L. 241/90 s.m.i. L. 212/00 s.m.i. Reg. Procedimenti Amministrativi	Il contribuente ottiene risposta: - all'istanza entro 30 giorni dalla presentazione; - all'interpello entro 120 giorni dalla presentazione			n. Istanze(o interPELLI) lavorate entro i termini / n. istanze (o interPELLI) ricevute	> del 90%	POSett D10C 01
Rimborsi ICI	Tempistiche per la lavorazione delle istanze di rimborso	D. Lgs. 504/92 s.m.i. L. 296/06, art. 1, c. 164	Il Settore ICI conclude la lavorazione delle istanze di rimborso entro 143 giorni dalla data di presentazione	Ritardi superiori a 30 giorni		n. istanze lavorate entro i termini / n. istanze presentate	> del 90%	POSett D10C 02
			Il Settore Gestione Finanziaria emette la determina di liquidazione entro 7 giorni dalla data della richiesta da parte del Settore	Ritardi superiori a 7 giorni	Settore Gestione Finanziaria Divisione Tributi	n. determine emesse entro i termini / n. richieste pervenute	> del 90%	POSett D10Q 01
			Il Settore Procedure Liquidazione Fornitori (V.D.G. Risorse Finanziarie) eroga il rimborso entro 30 giorni dal ricevimento della determina di liquidazione	Ritardi superiori a 15 giorni	Settore Procedure Liquidazione Fornitori V.D.G. Risorse Finanziarie	n. rimborsi erogati entro i termini / n. rimborsi richiesti	> del 90%	POSett V06A01
Emissione bollettini pre-calcolato	Tempistiche di emissione dei bollettini di pagamento di ICI ordinaria	D. Lgs. 504/92 s.m.i.	La postalizzazione dei bollettini avviene almeno entro il giorno 20 del mese precedente a quello fissato per la scadenza della prima rata		SORIS	n. bollettini postalizzati nella finestra temporale prevista / n. bollettini emessi	100%	POSett D10C 03 e Contratto di Servizio SORIS
Modalità di pagamento	Orario di sportello del concessionario per la riscossione	Capitolato SORIS	Orario sportelli del concessionario: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30	Mancato rispetto dell'orario o sospensione del servizio senza adeguata informazione all'utenza	SORIS	n. giorni di rispetto dell'orario / n. giorni di apertura	100%	Contratto di Servizio SORIS
	Numero di sportelli aperti al pubblico da adeguare al flusso di utenza, nel rispetto di tempi massimi di attesa predefiniti	Capitolato SORIS	Sono disponibili almeno due sportelli fino ad un massimo commisurato ad un tempo di attesa non superiore a 30 min.	Tempi di attesa superiori a quelli previsti	SORIS	n. giorni in cui lo standard è rispettato / n. giorni di apertura	100%	Contratto di Servizio SORIS

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



SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : Occupazioni Temporanee di suolo pubblico per attività edilizie

DOCUMENTO	SQS TRIB 01
REV.	1 DEL 15.05.2013
REDAZIONE	VITROTTI
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	VITROTTI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
RILASCIO AUTORIZZAZIONE MANOMISSIONE SUOLO	Tempestività del parere tecnico di autorizzazione o diniego alle manomissioni del suolo pubblico		Emissione del parere entro 22 giorni dalla richiesta		Servizio Suolo e Parcheggi	pareri emessi nei tempi std / pareri richiesti	95%	POSerSPM004
	Tempestività del servizio di autorizzazione o diniego alle manomissioni del suolo	L.241/90 risposta entro 30 giorni	Rilascio autorizzazione entro 30 giorni dalla richiesta			autorizzazioni emesse nei tempi std / autorizzazioni richieste	100%	POSer TRIB 01
	Tempestività del servizio di autorizzazione o diniego dei deconti privati	L.241/90 risposta entro 30 giorni	Rilascio autorizzazione entro 30 giorni dalla richiesta			autorizzazioni emesse nei tempi std / autorizzazioni richieste	100%	POSer TRIB 01

SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE

SERVIZIO CENTRALE: ORGANIZZAZIONE

LINEE STRATEGICHE

- 1) Attuare le politiche mirate all'ottimizzazione ed allo sviluppo delle Risorse Umane al fine di migliorare l'efficienza organizzativa dell'Ente
- 2) Consolidare e sviluppare, nell'ambito della gestione delle Risorse Umane, il processo in atto di innovazione organizzativa e tecnologica e potenziare le metodologie di comunicazione interna ed esterna finalizzandole al raggiungimento dell'omogeneità, rapidità e chiarezza di informazione

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Nel rispetto del piano delle assunzioni, assicurare la tendenziale riduzione della spesa del personale 2013 rispetto al 2012, definita ai sensi della Legge n° 296/2006, commi 557-557 bis, così come modificati dall'art. 14 del D.L. n° 78/2010 convertito in Legge n° 122/2010	1.a	Totale Spesa del personale anno 2013/ Totale Spesa del personale anno 2012: diminuzione in misura pari al 2%	AGAGLIATI
1	2	Conduzione delle trattative con le OO.SS. finalizzate alla riduzione del costo del lavoro del personale dell'Ente	2.a	Sottoscrizione delle intese relative all'area Dirigenza e all'area Personale di Comparto	AGAGLIATI
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	AGAGLIATI
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	AGAGLIATI RUBINO DONOTTI GIORDANO POMA
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	AGAGLIATI RUBINO DONOTTI GIORDANO POMA MIGLIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizi offerti dall'unità organizzativa S.C. Organizzazione	Raggiungimento livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4,51	4,7		AGAGLIATI DONOTTI GIORDANO POMA RUBINO

SERVIZIO CENTRALE: ORGANIZZAZIONE

Politica: GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Attuare le politiche mirate all'ottimizzazione ed allo sviluppo delle Risorse Umane al fine di migliorare l'efficienza organizzativa dell'Ente
- 2) Consolidare e sviluppare, nell'ambito della gestione delle Risorse Umane, il processo in atto di innovazione organizzativa e tecnologica e potenziare le metodologie di comunicazione interna ed esterna finalizzandole al raggiungimento dell'omogeneità, rapidità e chiarezza di informazione

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Nel rispetto del piano delle assunzioni, assicurare la tendenziale riduzione della spesa del personale 2013 rispetto al 2012, definita ai sensi della Legge n° 296/2006, commi 557-557 bis, così come modificati dall'art. 14 del D.L. n° 78/2010 convertito in Legge n° 122/2010	1.a	Totale Spesa del personale anno 2013/ Totale Spesa del personale anno 2012: diminuzione in misura pari al 2%	RUBINO
1	2	Conduzione delle trattative con le OO.SS. finalizzate alla riduzione del costo del lavoro del personale dell'Ente	2.a	Sottoscrizione delle intese relative all'area Dirigenza e all'area Personale di Comparto	RUBINO DONOTTI MIGLIA
1	3	Progettazione e realizzazione di un percorso formativo di ingresso per personale ex CSEA	3.a	Entro il 31.12.2013	POMA
1	4	In collaborazione con i settori tecnici interessati, produzione di una bozza di accordo sulla disciplina delle attribuzioni degli incentivi per la pianificazione urbanistica da sottoporre al tavolo di contrattazione	4.a	Entro il 31.12.2013	GIORDANO
2	5	Rilevazione dati e compilazione tabelle su nuovo applicativo web del Dipartimento della Funzione Pubblica relativo al "Monitoraggio tipologie di lavoro flessibile" (art. 36, comma 3, del D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e art. 1, commi 39 e 40 della Legge 190/2012)	5.a	Entro 31.12.2013	PAPPALARDO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	6	Revisione del sistema di gestione delle domande di accesso a selezioni pubbliche	6.a	Realizzazione di un sistema di ricezione on line delle domande di partecipazione a selezioni indette dall'Amministrazione	MARCHESE
			6.b	Realizzazione di un database Access per l'acquisizione delle domande	
			6.c	Sperimentazione del sistema su bandi di selezione per stage	
2	7	Progettazione e predisposizione della procedura di pubblicazione nel sito istituzionale della Città dell'articolazione degli uffici	7.a	Entro 31.12.2013	SCHIAVONE
2	8	Rinnovo della convenzione triennale con le ASL cittadine e il Dipartimento di Scienze Chirurgiche dell'Università per il servizio di prestazioni di consulenza, medici competenti, medicina legale e visite oculistiche.	8.a	Predisposizione degli atti.	SCIARAFFA
2	9	Pubblicazione, secondo quanto previsto dal D.L. 14 marzo 2013, n.33, Art. 10, c.8, lett. d), dei curricula di titolari di posizione organizzativa sul sito Amministrazione Trasparente	9.a	Entro il 31.12.2013	SACCO
1	10	Gestione delle attività inerenti la realizzazione dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università degli studi di Torino e il Politecnico di Torino nell'ambito delle iniziative Homo Sapiens Sapiens finanziati da INPS – ex gestione INPDAP.	10.a	Realizzazione, per il personale dell'Ente, di almeno 6 corsi entro il 31.12.2013	PRINCIPALE
1	11	Esecuzione delle sentenze di riammissione in servizio del personale ex CSEA	11.a	Analisi situazione stipendiale e previdenziale pregressa	TIBONE COLOMBO
			11.b	Individuazione corrispondente inquadramento nelle categorie del CCNL Regioni ed Autonomie Locali, previsione di spesa e stanziamento a bilancio	TIBONE MERLO
			11.c	Supporto tecnico-operativo alla procedura assuntiva	RITORTO BUA
			11.d	Consulenza previdenziale individuale	PEPE
			11.e	Predisposizione ed attuazione del piano di assegnazione delle risorse, finalizzato a colmare le carenze di organico	RENA
1	12	Predisposizione di uno schema di Codice di comportamento della Città	12.a	Entro il 31.12.2013	FORTE
2	13	Definizione ed adozione della modalità di richiesta della carta BIP per i dipendenti dell'Ente	13.a	Predisposizione circolare e istruzioni operative	VERDE
			13.b	Assistenza personalizzata ai dipendenti	
-	14	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	14.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	COLOMBO MARCHESE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Assunzione dipendenti	Rilevazione della qualità percepita da parte dei dipendenti neoassunti	L'oggetto dell'indagine riguarda l'iter preassuntivo (completezza e correttezza delle informazioni fornite, passaggio tra i vari uffici competenti in materia, ecc.)	N° giudizi positivi / N° totale dei giudizi		N.D.	80%		RUBINO MIGLIA SCIARAFFA PEPE RITORTO MERLO TIBONE FORTE BUA VERDE COLOMBO MARCHESE RENA PRINCIPALE SACCO
2	Selezioni	Pubblicazione dell'esito delle correzioni delle prove selettive sul sito Internet/Intranet		Risultati pubblicati entro i tempi di riferimento / Totale risultati pubblicati	8 gg dall'espletamento della prova	100%	100%		MARCHESE DONOTTI
3	Selezioni	Comunicazioni ai candidati attraverso indirizzo mail dedicato (concorsi.risorseumane@comune.torino.it)		Comunicazioni inviate entro tempi di riferimento / Totale comunicazioni inviate	2 gg lavorativi	98%		100%	DONOTTI
4	Gestione della struttura organizzativa	Aggiornamento e cura della pubblicazione della struttura organizzativa		Pubblicazione degli aggiornamenti nei tempi di riferimento	3 gg dalla data di ricevimento della comunicazione della modifica organizzativa	98%		100%	SCHIAVONE DONOTTI

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
5	Organizzazione	Aggiornamento dei codici di servizio		N° codici di servizio adeguati entro i tempi di riferimento / N° complessivo dei codici da adeguare	8 gg dal procedimento di riorganizzazione	100%		100%	PAPPALARDO DONOTTI
6	Gestione contenzioso con i dipendenti	Redazione e invio all'Avvocatura delle memorie relative alle cause di lavoro		N° memorie inviate entro i tempi previsti / N° complessivo di memorie richieste	45 gg	100%		100%	MIGLIA
7	Formazione			Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio Formazione SQS S04M01					POMA PRINCIPALE
8	Mobilità interna del personale	Convocazione del dipendente che ha presentato domanda di mobilità interna		N° convocazioni al dipendente entro i tempi di riferimento / N° convocazioni complessive	Entro il mese successivo alla data di presentazione della domanda	92%	92%		RENA
9	Gestione del sistema informativo del personale	Chiusura dell'intervento di supporto all'uso dell'applicazione "Rilevazione Presenze" (Iris-win e web) o invio della segnalazione al CSI		N° interventi chiusi o inviati al CSI entro i tempi di riferimento / N° complessivo richieste di intervento pervenute	1 giorno lavorativo	93%		93%	BUA RUBINO
10	Gestione dello Sportello del dipendente	Rilascio del certificato di stipendio richiesto dal dipendente, al fine di ottenere un prestito con cessione del 1/5 dello stipendio		N° certificati rilasciati entro le tempistiche di riferimento / N° certificati complessivi rilasciati	2 gg	96%		96%	VERDE RUBINO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
11	Gestione Trasferte dei dipendenti	Pagamento del rimborso spese ai dipendenti in trasferta		N° pagamenti sui cedolini effettuati entro le tempistiche di riferimento / N° pagamenti complessivi effettuati	Richieste pervenute entro il 25 del mese: sul cedolino del mese successivo Richieste pervenute dopo il 25 del mese: pagamento sul cedolino dei 2 mesi successivi	86%.	90%		COLOMBO RUBINO
12	Previdenza – INAIL del personale	Evasione delle richieste di preventivo pensione da parte dei dipendenti		N° risposte inviate entro i tempi di riferimento / N° risposte complessive inviate	7 gg	86%	86%		PEPE RUBINO
13	Trattamento giuridico ed economico dei dipendenti	Applicazione delle richieste di variazione delle coordinate bancarie, residenza e domicilio da parte dei dipendenti		N° variazioni applicate entro i tempi di riferimento / N° variazioni complessive applicate	5 gg	90%	90%		RITORTO RUBINO
14	Gestione stipendi	Risposta alle richieste relative ai costi del personale provenienti dai vari Servizi dell'Ente		N° risposte inviate entro i tempi di riferimento / N° risposte complessive inviate	7 gg	98%	98%		TIBONE RUBINO
15	Gestione malattie e medicina legale	Raccolta dati dei dipendenti in malattia di tutto l'Ente, estrazione del campione ed invio delle richieste ufficiali alle ASL di competenza per l'effettuazione delle visite fiscali	L'invio delle richieste alle ASL deve avvenire entro le ore 11 di ogni mattina	N° richieste inviate entro i tempi di riferimento / N° richieste complessive inviate	Ogni giorno, entro le 11,00	84%	84%		SCIARAFFA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
16	Gestione permessi studio e attività ultronea	Istruttoria e rilascio del nulla osta/diniego della richiesta di fruizione dei permessi studio da parte dei dipendenti		N° rilasci nulla osta o dinieghi effettuati entro i tempi di riferimento / N° rilasci nulla osta o dinieghi complessivi effettuati	20 gg dal ricevimento dell'istanza	97%	97%		SCIARAFFA
17	Bilancio	Controllo contabile e finanziario sulle determinazioni di liquidazione dei compensi accessori ai dipendenti predisposte dai diversi uffici comunali e dirette all'ufficio stipendi (per il caricamento sul cedolino)		N° determinazioni controllate entro i tempi di riferimento / N° determinazioni complessive controllate	5 gg lavorativi	98%	98%		RUBINO MERLO
18	Gestione della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" del sito web della Città	Aggiornamento della sezione per la parte relativa ai curricula dei Dirigenti	L'aggiornamento dei curricula deve essere effettuato entro la fine del mese in cui si sono verificate le variazioni degli incarichi dirigenziali	N° curricula aggiornati entro i tempi di riferimento / N° curricula complessivi aggiornati	Entro la fine del mese in cui si sono verificate le variazioni	100%	100%		SACCO
19	Mobilità interna del personale tecnico	Convocazione del dipendente che ha presentato domanda di mobilità interna		N° convocazioni al dipendente entro i tempi di riferimento / N° convocazioni complessive	30 gg dalla data di presentazione della domanda	N.D.		100%	GIORDANO
20	Procedimenti disciplinari	Applicazione degli effetti giuridici ed economici a seguito di procedimento disciplinare o sospensione cautelare		N° applicazione effetti sui cedolini entro i tempi di riferimento / N° Complessivo applicazioni effetti sui cedolini	Entro il mese successivo al ricevimento della comunicazione (o all'emanazione del provvedimento da parte di SCO)	N.D.		100%	FORTE RUBINO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
CONVOCAZIONE AI PARTECIPANTI	Tempi di invio convocazione ai partecipanti delle iniziative formative in aula		Almeno 7 gg.prima dell'inizio dell'attività formativa			% di rispetto delle tempistiche previste	90%	PO Sett S04M01
EROGAZIONE FORMAZIONE	Adeguatezza delle attività formative realizzate rispetto ai fabbisogni rilevati		Giudizio almeno positivo			N°giudizi positivi (da positivo a molto positivo)/N°totale giudizi	75%	PO Sett S04M01
	Assistenza ai partecipanti durante lo svolgimento dei corsi		Presenza di un tutor durante lo svolgimento dei corsi			N°gg. presenza tutor/N°gg. formazione	95%	PO Sett S04M01
	Tempi di predisposizione dei provvedimenti di liquidazione delle spese		Entro 30 gg.dal ricevimento della fattura/nota spese			% di provvedimenti predisposti nei termini	95%	PO Sett S04M01
	Continuità del servizio erogato in aula		Assenza di interruzioni del servizio > 60 minuti	2 interruzioni per la stessa causa nella stessa edizione di un corso		N.gg senza interruzioni/N.gg. formazione	95%	PO Sett S04M01
DIFFUSIONE MATERIALE DIDATTICO	Tempi di pubblicazione sul sito della formazione del materiale didattico disponibile su supporto informatico		Entro 7 gg.dall'avvio del corso quando previsto			% di pubblicazione nei termini	95%	PO Sett S04M01
RILASCIO ATTESTATI	Tempi di rilascio attestati di frequenza		Entro 7 gg. lavorativi dalla richiesta			% di attestati rilasciati nei termini	95%	PO Sett S04M01

**DIREZIONE CENTRALE
CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE**

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sicurezza Stradale: favorire gli interventi mirati all'aumento della sicurezza, facilitare la fluidità della circolazione e controllare la regolarità delle emissioni inquinanti
- 2) Sicurezza e Qualità urbana: contribuire a migliorare il senso di sicurezza percepita, favorendo la collaborazione tra le varie Forze di Polizia, le altre Divisioni dell'Amministrazione ed i soggetti che operano sul territorio
- 3) Tutela del consumatore: favorire i servizi di vigilanza sul rispetto delle norme
- 4) Innovazione organizzativa: attivare nuove forme di organizzazione che favoriscano il recupero di risorse umane ai servizi operativi e il miglioramento continuo della qualità del servizio reso

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA /INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Estendere le modalità del Sistema Gestione Qualità già applicate in altri Reparti a: - Servizi di gestione degli incidenti stradali del Nucleo Mobile - Processo di accertamenti anagrafici in 7 reparti (SS.TT.CC. 1, 6, 7, 8, 9, 10, Porta Palazzo)	1.a	Rispetto del Piano delle attività 2013 / 2014	GREGNANINI
1	2	Effettuare controlli sulla mobilità ciclabile in merito a: - Uso irregolare delle biciclette - Soste irregolari sulle piste ciclabili - Manutenzione e pulizia delle piste ciclabili	2.a	850 servizi	GREGNANINI
			2.b	Redazione di un report mensile su: - servizi, - numero e tipologia verbali emessi - numero e tipologia segnalazioni inoltrate in merito alla manutenzione e pulizia	
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	GREGNANINI
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	GREGNANINI BERERA SGARBI BERTI ACERBO CICOTERO
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	GREGNANINI BERERA SGARBI BERTI ACERBO CICOTERO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione dei sinistri stradali	Rispetto dei tempi di invio delle pattuglie dalla ricezione della richiesta dalla Centrale operativa		n° totale pattuglie inviate su sinistro codice 3 e 4 entro i tempi di riferimento / n° pattuglie inviate	Massimo 30 min per codici priorità 3 e 4	90%	92%		GREGNANINI
2	Gestione dei casi del Nucleo di prossimità	Comunicazione al cittadino della presa in carico del caso		n° cittadini contattati nei tempi di riferimento / n° totale dei casi	5 gg dalla ricezione del caso	100%	100%		GREGNANINI
3	Svolgimento di servizi di decoro e sicurezza urbana	Garantire la disponibilità di personale dedicato		n° operatori dedicati alla polizia giudiziaria e decoro / n° operatori		31%	31%		GREGNANINI

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

Politica: ATTIVITÀ DI POLIZIA MUNICIPALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sicurezza Stradale: favorire gli interventi mirati all'aumento della sicurezza, facilitare la fluidità della circolazione e controllare la regolarità delle emissioni inquinanti
- 2) Sicurezza e Qualità urbana: contribuire a migliorare il senso di sicurezza percepita, favorendo la collaborazione tra le varie Forze di Polizia, le altre Divisioni dell'Amministrazione ed i soggetti che operano sul territorio
- 3) Tutela del consumatore: favorire i servizi di vigilanza sul rispetto delle norme
- 4) Innovazione organizzativa: attivare nuove forme di organizzazione che favoriscano il recupero di risorse umane ai servizi operativi e il miglioramento continuo della qualità del servizio reso

DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA /INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Organizzazione di 5 eventi del Corpo di Polizia Municipale	1.a	Convegno Nazionale Polizia Locale Torino	STELLA
			1.b	Cerimonia per i festeggiamenti del decennale del Nucleo di Prossimità	
			1.c	Cerimonia per il cambio del Comandante	
			1.d	Festa del Corpo	
			1.e	Concerto di Natale	
4	2	Partecipazione al Tavolo tecnico sulla riscossione istituito dalla Direzione Generale	2.a	Predisposizione per l'invio a Equitalia dell'elenco delle posizioni su cui risultano anomalie, criticità o elementi di contestazione rispetto alla richiesta di scarico	DI BARTOLO
2	3	Realizzazione dei progetti - Laboratorio Regionale di Polizia Scientifica, - Ladri di Biciclette, - Il Replicante	3.a	Attuazione piano operativo	LOIACONO
4	4	Realizzazione Progetto Fisco e Scuola – interventi in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate di educazione civica fiscale	4.a	Entro il 31.12.2013	GERBI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione Conferenze dirigenti	Garantire la stesura e la divulgazione ai dirigenti del verbale delle Conferenze dirigenti		n°verbali redatti nei tempi di riferimento / n°verbali totali	2 gg	100%	100%		STELLA
2	Gestione monte ore straordinari di riserva	Contabilizzazione delle ore straordinarie di riserva		Ore contabilizzate / ore previste		1	1		STELLA
3	Aggiornamento del personale	Predisposizione e divulgazione del foglio notizie con attività salienti della giornata		n°fogli divulgati/ n° fogli previsti	300 fogli notizie	100%	100%		GERBI
4	Relazioni esterne	Gestione casella Pec Polizia Municipale	Smistamento mail e risposta a cittadino	Risposte inviate entro i tempi di riferimento / Mail ricevute	2 gg	100%.	100%.		GERBI
5	Servizio Sicurezza Urbana	Coordinamento delle attività del Servizio tramite incontri con i Responsabili delle Unità Organizzative		N incontri con PP.OO. svolti/n° incontri programmati	n. 30 incontri	N.D.	95%		LOIACONO
6	Servizio Sicurezza Urbana	Coordinamento delle attività del Servizio tramite incontri con i Responsabili delle Unità Organizzative		N conferenze di servizio svolte/n° conferenze programmate	n. 10 conferenze del Servizio	N.D.	90%		LOIACONO
7	Servizio Sicurezza Urbana	Coordinamento dell'esecuzione dei progetti Aulica e Notte e del Portale Intercomunale Polizie Locali Scientifiche		Verifica mensile		N.D.	36		LOIACONO
8	Gestione bilancio	Incasso sanzioni Verbali Codice della Strada		(Importo incassato / Importo accertato nell'anno)/ (Importo incassato / Importo accertato nell'anno precedente)		N.D.	>1		DI BARTOLO

SERVIZIO COMANDO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA /INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Avvio della procedura operativa di definizione dei piani di controllo sui servizi esternalizzati del Corpo	1.a	Entro il 31.12.2013	BOETTI
4	2	Estensione a tutti gli uffici del Comando della richiesta di giustificativi di assenza dal servizio tramite l'applicativo Iris Web	2.a	Predisposizione e svolgimento dei corsi per PP.OO. e delegati	DE BORTOLI
			2.b	Predisposizione e divulgazione del manuale	
4	3	Informatizzazione dell'archivio: trasformare in formato elettronico la documentazione inerente la certificazione di qualità	3.a	Entro il 31.12.2013	BARETTA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO COMANDO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione del personale	Perfezionamento della pratica di richiesta di legge 104/92		n°pratiche evase nei tempi di riferimento / n° richieste pervenute	7 gg	100%	100%		DE BORTOLI
2	Gestione del personale	Perfezionamento della pratica di richiesta di aspettativa		n°pratiche evase nei tempi di riferimento / n° richieste pervenute	7 gg	100%	100%		DE BORTOLI
3	Gestione del personale	Perfezionamento della pratica di attività ultronea		n°pratiche evase nei tempi di riferimento / n° richieste pervenute	30 gg	100%	100%		DE BORTOLI
4	Gestione del personale	Organizzazione del personale utilizzato in servizio straordinario nei fine settimana o nei giorni festivi	Verifica richieste di pagamento pervenute dai Reparti	Richieste controllate/richieste pervenute		100%	100%		DE BORTOLI
5	Risposta interrogazioni	Garantire la risposta alle interrogazioni pervenute al Comando		n°risposte nei tempi di riferimento / n° interrogazioni pervenute	30 gg	100%	100%		BOETTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
6	Risposta interpellanze	Garantire la risposta alle interpellanze pervenute al Comando discusse in Consiglio Comunale		n° risposte effettuate / n° interpellanze in discussione		100%	100%		BOETTI
7	Aggiornamento report raccolta dati	Garantire l'aggiornamento mensile dei dati relativi a specifici progetti del Corpo		N° report aggiornati / n° report di riferimento	12 report per ciascun progetto	N.D.	91%		BOETTI
8	Benessere organizzativo	Attuazione incontri finalizzati ad incrementare il benessere dei dipendenti della Divisione		Incontri attuati / incontri programmati	8 incontri	100%	100%		BARETTA

OBIETTIVI – SERVIZIO SICUREZZA STRADALE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1, 4	1	Mappatura e analisi delle caratteristiche delle intersezioni semaforizzate della Città, al fine di ottimizzare il servizio in occasione di guasti.	1.a	Individuazione tempi e orari di presidio	MEGLIOLA
			1.b	Quantificazione personale necessario	
1	2	Monitoraggio dell'utilizzo del nuovo programma Twist per il caricamento e la gestione dei sinistri stradali	2.a	Relazione trimestrale	BRILLANTE
2, 4	3	Svolgimento di corsi di formazione sulle tematiche giuridiche e procedurali e di polizia giudiziaria sui temi: a) Accompagnamento per identificazione nell'attività di polizia giudiziaria (art. 349 c.p.p.) b) Accompagnamento per identificazione nell'attività di prevenzione (art. 11 D.L. 59/1978 convertito in L. 191/78) c) Identificazione di persona indagata, elezione di domicilio e nomina del legale d) Accertamenti sui luoghi, le persone e le cose ed i sequestri ai sensi dell'art. 354 c.p.p. e) Artt. 186 e 187 Codice della Strada	3.a	a) – d): Entro il 31.12.2013 per tutto il personale del Nucleo Mobile e): 4 momenti di formazione per personale Nucleo Mobile, Nucleo Infortunistica, Nucleo Sequestri e Rimozioni, Sezioni Territoriali	ILLENGO
2	4	Svolgimento di controlli, anche congiuntamente ad altre Forze di Polizia, finalizzati al contrasto dei furti, in particolare di rame, e al contrasto alla microcriminalità nella zona della Stazione di Porta Nuova e vie limitrofe	4.a	30 controlli	MERICO
1, 4	5	Effettuazione di servizi per il recupero di sanzioni riferibili a veicoli con targa estera	5.a	50 servizi	SALVAGNO
-	6	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	6.a	Entro fine ciclo PEG	GREGNANINI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO SICUREZZA STRADALE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Rilievo sinistri stradali	Copertura del servizio per il rilievo del sinistro stradale tramite il Nucleo Infortunistica	Presenza delle pattuglie per il rilievo tutti i giorni dell'anno durante i turni di servizio 7/14-13/20-19,30/8,30	n°giorni senza interruzione del servizio/n°totale di giorni di servizio		100%	100%		BRILLANTE
2	Rilievo sinistri stradali	Intervento su sinistro stradale dopo la chiamata della Centrale Operativa per il Nucleo Infortunistica	Rispetto del tempo massimo di arrivo di 45 minuti	n°interventi effettuati nei tempi/n°totale di sinistri rilevati		100%	100%		BRILLANTE
3	Rilievo sinistri stradali	Registrazione degli atti per consentire il rilascio al cittadino di copia del sinistro	Rispetto del tempo massimo di 20 giorni dalla richiesta del cittadino per il caricamento del sinistro sul programma Trafic	n°sinistri stradali caricati nei termini/n°totale di sinistri caricati		99%	99%		BRILLANTE
4	Rilievo sinistri stradali	Stesura delle planimetrie richieste dai Reparti del Corpo		N° planimetrie restituite nei termini di riferimento /n°totale planimetrie richieste	10gg	N.D	95%		BRILLANTE
5	Controlli sicurezza stradale	Controlli sull'abuso di sostanze alcoliche o stupefacenti alla guida		n°servizi svolti/n°servizi di riferimento	50 servizi	100%	100%		ILLENGO
6	Sicurezza stradale	Controlli sull'eccesso di velocità alla guida		n°servizi svolti/n°servizi di riferimento	120 servizi	100%	100%		ILLENGO
7	Sicurezza stradale	Controlli su norme di comportamento particolarmente pericolose con videocamera		n°servizi svolti/n°servizi di riferimento	100 servizi	100%	100%		ILLENGO
8	Rilievo sinistri stradali	Intervento su sinistro stradale dopo la chiamata della Centrale Operativa per il Nucleo Mobile	Rispetto del tempo massimo di arrivo	n°interventi effettuati nei tempi/n°totale di interventi su sinistro	40 minuti	95%	95%		ILLENGO
9	Sicurezza stradale	Controlli sulla circolazione con particolare attenzione ad alcune priorità (sorpasso, ecologia, stranieri, fermi fiscali)		n°servizi svolti/n°servizi di riferimento	200 servizi	100%	100%		ILLENGO
10	Sicurezza stradale	Controlli sulla circolazione stradale nelle macrozone di competenza		n°servizi svolti/n°servizi di riferimento	1200 servizi	100%	100%		ILLENGO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
11	Controllo nomadi	Controlli presso i campi nomadi autorizzati		n° controlli effettuati/n° controlli di riferimento	1300 controlli	100%	100%		MERICO
12	Controllo nomadi	Controlli sulla presenza di nomadi itineranti		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	550 servizi	100%	100%		MERICO
13	Controllo nomadi	Predisposizione e trasmissione report dei dati di registrazione dell'attività Nucleo		Report elaborati e trasmessi/report di riferimento	24 report l'anno	100%	100%		MERICO
14	Contrasto alla microcriminalità	Controllo presenza posteggiatori abusivi presso Ospedale Giovanni Bosco		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	50 servizi	100%	100%		MERICO
15	Contrasto alla microcriminalità	Controlli presenza questuanti nella zona centrale nei giorni festivi		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	90 servizi	100%	100%		MERICO
16	Gestione eventi	Garantire il servizio della Polizia Municipale in occasione di eventi sportivi diversi dagli incontri calcistici (podistici, ciclistici, motoristici)		n° ordine di servizio o disposizioni emanate/ manifestazioni effettuate	manifestazioni occorse nell'anno	100%	100%		MEGLIOLA
17	Gestione del personale	Organizzazione del personale utilizzato in servizio straordinario nei fine settimana o nei giorni festivi		Servizi pianificati / servizi necessari	52 fine settimana e 4 prefestivi	100%	100%		MEGLIOLA
18	Evasione tributaria	Controlli in materia di fermi fiscali, evasione tributaria, attività illecite in relazione al Protocollo d'Intesa con la Regione		n° servizi effettuati/n° servizi di riferimento	300 servizi	100%	100%		SALVAGNO
19	Decoro urbano	Recupero veicoli abbandonati		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	350 servizi	100%	100%		SALVAGNO
20	Sicurezza stradale	Controlli in remoto sulle soste con apparecchiatura AD3 per facilitare la regolarità della mobilità dei mezzi pubblici e privati		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	300 servizi	100%	100%		SALVAGNO

OBIETTIVI – SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Riduzione a 35 giorni dei tempi di risposta alle istanze di sgravio	1.a	Entro il 31/12/2013	BERERA
4	2	Risoluzione anomalie segnalate da Ditta Maran sui pagamenti effettuati a fronte di loro sollecito	2.a	n. 1040 pagamenti anomali	FENOGLIO
4	3	Aggiornamento straordinario del prontuario informatico	3.a	Entro il 31.12.2013	CASANOVA
4	4	Realizzazione dell'applicativo informatico per la gestione della disponibilità di veicoli e delle conseguenti prenotazioni di utilizzo dai vari Reparti	4.a	Progettazione	MASSOCCO
			4.b	Sperimentazione e messa in opera entro il 31.12.2013	
4	5	Dematerializzazione dei fascicoli dei casi: riduzione dei documenti cartacei attraverso la creazione di cartelle informatiche	5.a	Progettazione e preparazione procedura	PASERO
			5.b	Reperimento spazio server	
			5.c	Predisposizione autorizzazione e formazione del personale	
			5.d	Fase di test entro il 31.12.2013	
-	6	<p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	6.a	Entro fine ciclo PEG	BERERA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO AMMINISTRAZIONE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Esercitazione al tiro	Garantire l'avvio del personale armato alle esercitazioni di tiro annuali		personale avviato alle esercitazioni/agenti armati		97%	97%		BERERA MASSOCCO
2	Vigilanza Edifici Comunali	Controlli accessi e vigilanza Palazzo Comando	Controlli sui soggetti che accedono al Comando al fine di garantire la sicurezza dello stabile	n°giorni senza interruzione del servizio/n°totale di giorni di servizio		100%	100%		BERERA MASSOCCO
3	Controllo recapito documenti tramite corriere alle sedi decentrate	Garantire il corretto recapito e prelievo degli atti		Recapiti e prelievi effettuati/ numero base	11 alla settimana salvo festività infrasettimanali o chiusura uffici comunali	96%	96%		BERERA MASSOCCO
4	Relazioni esterne	Gestione Modelli QUO	Caricamento e trasmissione a Uffici Tecnici delle segnalazioni pervenute dai Reparti	n°caricamenti e trasmissioni effettuati nei termini/n° caricamenti e trasmissioni	5 giorni lavorativi	97%	97%		BERERA PASERO
5	Servizi notturni (Progetto Notte)	Aggiornamento, monitoraggio e pianificazione, riepilogo servizi		Report elaborati/12		100%	100%		BERERA PASERO
6	Fornitura vestiario	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		BERERA

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

OBIETTIVI – SERVIZIO SERVIZI TERRITORIALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Estendere alle SSTCC 1, 6, 7, 8, 9, 10 e Porta Palazzo l'utilizzo delle procedure di qualità sul processo di accertamenti anagrafici	1.a	Rispetto del piano delle attività 2013 / 2014	SGARBI
1	2	Effettuare servizi di Polizia Stradale di almeno 90 minuti, anche in collaborazione con altri Reparti	2.a	n. 4915 servizi	ALA CIRIO LEONARDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI SANFILIPPO
4	3	Predisposizione degli atti di richiesta al Tribunale di misure di prevenzione personali e/o patrimoniali, con particolare attenzione ai "prestanome" di veicoli.	2.b	n. 50 servizi	BAGNOLI
-	4	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	4.a	Entro fine ciclo PEG	SGARBI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO SERVIZI TERRITORIALI²

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Polizia mortuaria	Garantire ad ASL competente la trasmissione delle denunce presentate in Sezione		Denunce trasmesse entro i tempi di riferimento / denunce ricevute	24 h	100%	100%		SGARBI ALA CIRIO LEONARDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI
2	Rilevazione manomissioni/ danneggiamenti suolo pubblico	Garantire la trasmissione delle problematiche relative alla manutenzione del suolo pubblico al Contact Center		n° trasmissioni effettuate nei tempi di riferimento / n° trasmissioni effettuate	5 gg	100%	100%		SGARBI ALA CIRIO LEONARDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI SANFILIPPO
3	Controllo del territorio	Controllo località impatto sicurezza		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	1080 servizi	100%	100%		SGARBI ALA CIRIO LEONARDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI SANFILIPPO

² Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
4	Controllo del territorio	Controllo aree verdi e zone particolarmente frequentate con servizi di visibilità		n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento	1400 servizi	100%	100%		SGARBI ALA CIRIO LEONARDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI
5	Contrasto alla microcriminalità	Controlli su veicoli linee GTT a tutela degli utenti anche con personale GTT		n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento	450 servizi	100%	100%		SGARBI ALA CIRIO LEONARDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI SANFILIPPO
6	Contrasto alla microcriminalità	Controlli per il contrasto all'attività dei posteggiatori abusivi		n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento	270 servizi	100%	100%		ALA CIRIO LEONARDUZZI RUSTICHELLI RICCA FERRARESI
7	Tutela del consumatore	Controlli su attività di vendita e/o somministrazione, di esercizi di vicinato per accertare completezza e osservanza precedenti prescrizioni		n°controlli effettuati / n°controlli di riferimento	1530 controlli	100%	100%		SGARBI ALA CIRIO LEONARDUZZI RUSTICHELLI LEVRINI BERINI RICCA ZABEO SOLARI FERRARESI SANFILIPPO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
8	Procura	Garantire la presenza di operatori in servizio presso l'Ufficio Ricezione Denunce-Querele della Procura		n°servizi effettuati/n° servizi di riferimento	47 servizi	100%	100%		BAGNOLI SGARBI
9	Procura	Garantire la presenza di operatori in servizio presso 415 BIS (capi d'imputazione e liste testi)		n°servizi effettuati/n° servizi di riferimento	70 servizi	100%	100%		BAGNOLI SGARBI

SERVIZIO SICUREZZA URBANA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Gestione di casi di convivenza civile 1. Proposta dei patti di strategia condivisa per l'introduzione del metodo di prossimità nella gestione di problematiche afferenti le scuole, i condomini e gli stabili ATC 2. Gestione disordine da aggregazioni giovanili disturbanti	1.a	1. 100 proposte di patti 2. 25 aree a rischio monitorate	PARIGINI
2, 3	2	Movida: presidio, anche congiunto con altri reparti, sui locali di intrattenimento notturni	2.a	n. 80 locali monitorati	LIETI
3	3	Effettuare verifiche sulla titolarità di locali segnalati come luogo di attività abusiva e sui contratti di locazione degli stessi	3.a	n. 20 verifiche	SENIS
3	4	Alimentazione del Portale Interregionale di Polizia Locale Scientifica (PIPOLS)	4.a	Inserimento di n. 100 schede di documenti periziati	TODESCO
4	5	Stesura della procedura gestionale ed istruzioni di lavoro per la radiolocalizzazione dei veicoli di servizio	5.a	Entro il 31.12.2013	SOBRINO
-	6	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	6.a	Entro fine ciclo PEG	GREGNANINI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO SICUREZZA URBANA³

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Falsi documentali	Apertura ufficio falsi documentali (per riscontro falsità rispetto a servizi di polizia stradale)	Apertura dalle 7 alle 20	Giorni di apertura nella fascia oraria/giorni di riferimento	150 gg	100%	100%		TODESCO
2	Controlli decoro urbano	Servizi a tutela del decoro della città	n°3 pattuglie al giorno nei giorni feriali dal lunedì al sabato (turno A, B, C)	n°pattuglie predisposte/n°pattuglie di riferimento	900 pattuglie/anno	100%	100%		LIETI
3	Contrasto alla microcriminalità	Servizio pronto intervento microcriminalità di strada (pattuglie a disposizione della Centrale Operativa Pegaso 2 e Pegaso 6)		n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento	600 servizi	100%	100%		SENIS
4	Controllo del territorio	Controllo aree verdi e zone a rischio microcriminalità anche con l'ausilio di unità cinofile o congiuntamente ad altri Reparti		n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento	210 servizi	100%	100%		SENIS
5	Sicurezza urbana	Contrasto all'abusivismo commerciale anche con l'ausilio di unità cinofile o congiuntamente ad altri Reparti		n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento	140 servizi	100%	100%		SENIS
6	Contrasto alla microcriminalità	Controlli su veicoli linee GTT a tutela degli utenti anche con l'ausilio di unità cinofile o congiuntamente ad altri Reparti		n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento	100 servizi	100%	100%		SENIS

³ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
7	Tutela del consumatore	Supporto per sicurezza operativa durante controlli in locali notturni a rischio anche con l'ausilio di unità cinofile o congiuntamente ad altri Reparti		n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento	40 servizi	100%	100%		SENIS
8	Relazione con il cittadino	Attività educativa e di rappresentanza delle unità cinofile presso enti e scuole		n° esibizioni/interventi effettuati / numero di riferimento	n. 20	100%	100%		SENIS
9	Sicurezza urbana	Contrasto all'abusivismo commerciale in zona aulica unitamente a Nucleo Progetti Operativi		n°servizi effettuati / n° servizi di riferimento	100 servizi	100%	100%		PARIGINI

OBIETTIVI – SERVIZIO POLIZIA COMMERCIALE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI	RESPONSABILE
2, 3	1	Movida: presidio, anche congiunto con altri reparti, sui locali di somministrazione notturni	1.a	Monitoraggio di 80 locali	BERTI
2,3	2	Effettuazione di servizi di contrasto al disordine urbano su aree pubbliche in occasioni di manifestazioni musicali e sportive	2.a	n. 35 servizi	LA FATA
4	3	Controllo dei requisiti per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica nei casi di morosità discussi dalla Commissione Emergenza Abitativa	3.a	Controllo del 98% modelli ISEE	DROVETTI
			3.b	Elaborazione, per ciascuno modello controllato, di relazione da presentare alla Commissione per i successivi adempimenti	
3	4	Effettuare controlli su attività produttive: a) a particolare rischio operativo anche con altri Reparti del Corpo o altre Forze di Polizia b) con altri Enti (ASL, Ispettorato del Lavoro, Spresal, ...) qualora l'efficacia dell'intervento necessiti di competenze specifiche di altri Enti (es. controlli su carrozzerie, contrasto al lavoro nero o all'evasione fiscale, ecc.)	4.a	n. 30 controlli	MANGHERINI
-	5	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	5.a	Entro fine ciclo PEG	BERTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO POLIZIA COMMERCIALE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Controllo mercati	Effettuazione servizi di controllo presso il CAAT e il Mercato Ittico		n°servizi effettuati/n°servizi di riferimento	100 servizi	100%	100%		BERTI LA FATA
2	Controllo aree pubbliche e mercatali	Effettuazione servizi per verifica requisiti di vendita e lotta all'abusivismo		n°controlli effettuati/n°controlli di riferimento	800 controlli	100%	100%		BERTI LA FATA
3	Controllo zona Aulica	Effettuazione servizi di contrasto dell'abusivismo commerciale, dei questuanti e dei musici		N°servizi effettuati/n°servizi di riferimento	55 servizi	N.D.	95%		LA FATA BERTI
4	Nucleo Edilizia Abitativa e Assistenza	Gestione pratiche inviate dai servizi sociali	Espletamento delle pratiche di assistenza inviate dai servizi sociali	n°pratiche trattate/n°pratiche inviate		99%	99 %		BERTI DROVETTI
5	Sgomberi edifici residenziali pubblici	Garantire la presenza di personale del Nucleo durante tutti gli interventi di sgombero		n°interventi con personale presente/n° interventi effettuati		N.D.	100%		DROVETTI BERTI
6	Controlli di polizia amministrativa	Tutela del consumatore	Garantire controlli su attività produttive, economiche e di servizio, relativi alla corretta gestione dell'attività, al rispetto delle norme igienico-sanitarie, all'inquinamento acustico, allo smaltimento rifiuti	n°controlli svolti/n° controlli di riferimento	200 controlli	100%	100%		BERTI MANGHERINI
7	Controlli di polizia amministrativa	Gestione notifiche per esercizi commerciali e di somministrazione	Ricezione da Ufficio Notifiche, registrazione e smistamento ad altri Reparti	Pratiche trattate nei tempi/pratiche trattate	4 gg lavorativi	100%	100%		BERTI MANGHERINI
8	Controlli di polizia amministrativa	Pattuglie a disposizione della Centrale operativa.	Garantire la presenza di una pattuglia a disposizione della Centrale Operativa.	n°pattuglie predisposte/n° pattuglie di riferimento	640 pattuglie	100%	100%		BERTI MANGHERINI
9	Controlli di Polizia Amministrativa	Tutela del consumatore	Garantire controlli sul regolare svolgimento dell'attività delle guide turistiche	n°controlli effettuati / n°controlli di riferimento	35 controlli	100%	100%		BERTI MANGHERINI
10	Controlli di Polizia Amministrativa	Tutela del consumatore	Garantire controlli sul regolare svolgimento delle attività recettive	n°controlli effettuati / n°controlli di riferimento	25 controlli	100%	100%		BERTI MANGHERINI

OBIETTIVI – SERVIZIO SERVIZI INTEGRATI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Riorganizzazione del procedimento sanzionatorio amministrativo delle violazioni diverse dal Codice della strada, di concerto, per alcune parti, con il Servizio Contenzioso della Direzione Commercio	1.a	Analisi criticità e individuazione azioni correttive	ACERBO
			1.b	Riorganizzazione degli uffici	
			1.c	Revisione applicativo informatico	
			1.d	Ottimizzazione dei tempi procedurali	
			1.e	Studio e implementazione nuova procedura sequestri	
			1.f	Formazione del personale	
			1.g	Controllo di efficacia/efficienza del nuovo sistema	
4	2	Sicurezza sedi e salute dei lavoratori: realizzazione di un progetto e di un piano di formazione dei lavoratori, inerente l'aggiornamento del D.Lgs 81/2008, come indicato nell'Accordo fra Stato e Regioni del 21/12/2011	2.a	Elaborazione progetto	LATORE
			2.b	Elaborazione piano di formazione	
			2.c	Formazione n. 350 lavoratori	
4	3	Creazione di un fascicolo di parte per ogni causa registrata e adeguamento dell'impostazione difensiva alle nuove norme del CPC secondo le recenti modifiche (rito del lavoro)	3.a	Almeno 3000	MARCON
4	4	Elaborazione di un Testo Unico in materia di sequestro amministrativo (escluso Codice della Strada)	4.a	Definizione e condivisione della procedura con uffici e settori interessati	CARRERA
			4.b	Studio, analisi e predisposizione di: <ul style="list-style-type: none"> a) Procedura di adozione del provvedimento di sequestro b) Procedura di rimozione, deposito e affidamento in custodia della merce non deperibile e deperibile con scadenza superiore ai 6 mesi c) Procedura di rimozione, deposito e affidamento in custodia della merce organica sfusa e deperibile con scadenza inferiore ai 6 mesi d) Procedura di devoluzione/distribuzione della merce deperibile 	
			4.c	Stesura modulistica	
4	5	Notificazione al giudice tutelare presso il Tribunale di tutti i TSO provenienti dai nosocomi della Città e degli altri Comuni privi del Tribunale	5.a	Lavorazione 400 pratiche	ROBERTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	6.a	Entro fine ciclo PEG	ACERBO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO SERVIZI INTEGRATI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Tutela legale	Redazione memorie di costituzione nei procedimenti avanti il Giudice di Pace	Redazione memorie 10 giorni prima dell'udienza	Memorie redatte/cause pendenti	Cause avanti il Giudice di Pace	92%	92%		ACERBO MARCON
2	Vigilanza edifici comunali	Controlli accessi e vigilanza Palazzo Civico		n°giorni di servizio/n° totale di giorni apertura Palazzo Civico		100%	100%		ACERBO ROBERTO
3	Vigilanza edifici comunali	Sorveglianza sedute Consiglio Comunale		Presenza durante sedute del Consiglio/sedute del Consiglio		100%	100%		ACERBO ROBERTO
4	Vigilanza territorio	Controlli per il rispetto del codice della strada e del decoro urbano		n°servizi effettuati / servizi di riferimento	220 servizi	96%	96%		ACERBO ROBERTO
5	T.S.O.	Garantire il completamento delle pratiche entro i termini di legge (48 ore dalla richiesta)		N°richieste di TSO evase nei termini/N° richieste TSO totali		N.D.	100%		ROBERTO ACERBO
6	Sicurezza e prevenzione	Programmazione delle visite dei lavoratori con i Medici Competenti		n°lavoratori avviati a visita/n°lavoratori previsti	n. 740 avvii a visita	100%	100%		ACERBO LATORE
7	Sicurezza e prevenzione	Incontri di aggiornamento / programmazione con Medici Competenti e RLS		Incontri effettuati/incontri previsti	4 incontri	100%	100%		ACERBO LATORE
8	Formazione del personale	Garantire, tramite la Scuola, l'effettuazione dei corsi richiesti dai Responsabili di Reparto ed approvati dai Dirigenti		n°corsi svolti/n°corsi di riferimento	50	100%	100%		ACERBO CARRERA

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

Politica: GESTIONE PROTEZIONE CIVILE E TRASMISSIONI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Contribuire all'evoluzione del sistema delle radiotrasmissioni della Città
- 2) Diffondere una "cultura di protezione civile"

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Piano di Emergenza Comunale: verifica operativa delle procedure	1	Svolgimento di un'esercitazione di Protezione civile a scala reale per la verifica della capacità delle funzioni e delle strutture di supporto a fronteggiare gli eventi indicati nel Piano	CICOTERO
2	2	Applicazione della Circolare dell'Ufficio Scolastico Regionale n°75 del 1 marzo 2013	1	Definizione, in accordo con la Direzione Generale dell'Ufficio Scolastico Regionale, della procedura di carattere generale a cui i Dirigenti Scolastici devono fare riferimento e alla quale devono attenersi nell'affrontare le problematiche gestionali successive all'evacuazione di edifici scolastici	CICOTERO
2	3	Rischio frane e smottamenti	1	Aggiornamento località collinari a rischio frane	CICOTERO
			2	Inserimento nella procedura operativa di allertamento e monitoraggio	
-	4	<p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	4.a	Entro fine ciclo PEG	CICOTERO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzioni postazioni COC	Garantire il funzionamento del COC		n° giorno di funzionamento /365		100%	100%		GREGNANINI
2	Soccorso in emergenza	Interventi di emergenza per eventi di protezione civile		n°interventi attivati entro i tempi di riferimento / n°totale interventi	2 ore dalla segnalazione	100%	100%		CICOTERO
3	Prevenzione del rischio	Comunicazione di allertamento meteoidrogeologico ed emanazione disposizioni operative		n°comunicazioni effettuate nei tempi di riferimento / n° comunicazioni totali	2 ore dalla comunicazione	100%	100%		CICOTERO
4	Eventi/ manifestazioni	Interventi del Servizio Protezione Civile in occasione di eventi/manifestazioni di interesse cittadino		n° Interventi attivati prima dell'inizio dell'evento/manifestazione / n° Totale interventi		N.D.	90%		CICOTERO

 DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE- SERVIZIO AMMINISTRAZIONE SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO						DOCUMENTO	SQS D11 A 01	
						REV.	5 DEL 01/08/2012	
						REDAZIONE	MATTEI	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	BERERA	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SPORTELLI CASSA, VERBALI, RILASCIO ATTI	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli		Orario di apertura: lunedì, martedì, venerdì, sabato e prefestivi 9,15/13,30 mercoledì, giovedì 9,15/18,00 Orario estivo mese di agosto: dal lunedì al sabato 9,15/13,30			% di giorni di apertura standard (eccetto sciopero, assemblee, chiusure programmate)	99%	PGSett D11A01
SPORTELLO DEL CITTADINO			Orario di apertura : dal lun al ven 9,15-13,30			% di giorni di apertura standard (eccetto sciopero, assemblee, chiusure programmate)	99%	PGDiv D11 02
SPORTELLI CASSA	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato		Tempo di attesa massimo 30 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	PGSett D11A01
SPORTELLI VERBALI , RILASCIO ATTI	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato		Tempo di attesa massimo 100 minuti.			% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	PGSett D11A01
SPORTELLO DEL CITTADINO	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato		Tempo di attesa massimo 30 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	99%	PGDiv D11 02
RICORSI AL PREFETTO	Garanzia di trasmissione del Ricorso al Prefetto nei termini previsti dalla normativa vigente.	Art 203 C.d.s	Trasmissione del Ricorso al Prefetto entro 60 giorni dal deposito (sportelli) o dal ricevimento (registrazione in ufficio ricorsi ricevuti via posta) del medesimo.			Ricorsi trasmessi entro 60 giorni dal deposito o dal ricevimento su totale Ricorsi trasmessi	80%	POSett D11A 02
	Garanzia di rispetto della tempistica di notifica al cittadino dell'ordinanza di ingunzione emessa dal Prefetto	Art 204 C.d.s	Notifica al cittadino dell'ordinanza di ingunzione emessa dal Prefetto entro 150 giorni dalla data emissione della stessa.			N. Notifiche effettuate al cittadino entro 150 giorni dell'ordinanza di ingunzione emessa dal Prefetto su totale notifiche effettuate	99%	



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE- SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO

DOCUMENTO	SQS D11 A 01
REV.	5 DEL 01/08/2012
REDAZIONE	MATTEI
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	BERERA

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SGRAVI	Garanzia del rispetto dei tempi di lavorazione dell'istanza di sgravio per una celere risposta al cittadino		Risposta al cittadino entro 40 giorni dal deposito dell'istanza agli sportelli se trattasi di solleciti, ingiunzioni SORIS.			N.di risposte su richiesta sgravi su solleciti, ingiunzioni SORIS fornite al cittadino entro 40 giorni su n. totale di risposte su richiesta sgravi su solleciti, ingiunzioni SORIS fornite al cittadino	99%	POSett D11A 03
RILASCIO ATTI	E' garantito il rispetto del rilascio degli atti nei termini di legge	Lex 241/1990	Atti disponibili per il rilascio entro 30 giorni dal perfezionamento			N. degli atti disponibili per il rilascio entro 30 giorni dal perfezionamento su n. totale degli atti richiesti nel medesimo periodo di riferimento	95%	POSett D11A 05
RATEIZZAZIONI	Garanzia di rispetto dei tempi di risposta al cittadino in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione.	Art. 202 bis C. d. s (diniego entro 90 giorni)	E' sempre assicurata una risposta al cittadino entro 45 giorni dalla presentazione dell'istanza di rateizzazione in caso di diniego.			N. di risposte fornite al cittadino entro 45 giorni in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione su totale di risposte di diniego su istanze di rateizzazioni fornite al cittadino	95%	POSett D11A 04
	Garanzia di disponibilità dei piani di ammortamento delle rateizzazioni e dei bollettini postali per il pagamento delle rate.		I piani di ammortamento e i bollettini postali sono disponibili allo sportello o postalizzati entro 60 giorni			N. di piani di ammortamento delle rateizzazioni/bollettini postali disponibili entro 2 mesi su N. totale di istanze di rateizzazione accettate nel medesimo periodo di riferimento	90%	
	Disponibilità dei canali di accesso al servizio		Rispetto orari di apertura dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 15:00			Numero di giorni senza ritardo di apertura su totale numero di giorni di servizio	99%	
			Casella vocale sempre attiva con richiamata entro 24h eccetto festivi e prefestivi			N. totale di richiamate effettuate nello std su N. di messaggi lasciati	99%	

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
CONTACT CENTER	Comunicazione al cittadino		Primo contatto con il cittadino entro 5 giorni dalla data successiva a quella di ricezione della pratica			N. di cittadini contattati nel tempo std su n. totale dei casi	99%	PGDiv D11 02
			Vengono ricontattati alla chiusura del caso tutti i cittadini che l'hanno richiesto			N. di cittadini ricontattati a chiusura su n. totale dei casi	99%	
			Risposta entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato reclami / suggerimenti agli sportelli, via fax o email			N. di cittadini ricontattati a chiusura su n. totale dei casi	97%	
ASSISTENZA ALL'UTENTE DI PERSONA	Il cittadino viene indirizzato agli sportelli di interesse		Presso la sede degli sportelli, è presente un box informazione "Informaverbali" che coadiuva l'utente .			N. di giorni di apertura di sportello con personale addetto al box informazioni su n. totale di giorni di apertura di sportello	99%	
ASSISTENZA PER COMUNICAZIONI RICEVUTE DALLO SPORTELLO DEL CITTADINO SU CASELLA VOCALE	Il cittadino che lascia un messaggio sulla casella vocale, viene richiamato dagli operatori		Casella vocale sempre attiva con richiamata entro 24h eccetto festivi e prefestivi			N. totale di richiamate effettuate nello std su n. di messaggi lasciati	99%	PGDiv D11 02
ASSISTENZA TELEFONICA: CALL CENTER	Il cittadino si rivolge al call center per informazioni inerenti ricorsi, sgravi, rateizzazioni, rilascio atti verbali ottenendo una risposta tempestiva		Gli operatori sono disponibili nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì 8,00/18,00 sabato 8,30/12,30		DATI FORNITI DAL CALL CENTER EL COMUNE DI TORINO	Numero di giorni con rispetto dell'orario di apertura su totale numero di giorni di servizio		
ASSISTENZA ATTRAVERSO IL CANALE INFORMATICO	Garanzia di contatto attraverso il canale informatico con il cittadino che ha utilizzato gli indirizzi e-mail per la richiesta di informazioni		Primo contatto con il cittadino entro 30 giorni dalla richiesta			N. di cittadini contattati nel tempo standard su n. totale di mail ricevute	99%	



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO SICUREZZA URBANA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : CENTRALE OPERATIVA

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Sala telefoni	Tipologia richieste di intervento		Gestione richieste di intervento tramite assegnazione codice priorità			Totale codici assegnati su totale richieste di intervento	99%	PGSett D11E 01
	Tempo di attesa per la risposta dell'operatore dopo la risposta automatica		Tempo di attesa massimo 1 minuto e mezzo			Numero di utenti che aspetta entro lo standard su numero totale di utenti	75%	PGSett D11E 01
Sala radio	Tempi di invio pattuglia su sinistri stradali con codice di priorità alto		Tempi massimi tra ricezione richiesta e invio pattuglia per codice 3 sinistri stradali: max 30 minuti			Numero totale pattuglie inviate su sinistro stradale codice 3 entro tempi standard su numero totale di pattuglie inviate	85%	PGSett D11E 01
			Tempi massimi tra ricezione richiesta e invio pattuglia per codice 4 sinistri stradali: max 30 minuti			Numero totale pattuglie inviate su sinistro stradale codice 4 entro tempi standard su numero totale di pattuglie inviate	85%	PGSett D11E 01
	Gestione degli interventi		Tutti gli interventi richiesti vengono gestiti			Numero interventi gestiti (non chiusi da sistema) su numero interventi richiesti	95%	PGSett D11E 01
Disponibilità	Copertura del servizio		Copertura del servizio 24 ore su 24, 365 giorni			Numero dei giorni coperti su totale numero dei giorni	99%	PGSett D11E 01

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO SICUREZZA URBANA						DOCUMENTO	SQS D11F 02	
 SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : NUCLEO DI PROSSIMITA'						REV.	2 DEL 31.12.2011	
						VERIFICA	D'Alessandro	
						APPROVAZIONE	LOIACONO	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Gestione dei casi	Tipologia dei casi inoltrati dai cittadini		Metodologia di lavoro			N. di casi trattati su N. totale casi ricevuti di competenza del Nucleo di Prossimità	99%	PGSett D11F 01
	Presa in carico del caso		Primo contatto con il cittadino entro 5 giorni dalla ricezione della pratica			N. di cittadini ricontattati nel tempo std su N. totale dei casi ricevuti	99%	PGSett D11F 01
	Metodologia di lavoro		I casi sono trattati secondo i seguenti criteri: rispetto della normativa, rispetto della procedura, soddisfazione cliente			N. casi trattati secondo standard su N. totale dei casi chiusi	99%	PGSett D11F 01



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO SERVIZI TERRITORIALI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : SINISTRI STRADALI
ACCERTAMENTI ATTIVITA' PRODUTTIVE IN SEDE FISSA, ACCERTAMENTI ANAGRAFICI

DOCUMENTO	SQS D11H 01
REV.	4 DEL 01/01/2013
VERIFICA	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Sgarbi

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Gestione dei sinistri stradali	Copertura del servizio		Attività di rilevamento sinistri garantita negli orari dei turni di servizio programmati con O.d.S. 7/14-13/20 -17,30/00.30- 19,30/8,00			Numero di giorni senza interruzioni del servizio su totale numero di giorni di servizio	99%	PO Ser PMSS 02
	Modalità di rilevamento Sinistri Stradali da parte degli operatori in servizio esterno		Rispetto della procedura operativa di settore PO Ser PMSS 02 Rilievo Sinistri Stradali da parte degli operatori (corretta e completa compilazione della modulistica)			Numero di sinistri stradali rilevati nella Sezione Territoriale nel rispetto della procedura sul totale dei sinistri rilevati	99%	PO Ser PMSS 02
			Numero minimo di 3 autoveicoli sempre efficienti per i servizi di pronto intervento			N° di giorni con numero autoveicoli secondo standard su N° giorni annui di servizio	99%	PG Ser PMAA 01
	Tempi di intervento della pattuglia		Tempo massimo di arrivo sul posto 40 minuti dalla chiamata della Centrale Operativa alla pattuglia			Numero di interventi per rilievo sinistro effettuati nei tempi stabiliti su numero Totale di interventi per rilievo sinistri inviati dalla Centrale Operativa	95%	PO Ser PMSS 02
	Tempi di registrazione del sinistro		Entro 20 giorni dalla richiesta dell' Ufficio Rilascio Atti per terminare il caricamento del sinistro sul programma Twist			Numero di sinistri stradali caricati nei termini su totale numero sinistri disponibili richiesti alla Sezione	95%	PO Ser PMAA 01
Accertamenti sulle Attività produttive in sede fissa Provenienti da Divisione Commercio	Tempi di risposta alla richiesta		Risposta alla richiesta entro 35 giorni			% delle pratiche concluse nei tempi std	95%	PO Ser PMAA 02
			Risposta alla richiesta entro 15 gg in caso di segnalata URGENZA			% delle pratiche concluse nei tempi std	95%	PO Ser PMAA 02
			Risposta alla richiesta entro 60 gg per de hors continuativi e controllo turni ferie			% delle pratiche concluse nei tempi std	95%	PO Ser PMAA 02
Accertamenti su attività produttive in sede fissa richiesti da Circostrizione	Tempi di risposta alla richiesta		Risposta alla richiesta entro 30 gg			% delle pratiche concluse nei tempi std	95%	PO Ser PMAA 02
			Risposta alla richiesta entro 60 gg per de hors stagionali			% delle pratiche concluse nei tempi std	95%	PO Ser PMAA 02
Notifiche verso esercizi in sede fissa	Tempi di risposta alla richiesta		Risposta alla richiesta entro 20 gg			% delle pratiche concluse nei tempi std	95%	PO Ser PMAA 02
Accertamenti anagrafici	Tempi di esecuzione dell'accertamento		Esecuzione dell'accertamento entro 40 gg dalla richiesta del cittadino			% delle pratiche concluse nei tempi std	90%	PO Ser PMAA 03

V.D.G. FINANZA E TRIBUTI

VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Garantire gli equilibri del bilancio sia attraverso la tempestiva segnalazione dei rischi che mediante idonei provvedimenti correttivi
- 2) Garantire le migliori condizioni per il finanziamento degli investimenti
- 3) Supportare adeguatamente il Sindaco, la Giunta, il Consiglio Comunale e gli Uffici comunali in campo contabile e nell'ottimale utilizzo delle risorse
- 4) Ottimizzare, anche con l'utilizzo di strumenti informatici, le procedure di lavoro con soggetti esterni all'amministrazione comunale
- 5) Offrire una rendicontazione puntuale delle risorse utilizzate attraverso gli strumenti del bilancio sociale e del bilancio di mandato

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Garantire gli equilibri di bilancio	1.a	Rispetto del Patto di stabilità	TORNONI
3	2	Proseguimento degli studi strategici finalizzati ad introdurre le modifiche: - Regolamentari, - di processo, - organizzative, necessarie ai fini dell'adeguamento del nuovo sistema contabile di cui al decreto legislativo n°118 del 23 giugno 2011 e D.P.C.M. del 28 dicembre 2011	2.a	Redazione del piano delle attività	TORNONI
			2.b	Rispetto del cronoprogramma individuato nel piano delle attività	
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	TORNONI ROSSO
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo Peg	TORNONI ROSSO SAVIO GAIDANO PASTRONE
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	TORNONI ROSSO SAVIO GAIDANO PASTRONE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizi offerti dall'unità organizzativa VDG Finanza e Tributi	Raggiungimento livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4,7	4,7		TORNONI ROSSO SAVIO GAIDANO PASTRONE SOPEGNO BODRITO BALZANO SCIORTINO BUSATO CIAMBA

VICE DIREZIONE GENERALE FINANZA E TRIBUTI

DIREZIONE BILANCIO

Politica: GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della Vice Direzione Generale.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Garantire gli equilibri di bilancio	1.a	Rispetto del Patto di stabilità	ROSSO
2	2	Determinazione degli obiettivi programmatici del Patto di Stabilità per gli anni 2013 - 2014 - 2015	2.a	Entro il 31.12.2013	ROSSO
2	3	Gestione della cassa sulla base delle liquidità disponibili, assicurando prioritariamente il pagamento degli stipendi al personale, le rate di ammortamento dei mutui e per differenza gli altri pagamenti	3.a	Entro il 31.12.2013	ROSSO SCIORTINO
2	4	Monitoraggio costante dei flussi di cassa e della competenza per il rispetto degli obiettivi del Patto di Stabilità 2013	4.a	Rispetto del Patto di stabilità	ROSSO SCIORTINO
1,2	5	Gestione e anticipazione liquidità dalla Cassa Depositi e Prestiti; gestione piattaforma di certificazione crediti ex D.L. n°35/2013, convertito con L. n°64/2013	5.a	Entro il 31.12.2013	ROSSO PASTRONE LIPPIELLO BUSATO GENTILESCA BOSIO COLETTA
1	6	Monitoraggio teso alla garanzia degli equilibri di bilancio	6.a	Mantenimento del pareggio del bilancio per tutto l'esercizio	ROSSO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	7	Proseguimento degli studi strategici finalizzati ad introdurre le modifiche: <ul style="list-style-type: none"> - regolamentari - di processo - organizzative necessarie ai fini dell'adeguamento del nuovo sistema contabile di cui al decreto legislativo n°118 del 23 giugno 2011 e D.P.C.M. del 28 dicembre 2011	7.a	Redazione del piano delle attività	ROSSO SAVIO GAIDANO PASTRONE TOSCANO LIPPIELLO MARTELLO LA GAMBA COMANDUCCI MARCUZZI BALZANO
			7.b	Rispetto del cronoprogramma individuato nel piano delle attività	
1,3	8	Analisi di tutte le determinazioni di impegno in materia di incarichi esterni al fine di verificare il rispetto della normativa in vigore	8.a	Entro il 31.12.2013	GAIDANO
2	9	Realizzare l'analisi per Standard & Poor's e per Fitch per l'ottenimento dei ratings	9.a	Entro fine ciclo PEG	BUSATO
1,2	10	Monitoraggio dell'andamento dei prodotti derivati	10.a	Entro il 31.12.2013	BUSATO
1,2	11	Gestione delle economie di mutuo e devoluzioni Cassa Depositi e Prestiti	11.a	Eventuale utilizzo delle economie di mutuo ed eventuali provvedimenti conseguenti entro il 31.12.2013	CIAMBA
1,2	12	Conservazione, classificazione e gestione documentale dei contratti di mutuo stipulati dalla Città	12.a	Entro il 31.12.2013	CIAMBA
3,4	13	Applicare le nuove norme fiscali e aggiornare il software applicativo	13.a	Entro il 31.12.2013	BODRITO
3,4	14	Monitorare l'emissione delle procedure di liquidazione e dei mandati di pagamento sulla base delle effettive disponibilità di cassa	14.a	Entro il 31.12.2013	BOSIO GENTILESCA SOPEGNO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	15	Effettuare corsi di formazione ai consegnatari di beni mobili	15.a	Almeno 10 giornate di formazione	LA CORTE
3	16	Effettuare verifiche ispettive sull'attività svolta dagli agenti contabili	16.a	Almeno 10 verifiche ispettive	COLETTA
1,2,3,4,5	17	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	17.a	Entro fine ciclo PEG	PASTRONE ROSSO BODRITO BUSATO CIAMBA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione Bilancio di Previsione	Aggiornamento Sito Intracom	Inserire all'interno del sito Intracom il Bilancio di Previsione	N° di giorni tra l'approvazione del Bilancio di Previsione e la pubblicazione sul WEB		15 gg	15 gg		ROSSO MARTELLO
2	Predisposizione rendiconto annuale	Aggiornamento Sito Intracom	Inserire all'interno del sito Intracom il Rendiconto	N° di giorni tra l'approvazione del Rendiconto e la pubblicazione sul WEB		15 gg	15 gg		ROSSO SAVIO TOSCANO
3	Gestione deliberazioni e determinazioni	Accettazione ed esame delle deliberazioni e determinazioni e della documentazione allegata	Esame e verifica di conformità, della deliberazione e determinazione e della documentazione allegata, alla normativa applicabile (rispetto dei criteri di competenza, copertura della spesa) ai fini dell'attestazione del visto di regolarità contabile e copertura finanziaria	N° pratiche evase entro 15 gg / Numero totale di pratiche		100%	100%		TORNONI GAIDANO COMANDUCCI LA GAMBA MARCUZZI
4	Ispezioni e verifiche contabili / Gestione inventario beni mobili	Verifiche di carattere contabile presso i Servizi ai quali sono stati affidati i fondi	Controllo del denaro in cassa, delle pezze giustificative, del registro di cassa	N° verifiche effettuate		100	100		TORNONI COLETTA
5		Verifiche presso i Servizi con registro inventario beni mobili	Controllo sulla veridicità dei dati presenti nel registro inventariale	N° verifiche effettuate		78	78		TORNONI LA CORTE
6	Liquidazione fornitori	Accettazione determinazioni di liquidazione, esame ed emissione dell'ordinativo di pagamento	Esame e valutazione della conformità tecnico-amministrativa dell'atto alla normativa applicabile ed emissione dell'ordinativo di pagamento (mandato)	N° determinazioni di liquidazione evase entro 20 gg / totale determinazioni di liquidazione		100%	100%		PASTRONE BOSIO GENTILESCA LIPPIELLO SOPEGNO

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

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere e governare la trasformazione delle nuove Centralità urbane
- 2) Favorire ed orientare lo sviluppo delle trasformazioni mediante strumenti attuativi anche in variante al Piano Regolatore Generale, tenendo conto delle nuove strategie urbane (Spina Centrale, Asse di Porta Nuova – Lingotto, Asse di Corso Marche)
- 3) Coordinare il Progetto Torino Smart City

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Predisposizione della variante urbanistica oggetto dell'Accordo di Programma Spina 2 Lancia - Framtek per la realizzazione del nuovo Centro Congressi sull'area ex Westinghouse	1.a	Stipula e trasmissione per la ratifica in sede di Consiglio Comunale entro fine ciclo PEG	VIRANO
1,2	2	Variante 200: trasmissione del progetto preliminare controdedotto aggiornato con le indicazioni del Masterplan	2.a	Presentazione alla Giunta Comunale per l'approvazione entro fine ciclo PEG	VIRANO
2	3	Variante Thyssen: approvazione del Programma di Rigenerazione Urbana ai sensi dell'art. 14 L.R. 20/2009	3.a	Presentazione alla Giunta Comunale per l'approvazione entro fine ciclo PEG	VIRANO
1,2	4	Programma delle Trasformazioni Urbane 2013-2014 - Linee di indirizzo e relativo dossier	4.a	Approvazione della Deliberazione di Giunta Comunale	VIRANO
			4.b	Presentazione della Deliberazione al Consiglio Comunale per l'approvazione entro fine ciclo PEG	
3	5	Predisposizione Masterplan piattaforma Torino Smart City	5.a	Consegna del documento finale all'Assessore per l'approvazione entro fine ciclo PEG	VIRANO
-	6	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	6.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	VIRANO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	7	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	7.a	Entro fine ciclo PEG	VIRANO
-	8	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	8.a	Rispetto del Piano della trasparenza	VIRANO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	RILASCIO PERMESSI DI COSTRUIRE	Istruttoria Permessi di Costruire	Rilascio del Permesso di Costruire entro i termini previsti (inclusi nel Progetto Qualità)	N. di provvedimenti rilasciati entro i termini/N. di provvedimenti rilasciati	150 gg	90 %		100 %	VIRANO
2	GESTIONE VARIANTI	Approvazione delle varianti al PRG individuate mediante Piano Annuale		Rispetto del cronoprogramma delle varianti	Varianti prioritarie individuate di concerto con il DG	100 %	100 %		VIRANO

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE URBANISTICA

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Rivedere gli strumenti urbanistici della Città in relazione alle nuove esigenze di sviluppo e trasformazione, con particolare attenzione alle attività economiche e produttive
- 2) Promuovere e governare la trasformazione delle nuove Centralità urbane
- 3) Favorire ed orientare lo sviluppo delle trasformazioni mediante strumenti attuativi anche in variante al Piano Regolatore Generale, tenendo conto delle nuove strategie urbane (Spina Centrale, Asse di Porta Nuova – Lingotto, Asse di Corso Romania).
- 4) Procedere, con interventi corretti e tempestivi, all'acquisizione delle aree necessarie per gli interventi di pubblica utilità

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Variante 200 – Aggiornamento del progetto preliminare con le controdeduzioni urbanistiche in materia di Valutazione Ambientale Strategica (VAS) e con le indicazioni del Masterplan	1.a	Trasmissione alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro entro fine ciclo PEG	GILARDI
3	2	Variante Thyssen: approvazione del Programma di Rigenerazione Urbana ai sensi dell'art. 14 L.R. 20/2009	2.a	Trasmissione alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro entro fine ciclo PEG	GILARDI
1	3	Programma di Trasformazione Urbane 2013-2014 - Linee di indirizzo e relativo dossier	3.a	Approvazione della Deliberazione di Giunta Comunale	GILARDI
-	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	GILARDI
-	5	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	5.a	Entro fine ciclo PEG	GILARDI GROGNARDI
-	6	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	6.a	Rispetto del Piano della trasparenza	GILARDI GROGNARDI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione varianti	Approvazione delle varianti al PRG individuate mediante Piano Annuale	Rispetto del Cronoprogramma delle varianti	Varianti prioritarie individuate di concerto con il CdG		100%	100%		GILARDI
2	Pubblicazione on-line documentazione	Perfezionamento e implementazione della documentazione disponibile on-line	Aggiornamento elenco variazione al PRG adottate/ approvate con allegati	N° di pubblicazioni entro 20 gg dalla pubblicazione della deliberazione / N° provvedimenti urbanistici		86%	86%		GUGLIOTTA
3	Rilascio pareri	Rilascio parere urbanistico		N° di pareri rilasciati entro i termini di legge previsti / N° pareri rilasciati		100%	100%		BOLOGNA
4				N° di pareri rilasciati entro i termini di legge previsti / N° pareri rilasciati		85%		100%	MAZZA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Provvedimenti Urbanistici	Trasmissione del Documento Tecnico Urbanistico/ Tecnico Programmatico alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo Territorio e Lavoro per trasmissione in Giunta/Consiglio/ Direzioni della Città competenti		N° di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici trasmessi alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro/ N° di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici dell'allegato A.1		100%	100%		BOLOGNA
6				N° di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici trasmessi alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro/ N° Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici dell'allegato A.2		100%	100%		MAZZA
7	Gestione Finanziaria P.Ri.U.	Richiesta da parte del RUP dell'intervento di liquidazione fattura (protocollo di arrivo)		N° di fatture liquidate entro 30 gg / N° di fatture pervenute (finanziate con risorse ministeriali)		93%		100%	VERARDO

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE URBANISTICA

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

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Predisposizione Tecnica del documento per la conclusione dell'istruttoria tecnica del PRogramma INtegrato (PRIN) Michelin e Cebrosa – Approvazione	1.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro per l'approvazione in Giunta Comunale entro fine ciclo PEG	GROGNARDI
-	2	Rispetto delle previsioni di spesa per la parte gestionale (acquisti, forniture, affidamenti di servizi, incarichi, contributi) di competenza della Direzione Centrale, della Direzione Urbanistica e della Direzione Edilizia Privata	2.a	Stanziamiento 2013 vs Impegnato 2013	CLERICI
2	3	Predisposizione della variante urbanistica oggetto dell'Accordo di Programma Spina 2 Lancia - Framtek per la realizzazione del nuovo Centro Congressi sull'area ex Westinghouse	3.a	Stipula e trasmissione per la ratifica in sede di Consiglio Comunale entro fine ciclo PEG	PETRUZZI
2	4	Rendiconto degli 11 Programmi di Riqualificazione Urbana al collegio di vigilanza e pagamento ordinativi	4.a	Presentazione del rendiconto entro il 31.12.2013	VERARDO
1	5	Aggiornamento degli allegati tecnico-cartografici del PRG vigente	5.a	Pubblicazione sul Geoportale entro fine ciclo PEG	GUGLIOTTA
1	6	Analisi tecnica degli elementi richiesti dalla L.106/2011 per l'approvazione della Deliberazione di Giunta per il recepimento del "Decreto Sviluppo"	6.a	Approvazione della Deliberazione di Giunta entro il 31.12.2013	BOLOGNA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	7	Predisposizione dei contributi tecnici per la redazione del bando di gara relativo all'area ex Westinghouse	7.a	Trasmissione della documentazione alla Direzione Centrale Patrimonio, Commercio e Sistema Informativo entro il 31.12.2013	MAZZA
1	8	Deliberazione di integrazione degli indirizzi e dei criteri progettuali per la predisposizione del progetto unitario di riqualificazione del complesso della Cavallerizza	8.a	Approvazione della Deliberazione di Giunta Comunale entro il 31.12.2013	NESTA
2	9	Predisposizione della nota e degli elaborati tecnici per l'istruttoria dello strumento urbanistico esecutivo della Continassa a seguito della presentazione del progetto opere di urbanizzazione del proponente	9.a	Trasmissione alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio, e Lavoro entro fine ciclo PEG	BERSIA
3	10	Istruttoria tecnica del Piano Esecutivo Convenzionato (PEC) Ambito4.25 Continassa	10.a	Trasmissione alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro entro fine ciclo PEG	MOSSINO
3	11	Predisposizione tecnica della variante sulle aree "Scalo Vallino" limitrofe all'area dell'ampliamento di Biotecnologie – incubatore di ricerca – e ad esso connesse e del Programma di Rigenerazione Urbana ai sensi dell'art.14 L.R. 20/2009	11.a	Trasmissione alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro entro fine ciclo PEG	LEONARDI
3	12	Predisposizione tecnica della variante di via Giacosa - Adozione	12.a	Trasmissione alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro entro il 31.12.2013	ANNICCHIARICO
3	13	Istruttoria e accompagnamento del "Progetto di riqualificazione e gestione del complesso della Cascina Fossata" per la definizione dei contenuti tecnici dello schema di convenzione ai fini dell'approvazione	13.a	Trasmissione alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro entro il 31.12.2013	CAVALIERI
3	14	Predisposizione Tecnica del documento relativo alla messa in sicurezza delle gallerie ferroviarie - Aree Triange– Intesa Stato-Regione ex art. 81 DPR 616/1977 e s.m.i.	14.a	Trasmissione alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro entro il 31.12.2013	DORIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Istanze urbanistiche	Avvio del procedimento di istanze (richiesta esterna da professionisti)		N°di istanze urbanistiche avviate entro 30 gg / N°di richieste pervenute		87%	87%		LEONARDI NESTA BERSIA MOSSINO
2						50%	80%		GROGNARDI ANNICCHIARICO CAVALIERI DORIA
3	Rilascio pareri	Rilascio parere urbanistico		N°di pareri rilasciati entro i termini di legge previsti / N°pareri rilasciati		97%	100%		LEONARDI BERSIA NESTA MOSSINO
4						94%	100%		GROGNARDI ANNICCHIARICO CAVALIERI DORIA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
5	Provvedimenti Urbanistici	Trasmissione del Documento Tecnico Urbanistico/ Tecnico Programmatico alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro per trasmissione in Giunta/Consiglio/ Direzioni della Città competenti		N°di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici trasmessi alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro/ N°di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici dell'allegato B.1		100%	100%		LEONARDI NESTA
6				N°di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici trasmessi alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro/ N°di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici dell'allegato B.2		100%	100%		LEONARDI BERSIA
7				N°di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici trasmessi alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro/ N°di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici dell'allegato B.3		100%	100%		LEONARDI MOSSINO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
8	Provvedimenti Urbanistici	Trasmissione del Documento Tecnico Urbanistico/ Tecnico Programmatico alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo Territorio e Lavoro per trasmissione in Giunta/Consiglio/ Direzioni della Città competenti		N° di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici trasmessi alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro/ N° di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici dell'allegato C.1		100%	100%		GROGNARDI ANNICCHIARICO
9				N° di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici trasmessi alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro/ N° di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici dell'allegato C.2		100%	100%		GROGNARDI CAVALIERI
10				N° di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici trasmessi alla Direzione Centrale Ambiente, Sviluppo, Territorio e Lavoro/ N° di Provvedimenti Urbanistici – provvedimenti Tecnico Programmatici dell'allegato C.3		67%	100%		GROGNARDI DORIA
11	Gestione espropri	Richiesta di esproprio da parte del settore tecnico incaricato dell'opera	Approvazione del progetto preliminare e/o definitivo	N° richieste pervenute / N° progetti passati con deliberazione di G.C. o C.C.		100 %	100 %		PETRUZZI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
12	Gestione amministrativa	Conclusione dell'istruttoria tecnico-urbanistica e trasmissione dei relativi esiti da parte dei Servizi tecnici	Predisposizione e sottoposizione dei provvedimenti urbanistici al vaglio della Giunta Comunale (G.C.) e del Consiglio Comunale (C.C.) per competenza	N° note di trasmissione conclusione istruttoria da parte dei Servizi tecnici / N° procedimenti sottoposti alla Giunta Comunale (G.C.) e al Consiglio Comunale (C.C.)		93%	95%		PETRUZZI
13	Gestione finanziaria	Rispetto impegni previsti in Bilancio	Predisposizione delle deliberazioni e delle determinazioni di impegno finanziario	Importo Impegnato/Stanziato		100%	100%		CLERICI

ALLEGATI

Allegato A.1 - arch. Bologna

1. Masterplan per Area Nord – PRIN Michelin e Cebrosa
2. Area Combi
3. Deliberazioni di aggiornamento dei criteri applicativi della L.106/2011 (“Decreto Sviluppo”)

Allegato A.2 - arch. Mazza

1. CLUE – Workshop a Torino
2. MIPIM/EIRE accompagnamento tecnico al Servizio Comunicazione Internazionale
3. Variante 290 - Thyssen

Allegato B.1 - arch. Nesta – arch. Leonardi

1. Variante 266 - Immobile di via Morandi, 6 - Approvazione
2. Variante 274 - Immobile di c.so Orbassano, 412 - Approvazione
3. Variante 276 – Valorizzazione e razionalizzazione beni immobili della Città

Allegato B.2 - arch. Bersia – arch. Leonardi

1. Variante 278 – Valorizzazione dei beni immobili di proprietà della Città - Approvazione
2. Variante 222 – Classificazione Idrogeomorfologica aree della Città - Approvazione
3. Variante 183 – Area strada Statale 11 - Approvazione

Allegato B.3 - geom. Mossino – arch. Leonardi

1. Ambito 5.6 Rubbertex1 – Strumento Urbanistico Attuativo (SUA) sub ambito 2 e Piano Esecutivo Convenzionato (PEC) sub ambito 2 - Approvazione
2. Variante 283 – Ambito 8.15 Quartiere Dora - Approvazione
3. Ambito 8.22 Pronda - Approvazione

Allegato C.1 – geom. Annicchiarico

1. Variante 273 - Strada del Drosso
2. Convenzione di Pianificazione Pescarito
3. Variante 263 - Meisino

Allegato C.2 – arch. Cavalieri

1. Intesa Stato-Regione ex art. 81 dpr 616/1977 e smi per Nuovo Impianto Manutenzione corrente (IMC) Scalo Lingotto
2. Variante 200 – Spina 4 aggiornamento preliminare controdedotto con VAS e indicazioni Masterplan
3. Torino Città Universitaria – approfondimento tecnico delle Linee Guida approvate in Giunta il 22.12.2012

Allegato C.3 – arch. Doria

1. Variante Biotecnologie – Approvazione in Accordo di Programma
2. PEC Spina 1 - Approvazione
3. Variante Piano Scuole - Adozione

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Adeguare le procedure istruttorie, autorizzative e di controllo agli indirizzi formulati dalla normativa di settore, con particolare riferimento alle nuove recenti disposizioni normative nazionali, regionali e comunali in materia di lotta all'inquinamento (ambientale e acustico), di risparmio energetico e di abbattimento delle barriere architettoniche
- 2) Sviluppare le attività di e-governement verso cittadini, professionisti e aziende
- 3) Adeguare la regolamentazione dell'attività edilizia ed i servizi offerti alle esigenze di sviluppo della Città

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Ricezione di tutte le pratiche SCIA (segnalazione di attività edilizia certificata) con modalità telematiche attraverso il portale MUDE Piemonte	1.a	Disposizione di servizio entro il 31.12.2013	CORTESE
1	2	Indicazioni operative conseguenti la conversione in legge del D.L. 21/06/2013 n. 69 "Decreto del fare"	2.a	Disposizione di servizio entro il 31.12.2013	CORTESE DEMETRI
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	CORTESE
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo Peg	CORTESE DEMETRI
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	CORTESE DEMETRI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Istruttoria DIA	Conformità tecnica delle pratiche presentate	Validazione del Referto Tecnico Finale di Conformità entro 30 gg dalla data di presentazione ultimo documento richiesto	N° di Referti Tecnico Finale di Conformità valicati entro i termini / N°pratiche validate	30gg	94%		100%	CORTESE BOLOGNESI PISCIOTTA
2	Rilascio Permessi di Costruire	Istruttoria Permessi di Costruire	Rilascio del Permesso di Costruire entro i termini previsti (inclusi nel Progetto Qualità)	N° di provvedimenti rilasciati entro i termini/ N° di provvedimenti rilasciati	150gg	90%		100%	CORTESE DEMETRI LA TORELLA GIAMBRA BONASSIN
3	Rilascio Permessi di Costruire	Istruttoria Permessi di Costruire (inclusi nel Progetto Qualità)	Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 15 gg dalla firma del RdP della proposta di provvedimento (per pratiche con pagamento oneri effettuate prima della firma del RdP)	% di provvedimenti firmate dal dirigente entro i termini	30gg	94%		100%	CORTESE DEMETRI BONASSIN
4	Rilascio Agibilità	Rilascio Agibilità	Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 10 gg dalla firma del RdP della proposta di provvedimento	% di provvedimenti firmate dal dirigente entro i termini	10gg	92%		100%	CORTESE BARBERIS SCAVO
5	Sportello per l'Edilizia e l'Urbanistica	Accettazione pratiche su prenotazione	Ricevere l'utenza su appuntamento negli orari: lun - ven dalle 8,30 - 12,00 lun e gio dalle 13,45 -15,45	% di utenti serviti entro 20 minuti dall'inizio previsto dell'appuntamento		94,4%	94,4%		CORTESE SGHERZA

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA

Politica: AUTORIZZAZIONE E CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ EDILIZIA

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Ricezione di tutte le pratiche SCIA (segnalazione di attività edilizia certificata) con modalità telematiche attraverso il portale MUDE Piemonte	1.a	Disposizione di servizio entro il 31.12.2013	CORTESE BOLOGNESI PISCIOTTA
1	2	Indicazioni operative conseguenti la conversione in legge del D.L. 21/06/2013 n. 69 "Decreto del fare"	2.a	Disposizione di servizio entro il 31.12.2013	CORTESE DEMETRI
1	3	Smaltimento delle pratiche di sanatoria arretrate (ex art. 36 DPR 380/2001) collegate a pratiche abusive esistenti	3.a	Riapertura istruttoria delle pratiche relative al periodo 01.01.2012 – 31.05.2013 entro il 31.12.2013, finalizzata alla successiva conclusione definitiva, positiva o negativa	DEMETRI GIAMBRA LA TORELLA BONASSIN
1	4	Monitoraggio delle pratiche non concluse relative ad abusi edilizi	4.a	Avvio del monitoraggio con predisposizione di report, entro fine ciclo PEG, sulla situazione delle pratiche edilizie, finalizzato alla loro conclusione/archiviazione	LABED RISSO EDERA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	5	Verifica aggiornamento riferimenti normativi citati nei provvedimenti e nella modulistica in uso presso gli Uffici della Direzione Edilizia Privata	5.a	Provvedimenti e modulistica aggiornata entro fine ciclo PEG	BOLOGNESI PISCIOTTA FANTINO GIAMBRA LA TORELLA BONASSIN LABED RISSO EDERA SGHERZA COLETTI TIENGO SCAVO EDERA VERGNANO BARBERIS CAPALDI
1	6	Attuazione della legge n°106/2011 (conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 13/5/2011 n°70, concernente Semestre Europeo – Prime disposizioni urgenti per l'economia)	6.a	Predisposizione di un atto di indirizzo con l'individuazione dei parametri di specifica competenza edilizia	FANTINO PISCIOTTA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Vigilanza C.I.L.	Controllo comunicazioni	Controllo comunicazioni inizio lavori per attività edilizia libera	N°di comunicazione controllate/ N°di comunicazioni pervenute	5% delle C.I.L. presentate	6,6%	5%		LABED EDERA
2	Autorizzazione Paesaggistica	Rilascio autorizzazione Paesaggistica	Rilascio Autorizzazioni paesaggistiche escluse pratiche con parere negativo CLP/Soprintendenza	N°di autorizzazioni rilasciate entro i termini di legge/ N°di autorizzazioni richieste	120 gg regime ordinario 60gg regime semplificato (salvo sospensioni di legge)	87%		100%	BONASSIN CAPALDI
						31,3%		100%	PISCIOTTA CAPALDI
3	Gestione esposti abusive	Gestione esposti	Gestione attività conseguenti ad esposti: a) dalla protocollazione sopralluogo oppure ordinanza sopralluogo b) dal sopralluogo al referto tecnico conclusivo c) dal referto tecnico alla risposta all'esponente e/o avvio procedimento per provvedimento da emettere (sanzione o ingiunzione) <i>*Per ciascuna delle attività sopra citate il rispetto delle tempistiche indicate nel valore di riferimento verrà monitorato mediante delle verifiche a campione con cadenza mensile</i>	N°pratiche che rispettano i tempi/ N°pratiche protocollate	a) 20 gg b) 5 gg c) 5 gg	N.D.	100%		EDERA LABED RISSO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Rilascio Agibilità	Rilascio certificato agibilità	Istruttoria tecnica della pratica	% di richiesta documenti integrativi entro i termini previsti	15 gg	N.D.		100%	SCAVO
5			<i>*Il rispetto delle tempistiche indicate nel valore di riferimento verrà monitorato mediante delle verifiche a campione con cadenza mensile</i>	% di proposte di provvedimento entro i termini	20 gg	N.D.		100%	SCAVO
6			% di documenti integrativi accettati entro i termini previsti	30 giorni (+ 30 gg di proroga)	N.D.		100%	SCAVO	
7			Rilascio provvedimento	% di provvedimenti firmate dal Dirigente entro i termini	10 gg	92%	92%		BARBERIS SCAVO
8	Rilascio Agibilità	Attività dei tecnici istruttori	Disponibilità dei tecnici istruttori per l'informazione e l'assistenza: ricevere l'utenza su appuntamento prenotato su web negli orari : mar e ven dalle 9,30 - 12,30	% di giorni di apertura dello sportello		100%	100%		SCAVO
9		Attività degli istruttori amministrativi	Disponibilità degli istruttori amministrativi per l'informazione e l'assistenza: ricevere l'utenza tutti i giorni dalle 9,00 alle 12,00	% di giorni di apertura dello sportello		100%	100%		BARBERIS
10	Consultazione pratiche edilizie	Visure archivio edilizio	Disponibilità pratiche edilizie in consultazione (numero di consultazioni disponibili al giorno)	N° giorni lavorativi in cui la disponibilità è stata rispettata		92%	92%		COLETTA
11	Archivio vincoli	Disponibilità vincoli monumentali	Disponibilità vincoli monumentali nel SIT	% decreti di vincolo disponibili nel SIT entro 15 gg dalla ricezione		100%	100%		VERGNANO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
12	Consultazione pratiche edilizie	Guida ai servizi dell'archivio	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità, completezza ed aggiornamento delle pagine web descrittive dei servizi di consultazione - Disponibilità della "Guida ai servizi dell'archivio edilizio" in versione telematica e cartacea - Applicazione telematica per la ricerca delle pratiche on-line 	% casi che rispettano la caratteristica della prestazione		100%	100%		COLETTO
13	Certificati Urbanistici ed Edilizi	Rilascio certificazioni - attestazioni urbanistiche - edilizie	<ul style="list-style-type: none"> 1. invio prenotazioni con modalità telematica su 24 ore giornaliere - verifica e accettazione dalle ore 8,00 alle ore 16,00 2. invio comunicazioni improcedibilità o protocollazione e comunicazione procedibilità - richiesta versamento diritti e bolli, per posta elettronica garantito dalle ore 8,00 alle ore 16,00 - opzioni pagamento Bollettino postale/Bonifico Bancario 3. ritiro certificazioni presso sede Ufficio lun - ven ore 8,30 - 12,00 accesso senza attesa - alternativa invio mezzo posta su richiesta istruttoria tecnica contenuti certificazioni e attestazioni - rilascio 	% prenotazioni/rilasci che rispettano i valori di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> 1. 3 giorni lavorativi 2. 2 giorni lavorativi 3. 25 o 50 giorni in relazione al tipo di certificato 	100%	100%		COLETTO VERGNANO
14	Certificati Urbanistici ed Edilizi	Sportello informazioni edilizie e urbanistiche	<ul style="list-style-type: none"> 1. sportello informativo lun - ven ore 8,30 - 12,00 con accesso diretto 2. assistenza dedicata alla compilazione del modulo di prenotazione su postazione informatica disponibile presso sede Ufficio disponibile presso sede Ufficio lun - ven ore 8,30 - 12,00 con accesso diretto 	% accessi che rispettano i valori di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> 1. 20 minuti max attesa 2. 30 minuti max attesa 	100 %	100 %		COLETTO VERGNANO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
15	Certificati Urbanistici ed Edilizi	Guida ai servizi di certificazione	- Disponibilità, completezza ed aggiornamento delle pagine web descrittive dei servizi di certificazione - Disponibilità della "Guida per la richiesta dei certificati urbanistici e attestazioni urbanistiche ed edilizie" in versione telematica e cartacea	% casi che rispettano i valori di riferimento	- 5 giorni lavorativi per aggiornamenti web - 15 gg per versione cartacea (centro stampa)	100%	100%		COLETTTO
16	Certificati Urbanistici ed Edilizi	Razionalizzazione trasmissione richieste	Trasferire progressivamente le funzioni di prenotazione e ritiro dei Certificati di Destinazione Urbanistica ex art. 30 D.P.R. 380-2001 in capo agli studi notarili liberando dall'onere il cittadino	% sulla quantità totale	Prenotazioni effettuate da professionisti e notai/totale prenotazioni	92%	92%		COLETTTO
17	Certificati Urbanistici ed Edilizi	Dematerializzazione allegati	Progressiva sostituzione degli allegati cartacei con allegati digitali	% sulla quantità totale	Volume certificazioni con allegati digitali	100%	100%		COLETTTO VERGNANO
18	Servizi coinvolti nel progetto Qualità	Certificazione di Qualità	Garantire il rispetto delle scadenze relative alle attività di monitoraggio e assistenza rispetto agli impegni connessi al mantenimento della Certificazione di Qualità	Scadenze – impegni rispettati / Scadenze – impegni da rispettare		95%	95%		TIENGO

 DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE						DOCUMENTO	SQS EDPR 01	
						REV.	2 del 01/01/2013	
						REDAZIONE	Rosanna TIENGO	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	Claudio DEMETRI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di riferimento	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
RILASCIO DEL PERMESSO DI COSTRUIRE	CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE PRESENTATE	DPR 380/2001	il PdC viene rilasciato nel rispetto di quanto previsto dal dpr 380/2001 e dalle altre norme applicabili	mancato rispetto dei vincoli di norma		% di Atti tecnicamente conformi	99%	POSer EDPR 01
	TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUZIONE DELLA PRATICHE PRESENTATE DAGLI UTENTI	DPR 380/2001	la richiesta documenti integrativi viene inviata per Raccomandata entro 60 giorni dalla presentazione	mancato rispetto dei vincoli di norma		% di comunicazioni entro i termini previsti	95%	POSer EDPR 01
		DPR 380/2001	l'eventuale richiesta di modifiche di lieve entità viene comunicata entro 120 gg dalla presentazione dell'istanza	mancato rispetto dei termini		% di comunicazioni entro i termini previsti	90%	POSer EDPR 01
	TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI	DPR 380/2001	la Proposta di provvedimento viene predisposta dal RdP entro 120 gg dalla presentazione dell'istanza completa di tutti i documenti	mancato rispetto dei vincoli di norma		% di pratiche archiviate entro i termini	95%	POSer EDPR 01
		DPR 380/2002	I pareri richiesti al Servizio Valutazioni per valutazione valori di monetizzazione aree per servizi vengono rilasciati entro 20 gg dalla richiesta	mancato rispetto dei termini	Direzione Patrimonio - Diritti reali, valorizzazioni e valutazioni - Servizio Valutazioni	% di pareri pervenuti entro i termini previsti	95%	POSer EDPR 01
		DPR 380/2003	I pareri richiesti al Servizio Adempimenti Tecnico Ambientali in materia acustica e di gestione terre e rocce da scavo vengono rilasciati entro 30 gg dalla richiesta	mancato rispetto dei termini	Direzione Ambiente - Servizio Adempimenti Tecnico Ambientali	% di pareri pervenuti entro i termini previsti	95%	POSer EDPR 01



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE

DOCUMENTO	SQS EDPR 01
REV.	2 del 01/01/2013
REDAZIONE	Rosanna TIENGO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	Claudio DEMETRI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di riferimento	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
	TEMPISTICHE DI RILASCIO DEI PROVVEDIMENTI	DPR 380/2001	Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 30 gg dalla firma del RdP della proposta di provvedimento	mancato rispetto dei vincoli di norma		% di prese d'atto rilasciate entro i termini	98%	POSer EDPR 01
		art. 12 REGOLAMENTO EDILIZIO	Il rilascio del Provvedimento di Voltura avverrà entro 30 gg dal ricevimento dell'istanza (al netto dei tempi di sospensione)	mancato rispetto dei termini		% di provvedimenti firmate dal Dirigente entro i termini	95%	POSer EDPR 01
	TEMPI DI COMUNICAZIONE PER EVENTUALI ELEMENTI OSTATIVI ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	DPR 380/2001 art. 10 L. 241/90 s.m.i.	il preavviso di diniego è comunicato entro i termini di legge (entro i 120 gg. dall'ultimo documento presentato)	mancato rispetto dei vincoli di norma		% di inviti al pagamento entro i termini	95%	POSer EDPR 01
			In caso di rinnovo, la comunicazione di non conformità viene inviata entro 120 gg dal ricevimento dell'istanza	mancato rispetto dei termini		% di comunicazioni entro i termini previsti	95%	POSer EDPR 01
SCIA IN VARIANTE A PERMESSO DI COSTRUIRE	CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE PRESENTATE		Validazione del Referto Tecnico Finale di Conformità entro 30 gg da data presentazione ultimo documento richiesto	mancato rispetto dei termini		% di Referti Tecnico Finale di Conformità validati entro i termini	95%	POSer EDPR 04
	TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUZIONE DELLE PRATICHE PRESENTATE DAGLI UTENTI	L. 241/90 s.m.i.	Le comunicazioni di diniego o di richiesta integrazione documentale vengono inviate entro 30 gg.	mancato rispetto dei vincoli di norma		% di comunicazioni entro i termini	95%	POSer EDPR 04

 <p style="text-align: center;">DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA</p> <p style="text-align: center;">SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE</p>						DOCUMENTO	SQS EDPR 01	
						REV.	2 del 01/01/2013	
						REDAZIONE	Rosanna TIENGO	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	Claudio DEMETRI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO								
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di riferimento	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
COMUNICAZIONE TRAMITE IL SITO WEB	TEMPI DI PUBBLICAZIONE		la pubblicazione delle attività della CE su web avviene entro 3 giorni	non prevista		% di pubblicazioni entro i termini previsti	95%	POSer EDPR 01
SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENZA	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA	L. 241/90 s.m.i.	Ricevere l'utenza, mediante appuntamento prenotato su web, negli orari mar e ven dalle 9,30 alle 12,00 (uff. tecnico)	non prevista		% appuntamenti fissati entro i termini (salvo ritardi per esigenze dell'utente)	90%	POSer EDPR 01
		L. 241/90 s.m.i.	Ricevere l'utenza tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 12,00 (uff. amm.vo)	non prevista		% di giorni di apertura	95%	POSer EDPR 01



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO SPORTELLO PER L'EDILIZIA E L'URBANISTICA

DOCUMENTO	SQS EPDR 02
REV.	2 del 01/01/2013
REDAZIONE	Rosanna TIENGO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	Livio MANDRILE

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
ATTIVITA' ALLO SPORTELLO	COMUNICAZIONE RELATIVE ALLO STATO DELLA PRATICA PRESENTATA ALLO SPORTELLO	L. 241/90 s.m.i.	il Responsabile del procedimento viene definito e comunicato all'utente al momento della presentazione dell'istanza	non previste		% di pratiche assegnate al momento della presentazione	99%	POSer EPDR 2
	COMUNICAZIONE RELATIVE ALLO STATO DELLA PRATICA PRESENTATA CON MODALITÀ DIVERSE DALLO SPORTELLO	artt. 4 e 5 L. 241/90 s.m.i. art. 20 DPR 380/2001	il Responsabile del procedimento viene definito e comunicato all'utente entro 10 gg dal momento del ricevimento dell'istanza	la comunicazione del Responsabile procedimento viene comunicata oltre 10 gg		% di pratiche assegnate entro 10 gg	99%	POSer EPDR 2
	DISPONIBILITA' DEGLI OPERATORI PER: - L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA - LA PROTOCOLLAZIONE NUOVE PRATICHE EDILIZIE - LA PROTOCOLLAZIONE DI INTEGRAZIONI DOCUMENTALI - CASSA	L. 241/90 s.m.i.	ricevere l'utenza negli orari: LUN - VEN dalle 8,30 - 12,00 (fino allo smaltimento dei ticket prelevati)	mancato rispetto di orari di apertura al pubblico		% di giorni di apertura degli sportelli secondo gli orari previsti	90%	POSer EPDR 2
			garantire tempi di attesa di massimo 20 minuti - 45 min per nuove pratiche	tempo di attesa superiore a 40 minuti - 60 minuti per nuove pratiche		% di utenti serviti con tempi di attesa inferiore allo standard	90%	POSer EPDR 2
	DISPONIBILITA' DEGLI OPERATORI PER LA PROTOCOLLAZIONE PRATICHE SU PRENOTAZIONE		assicurare agli utenti un servizio di accettazione pratiche edilizie su prenotazione (nuove pratiche ed integrazioni)	mancato rispetto dell'agenda		% di utenti serviti entro 20 minuti dall'inizio previsto dell'appuntamento % di appuntamenti rispettati	90% 99%	POSer EPDR 2 POSer EPDR 2
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	DISPONIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	DPR 380/2001	sul sito web sono disponibili i moduli, le istruzioni e la normativa di riferimento per la fruizione dei servizi erogati dall'edilizia privata	presenza di moduli o informazioni errate		% di moduli o informazioni pubblicate entro 5 gg. dalla richiesta	90%	POSer EPDR 2

 <p style="text-align: center;">DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA</p> <p style="text-align: center;">SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DENUNCE INIZIO ATTIVITA'</p>							DOCUMENTO	SQS EDPR 03
							REV.	1 del 01/01/2013
							REDAZIONE	Rosanna TIENGO
							VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	Mauro CORTESE
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
CONFORMITA' TECNICA DELLA PRATICA ALLA CHIUSURA DELL'ISTRUTTORIA	CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE PRESENTATE	D.P.R.380/2001 e s.m.i. L.R. 20/2009	Validazione del Referto Tecnico Finale di Conformità entro 30 gg da data presentazione ultimo documento richiesto	mancato rispetto dei termini		% di Referti Tecnico Finale di Conformità validati entro i termini / pratiche validate	95%	POSer EDPR 03
	TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUTTORIA DELLE PRATICHE PRESENTATE DAGLI UTENTI	D.P.R.380/2001 e s.m.i. L.R. 20/2009	Le comunicazioni di diniego o di richiesta integrazione documentale vengono inviate entro 30 gg. o da ultimi elaborati spontaneamente presentati	mancato rispetto dei vincoli di norma e ricorso in autotutela per le pratiche non conformi		% di comunicazioni entro i termini / comunicazioni effettuate	98%	POSer EDPR 03
	TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI		Archiviazione della pratica entro 30 gg dalla data del referto tecnico finale	mancato rispetto dei termini		% di pratiche archiviate entro i termini / pratiche con istruttoria chiusa	95%	POSer EDPR 03
CONFORMITA' AMMINISTRATIVA DELLA PRATICA ALLA CHIUSURA DELL'ISTRUTTORIA	TEMPISTICA INVIO INVITI AL PAGAMENTO	L.R. 20/2009	Le richieste di pagamento vengono inviate entro 30 gg. dalla presentazione della pratica o entro 30 gg. da presentazione ultimo documento richiesto o spontaneamente presentato	mancato rispetto dei vincoli di norma		% di inviti al pagamento entro i termini / richiesta pagamento effettuate	95%	POSer EDPR 03
SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENZA	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA	L. 241/90 s.m.i.	Ricevere l'utenza, mediante appuntamento prenotato su web, negli orari mar e ven dalle 9,30 alle 12,00 (uff. tecnico)	mancato rispetto degli appuntamenti		% appuntamenti fissati entro i termini (salvo ritardi per esigenze dell'utente)	90%	POSer EDPR 03
		L. 241/90 s.m.i.	Ricevere l'utenza tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 12,00 (uff. amm:vo)	mancato rispetto di apertura al pubblico		% di giorni di apertura	95%	POSer EDPR 03

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

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Indicatore	soglia	procedura applicabile
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO	Istruttoria della DIA	Verifica conformità tecnica della DIA	Svolgere, entro i termini stabiliti per legge, la verifica di conformità del progetto alla normativa vigente	Validazione del Referto Tecnico Finale di Conformità entro 30 gg	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di Referti Tecnico Finale di Conformità validati entro i termini	95%	POSett D01R
				Le comunicazioni di diniego o di richiesta integrazione documentale vengono inviate entro 30 gg.	mancato rispetto dei vincoli di norma e ricorso in autotutela per le pratiche non conformi	% di comunicazioni entro i termini	95%	POSett D01R
			Concludere l'iter tecnico, da parte del responsabile del procedimento, delle DIA conformi e non onerose	Archiviazione della pratica entro 30 gg dalla data del referto tecnico finale	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di pratiche archiviate entro i termini	95%	POSett D01R
			Assicurare un trattamento omogeneo a tutti gli utenti rispetto alle tempistiche per la presentazione di documenti mancanti	Le pratiche per le quali la documentazione mancante non perviene entro 30 gg + 30 gg di eventuale proroga (+30 gg. di tempo per archiviare) sono definite con esito negativo	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di pratiche archiviate con esito negativo entro i termini previsti	95%	POSett D01R
			Assicurare un trattamento omogeneo a tutti gli utenti rispetto alle tempistiche per il versamento del contributo	Ai soggetti che non hanno versato il contributo entro 30 gg. dalla ricezione dell'invito viene inviato sollecito di pagamento entro 60 giorni.	non prevista	% di solleciti inviati entro i termini	95%	POSett D01R
			Comunicazione relativa allo stato della pratica	Richiedere il pagamento del contributo di costruzione, ove dovuto, entro i termini di legge	Gli inviti al pagamento vengono inviati entro 30 gg. dalla presentazione della pratica	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di inviti al pagamento entro i termini	95%
INFORMAZIONE E ASSISTENZA	Attività dei tecnici istruttori	Disponibilità dei tecnici istruttori per l'informazione e l'assistenza	Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza su pratiche in istruttoria	Ricevere l'utenza, mediante appuntamento prenotato su web, negli orari mar e ven dalle 9,30 alle 12,00	non prevista	% appuntamenti fissati entro i termini (salvo ritardi per esigenze dell'utente)	90%	POSett D01R
	Attività degli istruttori amministrativi	Disponibilità degli istruttori amministrativi per l'informazione e l'assistenza	Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza su pratiche in istruttoria	Ricevere l'utenza tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 12,00	non prevista	% di giorni di apertura	95%	POSett D01R

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Predisposizione Masterplan piattaforma Torino Smart City	1.a	Consegna del documento finale all'Assessore per l'approvazione entro fine ciclo PEG	PRESUTTI
3	2	Riprogrammazione dei fondi ex Legge 267/2004. Creazione della piattaforma Torino Social Innovation (TSI) e approvazione del Progetto FaciliTo Giovani e Innovazione Sociale	2.a	Deliberazione della Giunta Comunale del Programma Torino Social Innovation TSI relativo al sostegno delle imprese	PRESUTTI
			2.b	Predisposizione dell'avviso pubblico per la selezione delle imprese entro fine ciclo PEG	
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	PRESUTTI
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo Peg	PRESUTTI SPESSA ROZZO
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	PRESUTTI SPESSA ROZZO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Area Lavoro e Sviluppo	Sostegno all'occupazione	Insieme degli interventi erogati dalla Divisione a sostegno dell'occupazione	N° cittadini beneficiari di un intervento / N° cittadini richiedenti interventi di sostegno all'occupazione	5.492 / 24.200	30%	30%		PRESUTTI SPESSA
2	Area Lavoro e Sviluppo	Sostegno allo sviluppo	Sostegno alle piccole imprese	N° imprese richiedenti l'accesso ai contributi o alle misure di servizio alle imprese/ N° imprese previste dal valore di riferimento	40 imprese	100%	100%		PRESUTTI
3	Area Lavoro e Sviluppo	Sostegno all'occupazione	Erogazione di programmi specialistici individualizzati finalizzato alla ricerca del lavoro	N° richieste espresse di programmi specialistici individualizzati / N° programmi specialistici individualizzati erogati	302/ 522	N.D.	100%		PRESUTTI SPESSA

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY

Politica: POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO E DELLA FORMAZIONE

LINEE STRATEGICHE

- 1) Integrare le politiche del lavoro con politiche di formazione professionale e orientamento adeguate ai fabbisogni professionali dei lavoratori e delle imprese e del mercato del lavoro, anche nell'ottica della formazione continua
- 2) Realizzare politiche del lavoro e formative per contribuire allo sviluppo, valorizzare le risorse umane e favorire l'inclusione sociale
- 3) Integrare politiche del lavoro e politiche sociali per valorizzare le risorse lavorative e professionali della Città
- 4) Contribuire a realizzare un nuovo modello e un sistema flessibile di servizi per il lavoro rivolti anche ai lavoratori precari

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Produzione di dati a supporto della programmazione delle politiche e dei servizi per il lavoro della Città	1.a	Produzione e presentazione all'Assessore di un documento contenente un'analisi dettagliata di caratteristiche e distribuzione dei fruitori dei Servizi della Città e impatto sul Mercato del Lavoro	SPESSA
1,2,3,4	2	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	2.a	Entro fine ciclo PEG	BARBERO CARPENTIERI D'ALESSANDRO GIANASSO MURABITO RIZZO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	3	Realizzazione delle attività volte a promuovere con servizi innovativi lo sviluppo d'impresa e l'imprenditorialità giovanile presso il lotto ex Incet 3	3.a	Approvazione da parte della Giunta Comunale del bando per la ricerca di manifestazione di interesse per la concessione di locali recuperati nell'ambito del Progetto Integrato di Sviluppo Urbano (P.I.S.U. Urban) a Barriera di Milano entro fine ciclo PEG	GIANASSO
2	4	<p>Nell'ambito della regolazione e gestione della clausola sociale di inserimento lavorativo prevista dal Regolamento del Consiglio Comunale n. 307 "Procedure contrattuali per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e disabili", svolgimento delle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ valutazione preliminare di applicabilità della clausola nei singoli affidamenti; ▪ all'interno dei singoli Capitolati, concreta definizione di clausole, elementi, condizioni, criteri di aggiudicazione, valutazione ed aggiudicazione del progetto tecnico; ▪ partecipazione alle Commissioni di aggiudicazione; ▪ concreta verifica e controllo del rispetto della clausola sociale per tutto il ciclo di vita di ciascun contratto di affidamento 	4.a	Predisposizione di almeno due Capitolati d'appalto di importo superiore alla soglia comunitaria entro fine ciclo PEG	CARPENTIERI
2	5	Innovare e potenziare il sistema dei controlli delle autocertificazioni ISEE presentate dai cittadini per partecipare al Bando dei Cantieri di Lavoro 2013, ai fini del miglioramento dell'equità nell'accesso e dell'allocazione delle risorse	5.a	Redazione e presentazione alla Direzione, entro fine ciclo PEG, di un documento descrittivo di processi, metodi e risultati dei controlli derivanti dall'utilizzo dei nuovi accessi agli archivi telematici dell'ISEE e dell'Agenzia delle Entrate, nonché dall'incrocio della banca dati dei Cantieri di Lavoro con quella della Direzione Servizi Educativi	BARBERO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2, 3	6	Attivazione del servizio di accompagnamento al riconoscimento dei titoli di studio e delle competenze professionali conseguiti nello Stato di origine dai cittadini stranieri, al fine di agevolarne l'occupabilità e l'ingresso nel mercato del lavoro (progetto "Extratitoli in Barriera")	6.a	Redazione e presentazione alla Direzione, entro fine ciclo PEG, di un documento di analisi finalizzato alla gestione diretta del progetto da parte della Città, descrittivo di: processi necessari alla relativa implementazione, contenuti, metodologia di intervento, individuazione degli attori istituzionali titolari delle funzioni relative al riconoscimento dei titoli di studio, profili delle risorse umane interne da impiegare e competenze da acquisire, tempi, risorse logistiche, strumentazione normativa e documentativa	D'ALESSANDRO
3	7	Attribuire ai servizi di accoglienza aperti al pubblico nelle Circoscrizioni 3 e 5 di ulteriori funzioni di primo orientamento, informazione e risposta di base alla domanda che proviene dai cittadini in materia di ricerca del lavoro, anche al fine di diffondere e agevolare la conoscenza e l'accesso ai servizi dedicati al lavoro ed alla formazione attivi in Città	7.a	Redazione e presentazione alla Direzione, entro fine ciclo PEG, di uno studio di fattibilità descrittivo sia dei processi relativi a ciascuna attività necessaria allo svolgimento delle ulteriori funzioni, sia di: individuazione degli attori terzi che intervengono in tali processi, connessioni necessarie, profili delle risorse umane interne da impiegare e competenze da acquisire, tempi, risorse logistiche e strumentazione informativa e documentativa	MURABITO RIZZO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE ¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Orientamento Professionale	POR ORIENTAMENTO: effettuazione dei controlli di cui all'art. 13 del Capitolato di Gara	Rispetto dei controlli in termini di oggetto, strumenti, modalità, frequenza, luogo di effettuazione	Almeno il 90% dei controlli di cui alla tabella allegata all'art. 13	90%	100%		100%	SPESSA D'ALESSANDRO
2		COMPITI INSIEME: effettuazione dei controlli di cui all'art. 12 del Capitolato di Gara		Almeno il 90% dei controlli di cui alla tabella allegata all'art. 12					
3		EXTRATITOLI: effettuazione dei controlli di cui all'art. 13 del Capitolato di Gara		Almeno il 90% dei controlli di cui alla tabella allegata all'art. 11					
4	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Sistema Informativo e Politiche per l'Occupazione	Estrazione dalla banca dati SPLIT dei dati aggiornati dei partecipanti ai progetti della Divisione Lavoro	Emissione report periodici per tutti i settori interessati	Almeno 4 rilevazioni e report all'anno	100%	100%	100%	SPESSA MURABITO	
5		Anticipo CIGS		Si rinvia alle Specifiche Di Qualità del Servizio					
6		Coordinamento e monitoraggio attività svolte dal Centro Lavoro Torino	Incontri periodici per monitoraggio attività del servizio	Almeno quattro incontri all'anno con affidatari e/o referenti della gestione del servizio	100%	100%	100%		

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
7	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Sistema Informativo e Politiche per l'Occupazione	Coordinamento e monitoraggio attività svolte dai Servizi Decentralizzati per il Lavoro presso le Circoscrizioni 3 e 5	Incontri periodici per monitoraggio attività del servizio	Almeno tre incontri all'anno con affidatari e/o referenti della gestione del servizio	100%	100%	100%		SPESSA MURABITO
8	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Fasce Deboli	Monitoraggio degli appalti con clausola sociale di inserimento lavorativo, ai sensi del Regolamento del C.C. n. 307	Verifica di conformità tra progetto di inserimento lavorativo presentato in sede di gara ed effettiva attuazione del progetto da parte dell'affidatario per la durata dell'appalto	N° appalti controllati / N° Appalti complessivi	100%	100%	100%		SPESSA CARPENTIERI
9	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Cantieri di Lavoro			Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio					SPESSA BARBERO
10	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Comunicazione	Giornale Informalavoro e Informalavoro on line		Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio					SPESSA RIZZO
11		Orario di apertura dell'Ufficio Pubbliche Relazioni: Lun-Ven 9-12:30	Valutazione del servizio erogato	N° di giorni di apertura settimanale/N° di giorni lavorativi totali	95%	100%	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
12	Direzione / Affari Generali	Inoltro degli atti di liquidazione al Settore Procedure – Liquidazioni fornitori per: CIGS Cantieri di lavoro Informalavoro	Tempo intercorso tra la richiesta di inoltro della determinazione di liquidazione e l'invio al servizio Procedure – Liquidazioni fornitori per: - Cigs (3 giorni lavorativi) - Cantieri di lavoro (5 giorni lavorativi) - Informalavoro (5 giorni lavorativi)	N° atti inoltrati nei tempi di riferimento/ N° atti complessivi	100%rispetto dei termini	100%	100%		SPESSA GIANASSO

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY

Politica: SVILUPPO DELL'ECONOMIA TORINESE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sostenere gli investimenti nei settori strategici: Automotive – Distretto ICT – Design – Distretto Aerospazio – Multimediale – Tecnologie ambientali
- 2) Sostenere e implementare l'innovazione, il trasferimento di conoscenza e il trasferimento tecnologico
- 3) Valorizzare le politiche di sviluppo locale nei processi di trasformazione urbana
- 4) Sostenere la riqualificazione delle attività economiche e produttive
- 5) Affermare il ruolo della Città nella programmazione dei fondi strutturali dell'Unione Europea
- 6) Coordinare il Progetto Torino Smart City

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Riprogrammazione dei fondi ex Legge 267/2004. Creazione della piattaforma Torino Social Innovation (TSI) e approvazione del Progetto FaciliTo Giovani e Innovazione Sociale	1.b	Trasmissione al Direttore della bozza di avviso pubblico per la selezione delle imprese	BARBIERO
1,2,3,4,5,6	2	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	2.a	Entro fine ciclo PEG	BARBIERO BERGAMASCO FABBRI PEDRETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	3	Attuazione di un nuovo protocollo controlli, con verifica formale della documentazione contabile prodotta da Iride Servizi a seguito degli interventi eseguiti e verifica tecnica a campione mediante sopralluoghi	3.a	Controlli puntuali su almeno il 5% della spesa	ROZZO RUSSO
3	4	"1000 Amici per la Roccafranca": sperimentazione e pianificazione di un progetto di fundraising continuativo per la raccolta annuale di fondi provenienti da donatori	4.a	Raggiungimento di 1000 donatori ed un valore minimo di raccolta fondi pari a 10.000 euro e successiva continuazione della campagna con relativo incremento dei fondi raccolti	BERGAMIN
3	5	Aggiornamento e adeguamento del quadro finanziario complessivo, relativo al recupero funzionale dell'area ex Vitali, conseguente all'applicazione delle nuove normative in campo fiscale	5.a	Redazione di una tabella riepilogativa dei crediti e dei debiti entro fine ciclo PEG	PEDRETTI
3,4	6	Attivazione e gestione del programma annuale di "Management d'Area" per il territorio di Basso San Donato. Realizzazione di un evento condiviso con gli attori locali	6.a	Realizzazione del "Festival della musica e dell'editoria indipendente DoraTo" in sinergia con Circoscrizione 4, Comitato Parco Dora, Associazioni del territorio entro fine ciclo PEG	BERGAMASCO
3,4	7	Realizzazione di un report di valutazione dei risultati e dell'impatto del progetto "Reciproca solidarietà e lavoro accessorio". Attività 2013		Approvazione formale da parte del Dirigente competente del report di valutazione entro fine ciclo PEG	FABBRI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / Sviluppo Locale e Imprese	Predisposizione, controllo e approvazione rendicontazioni delle spese per investimenti relativi ai Progetti FaciliTo Campidoglio, Dina, Nizza e Basso San Donato	Tempo intercorso tra l'arrivo della documentazione agli uffici e l'invio dell'atto di approvazione a Finpiemonte S.p.A. per l'erogazione del fondo perduto	N°pratiche rendicontazione effettuate e inviate a Finpiemonte S.p.A. nei termini/ N° pratiche di spese per investimenti ricevute dall'ufficio	100% del rispetto dei tempi (20 giorni)	100%	100%		BERGAMASCO
2	Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / Programmazione e gestione risorse europee e nazionali	Gestione finanziaria per i progetti finanziati con i fondi Europei: FESR Fondi Europei di Sviluppo Regionale), FAS (Fondi aree sottoutilizzate), DAR (Dipartimento Affari Regionali), PISU Barriera di Milano (Programma Integrato di Sviluppo Urbano)	Monitoraggio e rendicontazione secondo le seguenti tempistiche : FAS: semestrale FESR: avanzamento lavoro DAR: bimestrale PISU: 3 per anno	Rispetto dei tempi previsti per ogni tipologia di fondo	Completamento della rendicontazione secondo le tempistiche previste dalla caratteristica della prestazione	100%	100%		PEDRETTI
3	Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / Programmazione e gestione risorse europee e nazionali	Gestione contabile attività finanziaria Comitato Urban	Inserimento scritture contabili e verifiche trimestrali revisori. Redazione bilancio annuale	Rispetto della caratteristica della prestazione	100% del rispetto dei termini	100%	100%		PEDRETTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / Politiche europee e innovazione	Servizio Facilito Barriera di Milano: risposta alla domanda di incubazione e/o di agevolazione finanziaria presentata dall'imprenditore	Tempo intercorso tra la presentazione della domanda di incubazione e/o di agevolazione finanziaria, la riunione del Comitato di Valutazione e la risposta all'imprenditore: entro 60 giorni	N° di risposte nei termini / N° totale di domande	60 giorni	95,83%	95,83%		BARBIERO
5	Direzione / Cascina Roccafranca	Servizio di prenotazione spazi Cascina Roccafranca da parte di singoli cittadini o gruppi	Tempo intercorso dalla richiesta dell'utente al rilascio della concessione (15 giorni)	N° di concessioni rilasciate nei tempi/N° concessioni totali	100% del rispetto dei tempi (15 giorni)	100%	100%		PRESUTTI BERGAMIN
6		Aggiornamento delle iniziative della Cascina Roccafranca tramite invio newsletter telematica agli iscritti (circa 3500)	Invio programma settimanale entro il venerdì della settimana antecedente le attività	N° newsletter inviate nei tempi/n° newsletter totali	100% rispetto dei termini	100%	100%		PRESUTTI BERGAMIN
7	Servizio Sostenibilità Ambientale / Sportello Energia	Servizio di informazione alla cittadinanza presso lo Sportello di Via Milano	Garantire la presenza degli operatori: Martedì 10,00/15,30	N° giornate nelle quali la presenza di 2 operatori è rispettata / N° totale delle giornate in cui è prevista la presenza	90% rispetto dei termini	100%	100%		PRESUTTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
8	Servizio Sostenibilità Energetica	Attività di interfaccia e verifica, sotto l'aspetto tecnico/contabile, nell'ambito del contratto di servizi tra la Città e Iride Servizi	Esame della documentazione contabile prodotta da IRIDE Servizi S.p.A. a seguito degli interventi eseguiti e rilascio di nulla osta ai fini della liquidazione delle fatture emesse	N° di nulla osta rilasciati entro i termini / totale delle fatture pervenute	20 giorni al netto delle sospensioni motivate dei termini	100%	100%		ROZZO RUSSO
9			Esame tecnico delle richieste di intervento pervenute, verifica della fattibilità sul piano tecnico e richiesta di preventivo di spesa a IRIDE Servizi S.p.A., con successivo rilascio di parere favorevole/non favorevole e comunicazione al Settore interessato	N° di pareri rilasciati e comunicazioni emesse entro i termini / totale delle richieste pervenute	20 giorni dalla richiesta pervenuta al netto delle sospensioni motivate dei termini	100%	100%		ROZZO RUSSO
10	Direzione / Sviluppo Locale e Imprese	Erogazione contributi per Voucher LOA (lavoro occasionale accessorio)	Valutazione delle domande di contributo (entro 40 giorni)	N° domande considerate entro i termini / N° totale delle domande	100% del rispetto dei termini	100%	100%		PRESUTTI FABBRI

 <p style="text-align: center;">SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE</p> <p style="text-align: center;">SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO ANTICIPO CIGS</p>						DOCUMENTO	SQS_LAVF_01	
						REV.	4	
						VERIFICA	14/09/2012	
						APPROVAZIONE	SPESSA	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Convenzionamento di un comune	Tempistiche di risposta		Risposta ai comuni di accettazione della Convenzione entro 10gg dal ricevimento della deliberazione di convenzionamento da parte del Comune interessato.	Tempi di risposta superiori ai 10 gg		N° risposte entro standard / N° richieste di convenzionamento ricevute	95%	POSerD16A02
Liquidazione della prima erogazione	Tempistiche di erogazione		Tempi di pubblicazione della determina di prima liquidazione entro 18 gg dalla presentazione della pratica(se è presente la lettera del curatore)	Tempi di conclusione dell'iter di prima erogazione superiore 38 gg		Numero prime erogazioni entro i tempi standard / Numero totale prime erogazioni	95%	PO_Ser_LAVF_01
			Tempi di prima ordinazione e disposizione di pagamento entro 10 gg dalla trasmissione della liquidazione da parte dell'ufficio Anticipo Cigs (a cura della Ragioneria)	Tempi di conclusione dell'iter di prima erogazione superiore 25 gg	VDG Finanza e Tributi	Numero erogazioni effettuate nei tempi previsti / Numero erogazioni totali	95%	PGSerV06A01

 SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO ANTICIPO CIGS						DOCUMENTO	SQS_LAVF_01	
						REV.	4	
						VERIFICA	14/09/2012	
						APPROVAZIONE	SPESSA	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Liquidazioni successive erogazioni	Tempistiche di erogazione		Determina di liquidazione delle erogazioni entro il 7 di ogni mese	Liquidazione delle erogazione con 5 gg di ritardo		Numero determine liquidate entro il 7 del mese / numero determine di liquidazione totali	95%	PO_Ser_LAVF_01
			Tempi di successiva ordinazione e disposizione di pagamento entro 10 gg dalla trasmissione della liquidazione da parte dell'ufficio Cigs (a cura della VDG Risorse Finanziarie)		VDG Finanza e Tributi	Numero erogazioni effettuate nei tempi previsti / Numero erogazioni totali	95%	PGSerV06A01
Sportelli per l'utenza	Disponibilità degli sportelli		Gli sportelli seguono l'orario: LUN - VEN dalle 9.00 -12.30 MERC anche dalle 14.00 alle 16.00	Mancata apertura degli sportelli a seguito di assenza del personale		giorni con apertura regolare / giorni lavorativi totali	95%	PO_Ser_LAVF_01
N. telefonico consulenza allo sportello	Disponibilità degli operatori per l'informazione e l'assistenza		Presenza durante l'orario di sportello: LUN - VEN dalle 9.00 -12.30 - MERC anche dalle 14.00 alle 16.00			giorni di servizio regolare / giorni lavorativi totali	95%	PO_Ser_LAVF_01



CITTA' DI TORINO

SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO ANTICIPO CIGS

DOCUMENTO SQS_LAVF_01

REV. 4

VERIFICA 14/09/2012

APPROVAZIONE SPESSA

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Sito web del Comune di Torino	Disponibilità delle informazioni sul servizio anticipo cigs		Le informazioni sono collocate sul sito web (sia interno che esterno) entro 5 gg dal verificarsi dell'evento.		Redazione web Comune	Numero uscite regolari sul sito / Numero totale di richieste di collocazione notizie sul sito	95%	PGDirD1602



CITTA' DI TORINO

SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO CANTIERI DI LAVORO

AGGIORNA E SOSTITUISCE SQS D16C01 Rev. 2

DOCUMENTO

SQS LAVF 02

REVISIONE

3 del 01/10/2012

VERIFICA

D'ALESSANDRO

APPROVAZIONE

SPESSA

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

PERFORMANCE QUALITA'

Prestazioni	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
						Indicatore	valore soglia base anno	
GESTIONE BANDI	Tempistiche di pubblicazione bando		Pubblicazione del Bando entro 20 gg. Dalla delibera della Giunta Municipale	Ritardo superiore a 10 gg.		NON PREVISTO		PO_Ser_LAVF_03
	Modalità di accoglienza domande		ALMENO TRE postazioni per erogazione di informazioni e accettazione delle domande durante il periodo definito del bando	MENO DI TRE postazioni attive nel periodo del Bando		Numero di giornate per postazioni attivate nel periodo del bando / Numero delle giornate totali previste dal bando	95%	PO_Ser_LAVF_03
	Tempi di esame delle domande di partecipazione e di formulazione e approvazione delle graduatorie provvisorie (a decorrere dal giorno successivo alla data di scadenza del bando)		L'esame delle richieste e la pubblicazione della graduatoria provvisoria viene effettuato entro 120 gg. dall'ultimo giorno di presentazione delle domande	ritardo di 20 gg e oltre sullo standard.		NON PREVISTO		PO_Ser_LAVF_03
	Tempi di esposizione graduatoria raccolta e istruzione delle osservazioni pervenute		Il riesame delle osservazioni su graduatoria e la pubblicazione della graduatoria definitiva viene eseguito entro 30 gg	Ritardo di 10 gg su standard.		NON PREVISTO		PO_Ser_LAVF_04
	Liquidazione spettanze mensili		Messa a disposizione degli accreditati entro il 18 del mese successivo	Ritardo accreditati superiori a 5 gg		numero spettanze accreditate puntuali rispetto ai tempi standard / numero totale spettane	95%	PO_Ser_LAVF_04



SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

CITTA' DI TORINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO CANTIERI DI LAVORO

AGGIORNA E SOSTITUISCE SQS D16C01 Rev. 2

DOCUMENTO

SQS LAVF 02

REVISIONE

3 del 01/10/2012

VERIFICA

D'ALESSANDRO

APPROVAZIONE

SPESSA

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

PERFORMANCE QUALITA'

Prestazioni	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
						Indicatore	valore soglia base anno	
GESTIONE CANTIERI DI LAVORO	Gestione delle variazioni (interruzioni, trasferimenti, modifiche, ecc.)		Evasione entro 30gg	ritardo superiore a 5 gg		numero di richieste evase puntuali rispetto ai tempi standard / numero di richieste totali	90%	PO_Ser_LAVF_04
	Accompagnamento alla pensione dei cantieristi che ne hanno diritto		Viene adottata la determina contenente l'elenco delle persone aventi diritto e l'impegno dei fondi entro la fine del Cantiere di lavoro	NON PREVISTA		NON PREVISTO		PO_Ser_LAVF_04
N Telefonico consulenza allo sportello	Disponibilità degli operatori per l'informazione e l'assistenza		Apertura di almeno uno sportello di informazione e assistenza nei giorni previsti dal bando con orario 9.00 - 12.30	NON PREVISTA		NON PREVISTO		PO_Ser_LAVF_03
Sito Web del comune di Torino	Disponibilità delle informazioni sul servizio Cantieri di Lavoro		Informazioni disponibili entro 7 gg dalla approvazione dell'atto deliberativo (delibera di G.C.)	ritardo pubblicazione superiore a 5 gg		NON PREVISTO		PO_Ser_LAVF_03

SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE						DOCUMENTO	SQS LAVF 05	
 CITTA' DI TORINO SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PUBBLICAZIONE INFORMALAVORO E INFORMALAVORO ON LINE						REV.	2 del 01/10/2012	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	SPESSA	
						STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO		
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamento di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
REDAZIONE	Modalità di Redazione		Gli articoli vengono redatti secondo le indicazioni previste da "come si scrive per il Sole 24 Ore"			Numero delle edizioni che rispettano lo standard / edizioni totali	95%	PO Ser LAVF 05
	Grafica della Pubblicazione		La pubblicazione viene prodotta nel rispetto dello standard grafico predisposto			Numero delle edizioni che rispettano lo standard / edizioni totali	95%	PO Ser LAVF 05
	tempi di pubblicazione		Il periodico viene pubblicato e distribuito il Mercoledì ogni 2 settimane		Fornitore Esterno	numeri pubblicati entro la data prevista / numeri totali	95%	PO Ser LAVF 05
			Il periodico telematico viene aggiornato e messo on-line ogni settimana			numeri pubblicati entro la data prevista / numeri totali	95%	PO Ser LAVF 05
	Continuità del Servizio		Il giornale viene pubblicato per 11 mesi			uscite che rispettano lo standard / uscite annue	98%	PO Ser LAVF 05

 <p style="text-align: center;">SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE</p> <p style="text-align: center;">SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PUBBLICAZIONE INFORMALAVORO E INFORMALAVORO ON LINE</p>						DOCUMENTO	SQS LAVF 05	
						REV.	2 del 01/10/2012	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	SPESSA	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO								
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamento di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
DISTRIBUZIONE	Distribuzione sul territorio della Città e della Provincia		Le copie vengono tutte consegnate		Fornitore Esterno	Numero di copie distribuite / numero di copie stampate	95%	PO Ser LAVF 05
			Le copie vengono recapitate o spedite dal distributore entro 1 giorno dalla consegna da parte della Tipografia		Fornitore Esterno	Numero di copie consegnate entro 1 giorno / numero di copie consegnate dalla tipografia	95%	PO Ser LAVF 05
	Gestione indirizzario		L'aggiornamento dell'indirizzario viene trasmesso alla tipografia e al distributore per ogni numero in uscita			nuovi indirizzi consegnati in tempo al distributore / nuovi indirizzi ricevuti	95%	PO Ser LAVF 05

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE AMBIENTE

LINEE STRATEGICHE

- 1) Promuovere e sviluppare azioni ed interventi volti a migliorare e tutelare la qualità dell'aria, dell'acqua e del suolo
- 2) Promuovere azioni ed iniziative finalizzate alla gestione integrata del ciclo dei rifiuti, a migliorare la pulizia della Città e la sua percezione, nonché a potenziare la raccolta differenziata
- 3) Promuovere e realizzare azioni volte a tutelare e migliorare il benessere animale
- 4) Promuovere azioni di sensibilizzazione ed educazione ambientale

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N° LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Predisposizione degli atti per l'affidamento, tramite procedura negoziata riservata, a cooperative sociali dei servizi di controllo vs prestazioni Amiat	1.a	Aggiudicazione dell'affidamento entro fine ciclo PEG	BAYMA
-	2	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	2.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	BAYMA
-	3	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	3.a	Entro fine ciclo Peg	BAYMA CONIGLIARO TECCHIATI
-	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4.a	Rispetto del Piano della trasparenza	BAYMA CONIGLIARO TECCHIATI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione rifiuti	Gestione raccolta differenziata	Garantire il raggiungimento della % di RD	Numero tonnellate rifiuti differenziati/Numero totale tonnellate rifiuti		42,2%	>= 40,1%		BAYMA

DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO

DIREZIONE AMBIENTE

Politica: **AMBIENTE**

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

N°LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Assegnazione di contributi a associazioni animaliste per progetti di sterilizzazione dei gatti delle colonie feline cittadine	1.a	Presentazione della deliberazione alla Giunta Comunale per l'approvazione entro il 15.11.2013	TECCHIATI
4	2	Ricerca sponsor a sostegno della mobilità ciclabile	2.a	Predisposizione della deliberazione di ricerca sponsor e trasmissione all'Assessore per l'approvazione entro fine ciclo PEG	CONIGLIARO
-	3	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	3.a	Entro fine ciclo PEG	CONIGLIARO TECCHIATI
2	4	Realizzazione di azioni finalizzate all'incremento ed al miglioramento qualitativo e quantitativo della raccolta differenziata	4.a	Approvazione della deliberazione di partecipazione al bando provinciale di contributo e invio richiesta contributo alla Provincia entro il 31.12.2013	CIVERA
1,2,3,4	5	Creazione di un database condiviso per archivio informatico delle ordinanze dirigenziali della Direzione Ambiente e dei Servizi nel rispetto degli adempimenti previsti dalla determinazione n. 2013-42009 del 21/05/2013	5.a	Database in rete entro fine ciclo PEG per utilizzo a partire dall'anno 2014	ZULIANI

N° LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	6	Organizzazione e svolgimento di due eventi pubblici di sensibilizzazione ambientale e promozione della mobilità ciclabile con Enti ed associazioni	6.a	Entro il 31.12.13	ARDITO
3	7	Definizione di una metodologia per la valutazione dell'efficienza dell'organizzazione della attività di assistenza veterinaria presso i canili municipali	7.a	Applicazione della check list di controllo presso i canili e conseguente verifica dei risultati entro fine ciclo PEG	BOSCO
1	8	Predisposizione dell'analisi di rischio del sito ex CIR – Parcheggio ATM	8.a	Predisposizione e trasmissione dell'analisi al Servizio Parcheggi e Suolo entro il 31.12.2013	FIERRI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Canile Sanitario	Identificazione e contatto del cittadino	Identificazione proprietario per contatto ritiro animale	% di identificazione entro i termini	5 giorni lavorativi da data recupero dell'animale	100%	≥95%		BOSCO
2		Comunicazione	Notifica al proprietario non rintracciabile	% di notifiche entro i termini	10 giorni lavorativi da data recupero dell'animale	100%	≥98%		BOSCO
3		Istruzione pratiche restituzione animali	Tempo di emissione pratica di restituzione	% di pratiche emesse entro i termini	30 giorni lavorativi da data recupero dell'animale	100%	≥98%		TECCHIATI
4	Canile Rifugio	Garantire il servizio di accoglienza presso le strutture	Presenza giornaliera degli operatori	N° giornate nelle quali la presenza di 2 operatori è rispettata	Presenza di 2 operatori al giorno	100%	≥95%		BOSCO
5		Assistenza specifica al cittadino	Assicurare la disponibilità di incontri per il cittadino nei giorni previsti	N° gg. in cui è garantito il servizio/N° gg. di potenziale offerta del servizio	Presenza di 1 operatore 5 giorni alla settimana	100%	≥95%		BOSCO
6		Comunicazione	Pubblicazione di tutti gli animali adottabili sul sito web specifico	N° mesi nelle quali la presenza è rispettata	Pubblicazione mensile sul sito web	100%	100%		TECCHIATI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
7	Lotta biologica zanzare	Richieste di intervento tecnico da parte di cittadini tramite telefonate ed e-mail	Gestione inoltra ad IPLA richieste di intervento tecnico entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione	Percentuale di richieste trasmesse ad IPLA rispetto al totale delle richieste pervenute		66%		≥95%	TECCHIATI
8	Gestione esposti inquinamento aria non proveniente da abitazioni/impianti	Riscontro all'esponente e attivazione organismi di controllo(VVUU/ARPA)	Il riscontro all'esponente darà conto delle iniziative assunte dall'amministrazione in merito all'oggetto dell'esposto	N° riscontri nei termini/ N° esposti*100	Entro 30 gg	66%	>95%		BAYMA
9	Risposte cittadini mail e cartacee (anche per conto Assessore e Sindaco)	Risposte su problematiche riguardanti la qualità dell'aria (inquinamento, fumi, provvedimenti traffico, incentivi etc.)	Risposta scritta nel merito (Se l'oggetto esula dalle competenze comunali, la richiesta verrà inoltrata all'ente competente. Del fatto verrà data comunicazione allo scrivente).	N° risposte nei termini/ N° domande*100	Entro 30 gg	100%	>95%		BAYMA
10	Gestione finanziaria	Incentivare l'utilizzo di modalità di spedizione diverse dal servizio postale (Pec/e-mail/ recapito diretto ad Enti partners)		(Spese di affrancatura 2011/ Spese di affrancatura 2012) * 100		100%	≥95%		ZULIANI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
11	Gestione rapporti con utenti per igiene ambientale	Gestione segnalazioni provenienti dal Progetto Qualità Urbana Ordinaria relative alla gestione rifiuti	Garantire la gestione del processo di invio segnalazione, eventuale sopralluogo e ripristino entro tempistiche prefissate	Percentuale di ripristini del servizio entro 25 gg	90% dei ripristini entro 25 gg	100%	≥95%		CIVERA
12		Monitoraggio manutenzione igiene del suolo e banchine a verde delle 6 principali direttrici di ingresso alla Città	Garantire la gestione del processo di invio segnalazione, sopralluogo e ripristino entro tempistiche prefissate	Percentuale di ripristini del servizio entro 15 gg	90% dei ripristini entro 15 gg	100%	≥95%		CIVERA
13	Comunicazione	Gestione e aggiornamento sito Web della Direzione Ambiente	Realizzazione e variazioni di pagine/sezioni interne al sito Pubblicazione News su Home Page Informambiente	Numero variazioni/pubblicazioni nel termine indicato quale valore di riferimento	Entro 5 gg lavorativi	100%	≥90%		CONIGLIARO BAYMA
14	Ufficio Biciclette	Gestione segnalazioni e richieste informazioni tramite e-mail	Risposta alle e-mail dei cittadini	% di risposte effettuate entro 5 giorni dalla ricezione delle mail sul totale delle mail ricevute	Risposta entro 5 giorni dal ricevimento	99%	≥97%		ARDITO
15	Bike Sharing	Disponibilità biciclette sul terreno	Garantire la presenza sul terreno di un numero congruo di biciclette	Valore medio mensile della disponibilità di biciclette	95% del parametro previsto dal contratto : 10 biciclette ogni 16 colonnine (da ottobre a marzo il 60%)	92%	≥95%		ARDITO
16		Numero abbonamenti attivati (annuali e di breve durata)	Mantenere e incrementare il numero degli abbonamenti	Numero abbonamenti attivati al 31.12.2013	Abbonamenti al 31.12.2013 (17.380)	100%	≥95%		ARDITO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE Servizio Adempimenti Tecnico Ambientali

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Pareri Inquinamento Acustico	Rilascio pareri in materia acustica nell'ambito del rilascio titoli abilitativi edilizi ai Settori Permessi di Costruire e DIA	Verificare la conformità della documentazione prodotta alla normativa vigente in tema di inquinamento acustico, così come previsto dal Regolamento Comunale per la tutela dall'inquinamento acustico	N°pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche	30 giorni dal ricevimento della richiesta per i Permessi di Costruire e 15 giorni per le Denunce Inizio Attività	90%	≥95%		BAYMA
2	Servizio Pareri Terre e Rocce da scavo	Rilascio pareri in materia di Terre e Rocce da scavo nell'ambito del rilascio titoli abilitativi edilizi ai Settori Permessi di Costruire e DIA	Verificare la conformità della documentazione prodotta alla normativa vigente in materia di Terre e Rocce da scavo	N°pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche	30 giorni dal ricevimento della richiesta per i Permessi di Costruire e 15 giorni per le Denunce Inizio Attività	98%	≥95%		BAYMA
3		Verifica rispetto requisiti di legge		N°verifiche/mese regolarità autorizzativa impianti di destinazione	1 verifica al mese	18	≥16		BAYMA
4	Servizio Gestione Esposti Inquinamento Acustico	Riscontro all'esponente a seguito di presentazione di esposto e seguente attivazione degli organi di controllo (Polizia Municipale ARPA)	Il riscontro all'esponente dovrà dare conto dell'attivazione degli organi di controllo (Polizia Municipale ARPA) o garantire in alternativa la valutazione tecnica degli Uffici preposti	N°pratiche che rispettano la tempistica/totale pratiche	30 giorni	99%	>95%		BAYMA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Servizio autorizzazioni in deroga ai limiti rumore	Rilascio autorizzazioni in deroga ai limiti di emissione rumore per cantieri e manifestazioni	Istruttoria, rilascio, richiesta di integrazioni, predisposizione delibera se necessaria, o diniego della domanda entro 20 giorni dal ricevimento dell'istanza	N°pratiche che rispettano la tempistica/ N°totale pratiche	20 giorni dall'istanza	94%		100%	BAYMA
6	Servizio Gestione Esposti Inquinamento Elettromagnetico	Attivazione degli organi di controllo (ARPA) e contestuale riscontro all'esponente a seguito di presentazione di esposto	Il riscontro all'esponente dovrà dare conto dell'attivazione degli organi di controllo (ARPA)	N°pratiche che rispettano la tempistica/ N°totale pratiche	30 giorni	100%		100%	BAYMA
7	Servizio V.I.A./V.A.S.	Attivare e gestire i procedimenti di verifica e valutazione di propria competenza	Rispetto del termine di 30 giorni per assumere provvedimento dalla conferenza e/o pareri	N°pratiche che rispettano la tempistica/ N°totale pratiche	30 giorni	100%	≥90%		BAYMA
8	Servizio Bonifiche	Convocazione e svolgimento delle Conferenze dei Servizi per l'istruttoria della documentazione ai fini dell'approvazione delle diverse fasi (Caratterizzazione, Analisi di Rischio e Progetto di Bonifica) ed eventuale richiesta di pareri	Rispetto dei termini di legge per l'approvazione dei documenti relativi alle fasi indicate o assunzione di altri provvedimenti entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza o pareri di altri Enti	N°pratiche assegnate che rispettano la tempistica/ N°totale pratiche assegnate	Piano di caratterizzazione: 30 giorni Analisi di rischio: 60 giorni Progetto di bonifica: 60 giorni	N.D.		100%	FIERRI
					Altri provvedimenti: 30 giorni	N.D.		≥90%	

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
9	Ufficio Amianto	Riscontro all'esponente a seguito di presentazione di esposto per inquinamento ambientale dovuto a possibile dispersione in atmosfera di fibre e conseguente attivazione degli organi di controllo	Il riscontro all'esponente dovrà dare conto dell'attivazione dell'organo di controllo (Polizia Municipale per accertamento proprietà, avvio del procedimento e richiesta verifica ARPA)	N°pratiche che rispettano la tempistica/ N°totale pratiche	30 giorni	100%	>95%		BAYMA
10	Ufficio Inquinamento Idrico	Rilascio autorizzazioni agli scarichi civili non collegati alla pubblica fognatura	Istruttoria e rilascio autorizzazione, richiesta di integrazioni, pareri o diniego entro 30 giorni	N°pratiche che rispettano la tempistica/ N°totale pratiche	30 giorni dall'istanza	100%		100%	BAYMA

**DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED
EDUCAZIONE**

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

AREA CULTURA

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Organizzare e realizzare grandi eventi come fattore di attrazione per rafforzare l'identità turistica
- 2) Promuovere percorsi e strumenti che favoriscono la formazione interculturale e la diffusione della cultura
- 3) Consolidare il posizionamento di Torino tra le destinazioni turistiche

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Fondazione Torino Piemonte Musei (in fase di costituzione): presentazione al Consiglio Comunale del piano di fattibilità economica e del nuovo Statuto	1a	Entro 31.12.2013	GARBARINI
2	2	Consolidare il ruolo delle Biblioteche civiche torinesi come presidi territoriali di inclusione e arricchimento culturale, in particolare per le competenze linguistiche e lo sviluppo di attività e servizi mirati all'utenza di origine straniera	2a	Almeno quattro iniziative in più sedi entro il 31.12.2013	GARBARINI MESSINA
/	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	GARBARINI
/	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4a	Entro fine ciclo PEG	GARBARINI MESSINA BENEDETTO DE BIASE PELAZZA
/	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5a	Rispetto del Piano della trasparenza	GARBARINI MESSINA BENEDETTO DE BIASE PELAZZA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Sistema Bibliotecario Urbano	Prestito librario		N°prestiti/ N° abitanti anno corrente	1,02 media triennio 2010/2012	1,03	1		GARBARINI MESSINA
		Aggiornamento documentario		N°acquisizione degli ultimi 15 anni/ N°abitanti anno corrente	0,99 media triennio 20010/2012	0,99	0,99		GARBARINI MESSINA
		Disponibilità periodici		N°periodici * 1000/ N°abitanti anno corrente	4,23 media triennio 20010/2012	4,25	4,23		GARBARINI MESSINA
2	Accoglienza, Informazione E Prodotti Turistici	Rilevazione dei flussi sul territorio di Torino e dell'area metropolitana con particolare attenzione al sistema di raccolta dei dati riferiti alle presenze presso le strutture alberghiere		Numero presenze a Torino e area metropolitana		3.841.306	≥ 3.841.306		GARBARINI

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

AREA SERVIZI EDUCATIVI

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Sistema Nidi D'Infanzia: passaggio in regime di concessione per 4 Nidi d'Infanzia e per il nuovo nido di corso Bramante	1a	Apertura in regime di concessione dall'Anno Scolastico 2013/14	GARBARINI NOTA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Nido D'Infanzia a gestione diretta:	Offerta servizio Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Costo orario a bambino del servizio di Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Valore totale spesa impegnata per Nidi / (numero bambini iscritti Nidi x giorni di apertura annui x numero ore medio di apertura giornaliera) (solo Gestione Diretta)		5,4 euro	<= 5,4		GARBARINI NOTA CONTI

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

Politica: ISTITUZIONE DEI CENTRI DI CULTURA (ITER)

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Programmare, gestire e potenziare i servizi educativi e culturali per: i nidi, le scuole dell'infanzia, le scuole dell'obbligo, le famiglie
- 2) Promuovere la professionalità e la cultura educativa attraverso un processo permanente di formazione, di ricerca, di studio, d'analisi delle situazioni
- 3) Garantire spazi di conoscenza, luoghi aperti a genitori e figli
- 4) Perseguire, anche attraverso processi di strategie di rete, il confronto ed il dialogo con i soggetti pubblici e privati che operano nel campo culturale, educativo e scolastico

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione di nuove attività rivolte alle famiglie con bambini da 1 a 3 anni, nella fascia oraria mattutina da realizzare nelle ludoteche	1.a	Attivazione almeno quattro nuovi servizi	MAGNONI RIZZOLO
4	2	Realizzazione di corsi di formazione per educatori ed insegnanti a livello nazionale con iscrizioni che prevedano il pagamento del corso	2.a	Realizzazione di almeno due corsi	MAGNONI
1	3	Implementare il Centro di Cultura Arte e Creatività all'interno della struttura di Via Zumaglia, futura sede della Casa delle Bambine e dei Bambini	3a	Implementazione del Centro entro settembre 2013	ANFOSSI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	4	Attivare il servizio estivo presso il Soggiorno didattico di Loano con la partecipazione ai costi di soggetti terzi	4a	Entrate provenienti da terzi >= del 60% della spesa	VIROGLIO
2	5	Predisporre i documenti di valutazione del rischio per le sedi mancanti	5a	Almeno due documenti da redigere ex novo	CARUSO
			5b	Almeno tre documenti da rivisitare a seguito di modifiche avvenute	CARUSO
	6	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	6a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	MAGNONI
/	7	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	7a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	MAGNONI
/	8	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	8a	Entro fine ciclo PEG	MAGNONI
/	9	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	9a	Rispetto del Piano della trasparenza	MAGNONI

Sezione 2 Specifiche di performance di direzione

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Centri di Cultura	Liquidazioni fatture	Liquidazione entro 30 giorni	Mandati liquidati entro 30 giorni / Numero mandati complessivi (In presenza di liquidità di cassa)	Tutti liquidati entro 30 giorni	99,8%		100%	MAGNONI CARUSO
2	Centri di Cultura	Percorsi rivolti a gruppi di studenti	Misurazione della qualità	Questionari con Giudizio medio = buono / totale questionari elaborati	Giudizio medio= buono (secondo valore della scala)	99,8%		100%	MAGNONI ANFOSSI RIZZOLO VIROGLIO
3	Centri di Cultura	Formazione ai docenti	Misurazione della qualità	Questionari con Giudizio medio = buono / totale questionari elaborati	Giudizio medio= buono (secondo valore della scala)	99%	99%		MAGNONI ANFOSSI RIZZOLO VIROGLIO
4	Centro Promozione Servizi	Comunicazione alle famiglie	Misurazione della qualità: Numero di contatti attivati	Numero Iscrizioni alla newsletter		535		600	MAGNONI
5	Centri di Cultura	Programmazione attività	Riduzione dei tempi individuazione classi	Individuazione delle classi entro 20 giorni dal ricevimento delle domande / domande ricevute	Tutte le domande evase entro 20 giorni	84%		>=90%	ANFOSSI RIZZOLO VIROGLIO
6	Programmazione attività - Rapporti con le scuole	Programmazione attività	Riduzione tempi comunicazione alle scuole	Comunicazione alle scuole entro 20 giorni dal ricevimento programmazione Centri di Cultura / N. pratiche ricevute		100%	100%		MAGNONI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
7	Segreteria	Registrazione determine	Riduzione tempi	Determine registrate entro 24 ore/Determine complessive (In presenza di liquidità di cassa)		96%	96%		CARUSO MAGNONI
8	Formazione/tirocini	Programmazione attività	Attivare moduli formativi	Numero Iniziative attivate senza compenso docenti		2	2		MAGNONI
9	Sicurezza e prevenzione	Programmazione delle visite dei lavoratori con i Medici Competenti		n°lavoratori avviati a visita nei tempi previsti / n°lavoratori previsti	45 Lavoratori Previsti Nel 2013	100%	100%		CARUSO MAGNONI
7	Sicurezza e prevenzione	Incontri di aggiornamento / programmazione con Medici Competenti e RLS		Incontri effettuati / incontri previsti	2 Incontri Previsti Nel 2013	Nd	100%		CARUSO MAGNONI
8	Formazione del personale in materia di sicurezza luoghi di lavoro	Garantire l'effettuazione dei corsi sulla sicurezza richiesti dalla normativa vigente al personale in servizio	Effettuare i corsi previsti per l'aggiornamento/formazione del personale	Personale formato in materia sicurezza / Personale da formare	179 unita' Da Formare Nel 2013	Nd	100%		CARUSO MAGNONI

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

Politica: PROMOZIONE DELLA CITTÀ E TURISMO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Valorizzare l'immagine della Città a livello nazionale anche attraverso la promozione degli eventi culturali e turistici
- 2) Mantenere e promuovere relazioni con le Associazioni rappresentative di categoria
- 3) Consolidare il posizionamento di Torino tra le destinazioni turistiche
- 4) Collaborare all'organizzazione di eventi che si caratterizzino per la loro capacità di attrazione turistica unitamente alla valorizzazione e fruizione delle risorse e delle tradizioni della Città
- 5) Promuovere il riassetto delle funzioni degli Enti di promozione e accoglienza collegati alla Città

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzare la campagna di promozione dei nuovi grandi eventi: Torino incontra la Francia, Festival Beethoven, e del cartellone "La Bella Estate di Torino" e di "Torino città della Musica"	1a	Realizzare la campagna di promozione di "Torino incontra la Francia" entro novembre 2013	AMATO GODI LAVAGNA
			1b	Realizzare la campagna di promozione del "Festival Beethoven"	AMATO GODI LAVAGNA
			1c	Realizzare la campagna di promozione di "La bella Estate di Torino"	AMATO GODI LAVAGNA
			1d	Realizzare la campagna di promozione di "Torino Città della Musica"	AMATO GODI LAVAGNA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
	2	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	2a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	GARBARINI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Comunicazione	www.Torinocultura.it Disponibilità di informazioni volte a comunicare gli eventi culturali in Città		1) Numero contatti		132.108	132.108		GODI
				2) Numero iscritti alla newsletter		5.900	5.900		
2		Valorizzazione e promozione dell'immagine della Città attraverso la realizzazione e diffusione di tutti i materiali di comunicazione rendendo operativi nuovi canali		Numero di canali di distribuzione		80		90	GODI LAVAGNA
3	Promozione e Turismo	Rilevazione dei flussi sul territorio di Torino e dell'area metropolitana con particolare attenzione al sistema di raccolta dei dati riferiti alle presenze presso le strutture alberghiere		Presenze a Torino e area metropolitana		3.841.306	>= 3.841.306		GARBARINI AMATO
4		Erogazione di informazioni turistiche presso il punto informativo in Via Riberi/Piazza Carlo Felice (Con i Volontari Torino & You)		Numero passaggi in Via Riberi/piazza Carlo Felice		107.038		120.000	AMATO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Promozione e Turismo	Valorizzazione e promozione dell'immagine della Città attraverso la realizzazione e diffusione dei materiali di comunicazione presso le strutture alberghiere di Torino e dintorni		N. di strutture alberghiere raggiunte con almeno una tipologia di promozione degli eventi cittadini (brochure, video, Web)		447	447		GODI LAVAGNA
6	Promozione e Turismo	Punto di vendita objecto/ sito www.objecto.it		N. di prodotti venduti Importo accertato tramite royalty		6.069	6.069		AMATO
						10.600	10.600		
7	Promozione e Turismo	Gestione dell'attività relativa a manifestazioni di carattere turistico		N° eventi organizzati e co-organizzati		nd	3		AMATO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

Politica: PROMOZIONE E GESTIONE ATTIVITÀ, INIZIATIVE E MANIFESTAZIONI CULTURALI

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,4	1	Individuazione e selezione di due nuove opere di Luci d'Artista e piano allestimento	1a	Entro fine ciclo PEG	BALDI
2	2	Presentare la rendicontazione per Biennale Democrazia 2013 alla Compagnia di San Paolo	2a	Entro il 31 dicembre 2013	OBIALERO
2,3	3	Sostenere la continuità dei corsi di formazione musicale tramite la collaborazione con enti esterni finalizzata al reperimento di risorse finanziarie dedicate: formalizzazione della domanda a Compagnia di San Paolo.	3a	Entro il 31 dicembre 2013	ALIBERTI
1,2	4	Realizzazione e coordinamento Look della Città 2013 per le iniziative legate a Torino Città della Musica (Festival di Beethoven), World Master Games, Mito Settembre Musicva, Portici di Carta e agli allestimenti natalizi	4a	Entro il 31 dicembre 2013	CACCIOTTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
	5	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	5a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	GARBARINI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Corsi di Formazione Musicale	Corsi di formazione musicale volti all'apprendimento della tecnica strumentale o vocale e rivolti ai cittadini tra i 6 e i 38 anni		Copertura del 100% dei posti disponibili in funzione dei corsi attivati		103 corsi attivati 473 allievi	95 corsi attivati 430 allievi		ALIBERTI
2	Manifestazioni	Appuntamenti culturali seguiti dall'ufficio manifestazioni in collaborazione con la Fondazione per la Cultura		Numero degli appuntamenti culturali seguiti e coordinati dall'ufficio manifestazioni in collaborazione con la Fondazione per la Cultura		12	12		OBIALERO
3	Utilizzo Sale Teatrali	Procedure di concessione sale convenzionate		Numero di pratiche evase		109	109		BALDI
4	Sponsorizzazioni	Gestire le procedure amministrative necessarie ad assicurare l'accertamento delle sponsorizzazioni di tutta la Direzione		N° accertamenti/ N° contratti di sponsorizzazione al 31/12		100%	100%		CACCIOTTO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE

Politica: BIBLIOTECHE CIVICHE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Migliorare la situazione delle sedi attraverso un programma di interventi finalizzati a mantenimento, recupero, valorizzazione, progettazione e nuova realizzazione di edifici adibiti a servizi bibliotecari
- 2) Consolidare e promuovere i servizi bibliotecari

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione delle indicazioni progettuali per la rilocalizzazione della nuova Biblioteca civica centrale (in collaborazione con il Servizio Edilizia per la cultura)	1a	Linee guida per la progettazione della nuova Biblioteca civica centrale definite entro il 20.12.2013	MESSINA COGNIGNI
1	2	Attivazione della nuova Biblioteca Natalia Ginzburg e sperimentazione di nuove forme collaborative con l'associazionismo	2a	Entro il 30.11.2013	MESSINA DI PRIMA COGNIGNI
2	3	Progettare e realizzare interventi sul catalogo in linea delle BCT (Biblioteche Civiche Torinesi) finalizzati all'accessibilità e alla fruibilità dei contenuti digitali e multimediali con particolare riguardo alle esigenze di disabili visivi e dislessici	3a	Implementazione entro il 31.12.2013	COGNIGNI MONGE VITTONETTO
1	4	Allestimento di un laboratorio informatico per dare continuità alle attività di alfabetizzazione informatica presso la Biblioteca civica della Casa circondariale Lorusso e Cutugno	4a	Entro fine ciclo Peg	SANNA VITTONETTO
2	5	Partecipazione al progetto Serapeum (messa a disposizione di libri in arabo presso la Casa circondariale Lorusso e Cutugno e le altre sedi del Sistema bibliotecario urbano)	5a	Almeno 300 titoli disponibili entro il 31.12.2013	BRAGAGLIA COGNIGNI SANNA
2	6	Attuare iniziative di dematerializzazione nella gestione delle procedure di prestito	6a	Eliminazione delle ricevute cartacee entro il 31.12.2013 in tutte le sedi, eccetto Biblioteca centrale e Biblioteca musicale	ALLIAUD FORLIN GANGOIA SANNA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	7	Sperimentare e implementare la tessera di iscrizione pluriuso	7a	Avvio della distribuzione in almeno tre sedi	ALLIAUD COGNIGNI GIANGOIA VITTONETTO
2	8	Realizzare nuove iniziative culturali e di promozione della lettura in collaborazione con il volontariato civico e altri enti	8a	Tre nuove iniziative entro il 21.12.2013	COGNIGNI DI PRIMA GIANGOIA MONGE
2	9	Promuovere le nuove opportunità di esecuzione, composizione e registrazione musicale offerte dalla Sala musica della Biblioteca musicale	9a	Almeno 5 sessioni formative entro il 20.12.2013	MONGE VITTONETTO
2	10	Organizzare iniziative formative su tematiche biblioteconomiche e problematiche gestionali, anche in riferimento alla sicurezza	10a	Un ciclo di incontri entro il 13.12.2013	COGNIGNI DI PRIMA MONGE VITTONETTO
2	11	Adeguare lo spazio ragazzi del sito web delle BCT (Biblioteche Civiche Torinesi) alle caratteristiche strutturali e di layout della restante parte del sito, per migliorarne la gestione e l'usabilità/fruibilità da parte del pubblico	11a	Implementazione entro il 20.12.2013	VITTONETTO
	12	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	12a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	MESSINA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Biblioteche Civiche	Prestito librario		N°prestiti / N°abitanti anno corrente	1,02 media triennio 2010/2012	1,03	1		MESSINA ALLIAUD COGNIGNI FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA
2		Aggiornamento documentario		N°acquisizioni degli ultimi 15 anni / N° abitanti anno corrente	0,99 media triennio 2010/2012	0,99	0,99		MESSINA BRAGAGLIA DI PRIMA
3		Disponibilità periodici		N°periodici * 1000 / N° abitanti anno corrente	4,23 media triennio 2010/2012	4,25	4,23		MESSINA BRAGAGLIA DI PRIMA
4	Biblioteche	Efficacia comunicativa del sito Web www.comune.torino.it/cultura/biblioteche		N°pagine visualizzate nell'arco dell'anno / Valore medio dei 5 anni precedenti		1,25	1,25		MESSINA VITTONETTO
5		Conversione in formato compresso del patrimonio audiovisivo della Biblioteca musicale "A. Della Corte" ai fine della tutela e valorizzazione		N°cd/dvd convertiti		450	450		MESSINA MONGE
6	Biblioteche	Efficacia nella gestione delle attività culturali in biblioteca		N°presenze nell'arco dell'anno / Valore medio dei 5 anni precedenti		1	0.95		MESSINA COGNIGNI

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

Politica: VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL PATRIMONIO CULTURALE E MUSEALE

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Carta archeologica: pubblicazione su geoportale	1a	Redazione 200 schede/ cartellini	BENEDETTO AVICO
1	2	Predisposizione capitolato speciale per l'affidamento dell'organizzazione e della gestione dei servizi di biglietteria e presidio degli spazi espositivi presso i musei in convenzione con la Città' e le sedi afferenti il Settore Musei	2a	Entro il 31 dicembre 2013	BENEDETTO GENOVESE
-	3	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 “Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi”: Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	3a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	BENEDETTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Customer Satisfaction Nei Musei Civici e Convenzionati	Somministrazione dei questionari al pubblico		Numero questionari somministrati con relativa elaborazione		2143	2143		BENEDETTO
2	Musei a Gestione Diretta della Città	Accessi al Museo Pietro Micca		Numero visitatori		19.745	17.500		AVICO
3		Accessi al Museo della Frutta		Numero visitatori		10.617	10.617		AVICO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Abbonamento Musei	Vendita tessere Abbonamento Musei		Numero abbonamenti venduti		87.243		89.000	BENEDETTO
5	Museiscuol@ - Sito Internet	Disponibilità di informazioni facilitare la comunicazione delle attività a carattere educativo		Numero contatti		594.574	594.574		GENOVESE
6		Musei e istituti utenti del servizio		Numero musei e istituti utenti del servizio		217	217		GENOVESE
7		Tempi di inserimento notizie		Tempi di inserimento (gg)		2 gg	2 gg		GENOVESE
8	Museo Torino - Sito Internet	HTTP://WWW.MUSEOTORINO.IT/ Disponibilità di informazioni volte a far conoscere e apprezzare Torino e contribuire a costruire, nella consapevolezza del suo passato, la città futura.		Visitatori unici n. pagine visualizzate N. iscritti newsletter, facebook, twitter		157.349/ 949.789 2.759	157.349/ 949.789	3.300	BENEDETTO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

Politica: ARTI CONTEMPORANEE

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Progettazione ed elaborazione delle linee programmatiche dell'arte pubblica per il periodo 2013-2016	1a	Redazione del master plan contenente gli assi di sviluppo e gli interventi attuativi entro fine ciclo Peg	DE BIASE RATCLIF
	2	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none">- Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione- Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi- Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	2a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	DE BIASE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Contemporary Art Torino Piemonte	<p>www.contemporarytorino piemonte.it</p> <p>Disponibilità di informazioni volte a facilitare la comunicazione delle iniziative di arte contemporanea</p>		<p>Numero contatti</p> <p>Numero iscritti alla newsletter</p> <p>Numero iscritti ai social network (Facebook/ Twitter)</p>		<p>N° contatti 121261</p> <p>N° iscritti newsletter 1780</p> <p>N° iscritti social network (facebook/t witter) 6767</p>	<p>N° contatti 121261</p> <p>N° iscritti newsletter 1780</p> <p>N° iscritti social network (facebook/t witter) 6767</p>		DE BIASE
		<p>Rafforzamento del sistema dell'arte contemporanea attraverso sinergie con altre città e soggetti attivi sul territorio</p>		<p>Numero Città</p> <p>Numero di partner organizzativi ed artistici</p>		<p>N° città 14</p> <p>N° partner organizzati vi ed artistici 120</p>	<p>N° città 14</p> <p>N° partner organizzati i ed artistici 120</p>		DE BIASE
2	Circuito giovani artisti italiani	<p>Incremento numero giovani artisti iscritti alla banca dati nazionale Circuito giovani artisti italiani in almeno 30 città italiane</p>		Giovani artisti iscritti		12.835	12.835		RATCLIF

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

Politica: AFFARI GENERALI ED INTERCULTURA

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere percorsi e strumenti che favoriscono la formazione e l'organizzazione di appuntamenti e progetti interculturali

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Celebrazioni del 70° anniversario della Liberazione 2013/2015 – realizzazione calendario coordinato delle iniziative proposte dalle associazioni e realizzate con il supporto della Città – primi appuntamenti	1a	Realizzazione di almeno 3 iniziative entro il 31.12.2013	PELAZZA
1	2	Centro Interculturale: programmare l'attività di mentoring al fine di migliorare l'accompagnamento scolastico del progetto con adolescenti "GIOVANI AL CENTRO" e formare una ventina di giovani volontari italiani e stranieri per svolgere tale attività.	2a	Entro fine ciclo PEG	FERRERO
1	3	Studio dei rapporti istituzionali ed economici esistenti tra i Servizi Culturali e gli istituti culturali cittadini: <ul style="list-style-type: none">• Definizione degli enti oggetto dell'indagine, delle modalità di rapporto e individuazione dei documenti da reperire per lo svolgimento dello studio• Quantificazione dei sostegni economici garantiti negli ultimi anni dai Servizi Culturali e prima individuazione dei Servizi comunali che potrebbero sostenere in vari modi e forme i singoli enti.	3a	Relazione validata dal Direttore entro fine ciclo PEG	PIOVANO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
	4	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	4a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	PELAZZA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	PARERI PATROCINI (Esame delle richieste e formulazione formale dei pareri)	Tempo di evasione pratica		N°pratiche evase in 4 settimane dalla ricezione del protocollo dell'assessore/N. pratiche pervenute (da novembre a fine ciclo PEG 2013)		84,4	84,4		PIOVANO
2	Centro interculturale	Laboratori artistici interculturali rivolti a giovani ed adulti senza costi per l'Amministrazione		Numero laboratori numero iscritti		63 laboratori 617 iscritti	63 laboratori 617 iscritti		PELAZZA FERRERO
3	Centro interculturale	Attività giovani al centro		N°ore attività educative "giovani al centro"		9840	9840		PELAZZA FERRERO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Sistema Nidi D'Infanzia: passaggio in regime di concessione per 4 Nidi d'Infanzia e per il nuovo nido di corso Bramante	1a	Apertura in regime di concessione dall'anno scolastico 2013/14	NOTA
/	2	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	2a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	NOTA
/	3	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	3a	Entro fine ciclo PEG	NOTA RINALDI VALFRE' SIMONE TOSCO CONTI
/	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4a	Rispetto del Piano della trasparenza	NOTA RINALDI VALFRE' SIMONE TOSCO CONTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Scuola d'Infanzia a gestione diretta	Offerta servizio Scuola d'Infanzia	Capacità di risposta alla richiesta di posti nella Scuola d'Infanzia con offerta comunale a gestione diretta	Numero totale iscritti Scuola d'Infanzia a gestione diretta		8759	8609		NOTA
2	Nido d'Infanzia	Offerta servizio Nido d'Infanzia	Grado di soddisfazione della domanda servizio Nido d'Infanzia gestione diretta , appalto e convenzionata	Capacità ricettiva / (Capacità ricettiva+ lista di attesa) (1 graduatoria+straordinaria)		74%	=>74%		NOTA
5	Nido d'Infanzia a gestione diretta:	Offerta servizio Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Costo orario a bambino del servizio di Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Valore totale spesa impegnata per Nidi / (numero bambini iscritti Nidi x giorni di apertura annui x numero ore medio di apertura giornaliera) (solo Gestione Diretta)		5,4 euro	<= 5,4		GARBARINI NOTA CONTI
7	Scuola d'Infanzia a Gestione Diretta	Offerta servizio Scuola d'Infanzia	Costo orario a bambino del servizio Scuola d'Infanzia a Gestione Diretta	Valore totale spesa impegnata per la Scuola d'Infanzia / (numero bambini iscritti alla Scuola d'Infanzia x giorni di apertura annui x numero ore medio di apertura giornaliera) (solo Gestione Diretta)		4,19 euro	<= 4,2euro		NOTA CONTI

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

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

Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile – Accesso ai Servizi
 Servizio Sistema Educativo Integrato 0-6 anni
 Servizio Personale – Organizzazione dei Circoli Didattici
 Servizio Acquisto Beni e Servizi

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Piano di formazione ai lavoratori della Direzione Servizi Educativi in tema di sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/2008 senza costi aggiuntivi per la Città: - determina del datore di lavoro con indicazione di dettaglio del piano	1a	Approvazione della determina ed adozione del Piano di formazione	VALFRE'
3	2	Predisposizione aggiornamento Documento Valutazione rischi, in particolare con la valutazione rischio movimentazione carichi e rischio chimico 3	2a	Entro il 31 dicembre 2013	BARRERI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	3	Monitoraggio avvio nuovo appalto ristorazione scolastica	3a	Attuazione n. 150 controlli sul servizio di ristorazione scolastica, di cui almeno 1 per ogni centro di cottura a seguito avvio nuovo appalto	BAI
3	4	Avvio del progetto di educazione alimentare e sostenibilità ambientale nelle scuole primarie	4a	Realizzazione n.10 incontri formativi e n. 15 gite didattiche entro il 31 dicembre 2013	RAULE
3	5	Ridefinizione del sistema di pagamento di nido e ristorazione scolastica con il passaggio dai bollettini cartacei al "borsellino elettronico"	5a	Attivazione del borsellino elettronico per il pagamento delle tariffe del nido e della ristorazione scolastica	RINALDI RIGOTTI NARDI ORRÙ
3	6	Presentazione della domanda di diritto allo studio MURC soltanto con modalità on line a partire dall'anno scolastico 2013/2014 (come disposto dalla Regione Piemonte): <ul style="list-style-type: none"> • organizzazione e gestione del servizio al pubblico mediante rilascio delle credenziali • assistenza nella compilazione della domanda per i cittadini che non dispongono di collegamento a internet 	6a	Entro fine ciclo Peg	FARDIN
1	7	Incremento dell'offerta cittadina di posti nido d'infanzia attraverso le convenzioni con nidi privati	7a	Utilizzo di tutte le risorse finanziarie trasferite dalla Regione Piemonte disponibili per l'anno educativo 2013-2014	MORETTI
3	8	Nuovo capitolato di appalto per il servizio di assistenza in sezione e pulizia nelle scuole comunali	8a	Predisposizione capitolato entro il 31 dicembre 2013	CONTI CERULLO CAGNASSO BLASICH, GONELLA, PELLEGRINO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	9	Predisposizione nuova modulistica e relativa circolare in merito alle trasferte	9a	Redazione e pubblicazione sul sito entro il 31 dicembre 2013.	CHIONO
3	10	Revisione dei contratti individuali di lavoro subordinato a tempo determinato conformemente alle indicazioni emerse dal contenzioso	10a	Predisposizione delle diverse tipologie di contratti (sostituzione, sostegno, posto vacante, sostituzione di supplente)	SCHILARDI
2,3	11	Crescere 0 – 6 : realizzazione del progetto di percorso partecipato: <ul style="list-style-type: none"> • produzione ed elaborazione della documentazione da fornire ai partecipanti • comunicazione del progetto alla cittadinanza 	11a	Realizzazione degli eventi pubblici entro dicembre	CELENTANO, GHIDINI, NERI, NUNNARI, POGGIOLI, PUCCINI, RONCAGLIO, SEGALINI, TIOZZO
2	12	Redazione Procedura di qualità "Progettazione del servizio nido dell'infanzia" e istruzione di lavoro "Progetto annuale di nido"	12a	Stesura testi e diffusione degli stessi agli RP entro fine Ciclo Peg	ANSALDO, CATTANEO, RUBINSAGLIA
2	13	Definizione di principi educativi di sistema: dal documento annuale di riflessione pedagogica ad un primo modello educativo	13a	Redazione del documento annuale e diffusione dello stesso presso i nidi e le scuole dell'infanzia entro dicembre 2013	ORSOLANI, REGIO, TROMBETTA, VIGLIANI
2,3	14	Realizzazione delle attività di monitoraggio degli enti concessionari del servizio nidi d'infanzia in relazione all'ambientamento dei bambini e alla costituzione degli organismi di partecipazione.	14a	Rispetto del cronoprogramma contenuto nel documento "piano di monitoraggio nidi in concessione"	AUDANO, BALISTRERI, MARCELLINO, NOTA F., PEVATO, RASTELLO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	15	Ampliamento dei servizi per l'infanzia cittadini : apertura nido C.so Bramante	15a	Apertura dall'anno scolastico 2013/14	PELIZZONI
2	16	Disseminazione del progetto inclusione presso i nidi e le scuole dell'infanzia	16a	N. 4 incontri di formazione realizzati entro dicembre	BRISCESE, CORSO
3	17	Favorire la conoscenza del sistema dei servizi per l'infanzia presso enti di formazione specifica per educatori	17a	N. 4 incontri realizzati entro dicembre	TOMASELLI
2	18	Elaborazione di correttivi organizzativi in applicazione a quanto emerso dalla indagine di "customer satisfaction" presso il nido d'infanzia di Via S. Chiara	18a	Approvazione da parte dei dirigenti coinvolti del documento contenente i correttivi organizzativi necessari	MARRELLA
2,3	19	Realizzazione di attività educative nell'ambito della convenzione in essere tra la Direzione servizi Educativi e la Galleria D'Arte Moderna e Contemporanea	19a	Realizzazione del progetto educativo e realizzazione evento finale con le famiglie presso la GAM entro fine ciclo Peg	MERZAGORA
1	20	Sistema Nidi D'Infanzia: passaggio in regime di concessione per 4 Nidi d'Infanzia e per il nuovo nido di corso Bramante	20a	Apertura in regime di concessione dall'anno scolastico 2013/14	SIMONE
1	21	Trasformazione degli appalti di servizio nidi d'infanzia in servizio nidi in concessione	21a	Apertura in regime di concessione dall'anno scolastico 2013/14	TOLOMEI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	22	Customer satisfaction presso il nido d'infanzia certificato di via Beaumont	22a	Raccolta dei questionari nel mese di febbraio 2014	AVICO
3	23	Realizzazione progetto Petrarca 3 relativo all'avvicinamento tra servizi per l'infanzia alle famiglie straniere delle circ. 5,6,7 e all'integrazione linguistica in italiano L2	23a	Predisposizione atti propedeutici all'avvio del progetto (convenzione con Regione Piemonte e con partner locali di progetto) entro Dicembre 2013	GUERRA M
-	24	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	24a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	VALFRE' CONTI SIMONE RINALDI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Scuola d'Infanzia a gestione diretta	Assegnazione dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti il servizio scuole dell'infanzia	Mantenimento tempi programmati per l'inserimenti dei nuovi bambini (rilevazione al 10 novembre)	Bambini inseriti nei tempi previsti/ bambini inseriti =1		95%	95%		TUTTI GLI RP*
2	Scuola d'Infanzia a gestione diretta	Assegnazione dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti il servizio scuole dell'infanzia	Assegnazione totale dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti (rilevazione al 10 novembre)	Posti assegnati per ogni scuola / posti disponibili per singola struttura (alla data dello scarico di novembre) =1 Calcolato per singola struttura		99%	99%		TUTTI GLI RP*

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

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	Nidi d'Infanzia a gestione diretta	Ammissione al servizio educativo nei Nidi	Assegnazione totale dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti (rilevazione al 10 novembre)	Posti assegnati per ogni struttura / Posti disponibili per singola struttura Calcolato per singola struttura		99%	99%		TUTTI GLI RP *
4	Scuola d'Infanzia a gestione diretta	Sportello amministrativo /informativo	Garantire l'orario apertura sportello	Totale settimane con sportello aperto 4 ore / totale settimane apertura servizio		100	100%		TUTTI GLI RP *
5	Nidi D'Infanzia a gestione diretta	Sportello amministrativo /informativo	Garantire l'orario apertura sportello	Totale settimane con sportello aperto 4 ore / totale settimane apertura servizio		100	100%		TUTTI GLI RP *

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

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Personale - Procedimenti disciplinari	Gestione dei Procedimenti disciplinari	Conclusione dell'istruttoria dei procedimenti disciplinari nel rispetto delle modalità formali e dei tempi previsti	a) Istruttorie formalmente corrette / N. totale istruttorie annue	Assenza di errori formali	100%	100%		CHIONO CONTI
				b) Numero istruttorie svolte nel rispetto dei termini/N. totale istruttorie annue	Rispetto dei termini (60 gg.) Previsto da Dlgs 150/09	100%	100%		CHIONO CONTI
7	Personale	Gestione ricorsi Personale tempo determinato	Rispetto dei tempi di risposta	N. Ricorsi gestiti nei tempi indicati dall'avvocatura/ N. ricorsi ricevuti		100%	100%		SCHILARDI
8	Personale	Controlli caricamento IRIS WEB istituti diversi a giornata intera per i nidi d'infanzia	Rispetto dei tempi	N. controlli effettuati nel rispetto dei tempi(per ogni mese entro il 10°giorno del mese successivo)/ N. totale dei controlli		100%	100%		CERULLO
9	Personale	Controlli caricamento IRIS WEB istituti diversi a giornata intera per le scuole d'infanzia	Rispetto dei tempi	N. controlli effettuati nel rispetto dei tempi(per ogni mese entro il 10°giorno del mese successivo)/ N. totale dei controlli		100%	100%		CERULLO
10	Personale	Gestione risorse umane personale amm.vo sede Aspettative per gravi motivi e per L. 104	Tempi di predisposizione atti per autorizzazione	N. richieste evase in 10 gg/n. richieste pervenute			95%		CHIONO
11	Sostituzione personale scolastico	Rispetto budget della spesa per il personale a Tempo Determinato	Rispetto budget della spesa per il personale a Tempo Determinato	Spesa sostenuta (impegno meno economia di spesa)	Stanziamiento definitivo	ND	Spesa sostenuta =<stanziam ento definitivo		SCHILARDI CONTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO O utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
12	Gestione graduatorie Scuole d'infanzia	Garantire il buon funzionamento della graduatoria cittadini di accesso alle Scuole d'infanzia	Garantire tempi celeri nell'informazione alle famiglie sul numero dei posti disponibili nel corso dell'anno in ciascuna scuola comunale/statale/convenzionata	N. comunicazioni ad anno scolastico a tutte le scuole entro i termini previsti dalla circolare (entro l'8 di ogni mese)				N. 6 comunicazioni	MORETTI
13	Commissione SANITARIA per accesso	Gestione delle domande pervenute per la prioritari' nell'accesso per problemi sanitari	Rispetto dei tempi di risposta	N. Domande pervenute entro il termine previsto dalla circolare cui viene data risposta entro la data di pubblicazione della graduatoria provvisoria / n. Totale di domande pervenute entro il termine		ND	95%		MORETTI
14	Gestione entrate della Divisione	Entrate da SORIS (comprese quelle coattive) escluso incassi anomali		N. rendicontazioni annue entro il 15 del mese relativo ai versamenti del mese precedente			N. 12 rendicontazioni COATTIVE per il 2013 N. 4 rendicontazioni VOLONTARIE per il 2013 (da settembre a dicembre)		NARDI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO O utile al calcolo dell'indicatore	ANN O Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
15	Riscossione coattiva entrate	Aggiornamento Tabulati residui attivi		Numero aggiornamenti annui			Almeno 2 aggiornamenti annui		NARDI
16	Nidi in concessione	Gestione tariffe da nidi in concessione	Monitoraggio tariffe ed integrazione nidi in concessione	N. controlli effettuati	Almeno un controllo mensile sulle tariffe applicate dal gestione (e calcolo quota integrazione)- 10 mesi di funzionamento		N. 10 controlli annui		ORRU
17	Autocertificazioni ISEE	Controllo autocertificazioni per prestazioni agevolate		N. controlli autocertificazioni annui		ND	Almeno 200 controlli autocertificazioni (non massivi) annuali		ORRU

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
18	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Erogazione Borse di studio da lasciti	Rispetto dei tempi per l'erogazione della borsa di studio	Borse di studio liquidate entro 40 gg dalla pubblicazione della graduatoria/borse di studio da liquidate	N.D.	N.D.		100%	FARDIN
19	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Gestione sportelli al pubblico (infotariffe e infomorosità)	Garantire l'orario apertura sportello	N. giorni di apertura effettiva regolare (es. 9-12,00)/ N. giorni di apertura prevista	248 giorni di apertura/253 giorni di apertura prevista	98%	98%		NARDI
20	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Variazioni ISEE	Miglioramento tempi di soddisfazione richiesta di cambiamento tariffario	Variazioni ISEE apportare entro 15 giorni dalla richiesta / Variazioni ISEE necessaria	15 giorni	100%	100%		NARDI
21	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile Diritto allo Studio	Gestione cedole librarie - Scuole Primarie	Garantire tempi celeri nella liquidazione delle fatture presentate dai cartolibrari	Fatture inserite nell'atto di liquidazione entro 5 gg / fatture pervenute (da settembre a dicembre)		100 %	100 %		FARDIN RINALDI
22	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Aggiornamento Tariffe a seguito di presentazione nuovo ISEE o per frequenza di altri fratelli	Garantire il ricalcolo della tariffa nelle tempistiche predefinite (a seguito delle segnalazioni di errore o variazioni)	Numero variazioni ISEE o numero aggiornamenti tariffe mensili effettuate entro il mese successivo alla segnalazione / numero variazioni o aggiornamenti necessari	100% sistemazioni errori o aggiornamenti entro il mese successivo alla segnalazione	100%	100%		RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI
23	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Pagamento Ristorazione Scolastica Comunicazione con le famiglie	Garantire tempi celeri nelle risposte alle richieste di informazione fatte dagli utenti (attraverso la posta elettronica)	Numero di risposte alle mail degli utenti entro 5 giorni / numero di richieste pervenute		99%	99%		RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
24	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Aggiornamento delle tariffe a seguito di variazioni di residenza	Garantire tempestività nel ricalcolo della tariffa	Numero delle variazioni di residenza lavorate, con aggiornamento tariffario mensile / N. cambi di residenza che determinano adeguamento tariffe		100%	100%		RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI
25	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Determinazione degli addebiti relativi ai bambini ritirati dal servizio Nidi e Scuola d'Infanzia	Tempistica della determinazione degli addebiti	Numero di addebiti effettuati / N. addebiti da effettuare		100%	100%		RINALDI ORRU' RIGOTTI NARDI
26	Rapporti con i clienti esterni (imprese)	Garantire la stipula dei contratti relativi ad affidamento di servizi ed incarichi entro 90 giorni dall'aggiudicazione provvisoria (contratti stipulati dalla Direzione Servizi Educativi)	-	N° stipulazione contratti nel rispetto del valore di riferimento / N° complessivo dei contratti stipulati	90 giorni dall'aggiudicazione provvisoria	nd	75%		TOLOMEI
28	Servizio sistema educativo integrativo 0-6 anni	Assegnazione tirocinanti nei nidi e nelle scuole d'infanzia	Rispetto dei tempi programmati per il calendario delle assegnazioni alle scuole e nidi d'infanzia (entro dicembre)	Numero di tirocinanti assegnati alle varie strutture (entro dicembre) / Numero tirocinanti da inserire con richieste valide pervenute entro il 30 ottobre		ND	95%		SIMONE AVICO
29	Servizio sistema educativo integrativo 0-6 anni	Predisposizione Piano di formazione per il personale dei Servizi Educativi	Comunicazione piano formativo ai colleghi (entro il mese di novembre)	Numero corsi attivati / Numero di corsi approvati		ND	100%		GUERRA M.

 DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI - SERVIZIO ACQUISTO BENI E SERVIZI SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE						DOCUMENTO	SQS D07B 01	
						REV. 1	del 6-4-2011	
						APPROVAZIONE	Dr. F. Valfrè	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA						Performance di qualità		
Prestazione	Caratteristiche del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Responsabilità se diversa dal Settore	Indicatore	Valore soglia base anno	procedura applicabile/note
Ristorazione standard	Comunicazione del menù base a tutte le famiglie degli alunni		Distribuzione del calendario del menu a tutti gli alunni entro il 30 settembre	mancata distribuzione entro il 15 ottobre		non presente	non presente	PG Sett. D07 B1
			Pubblicazione del menù sul portale della ristorazione scolastica entro il 30 agosto	mancata pubblicazione sul portale della ristorazione scolastica entro il 15 settembre	SETTORE BILANCIO, SISTEMA INFORMATIVO E TARIFFE DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI	non presente	non presente	PG Sett. D07 B1
			Nelle scuole primarie affissione del menù settimanale aggiornato tutte le settimane nel refettorio	mancata affissione		controlli conformi/n. controlli	95%	PG Sett. D07 B1
	Erogazione servizio a tutti gli utenti richiedenti		Erogazione pasto a tutti gli alunni iscritti al servizio presenti a scuola entro le ore 9,30	mancata erogazione pasto		controlli conformi/n. controlli	100%	PO Sett. D07 B1
	Rispetto del menù definito		Rispetto giornaliero del menù definito	mancato rispetto valore soglia	Settore Edilizia Scolastica	(n. giorni con rispetto menu definito* n. scuole)/ (n. gg apertura servizio * n. Scuole)	90%	PO Sett. D07 B1
	Disponibilità a fornire la frutta a metà mattina come seconda colazione		Attivazione del servizio nelle scuole dell'obbligo entro 5 gg dalla richiesta della classe	il servizio non viene offerto entro 10 gg da richiesta		n. scuole richiedenti con rispetto tempi/n. scuole richiedenti	98%	Carta dei Servizi
	Adeguatezza delle porzioni offerte alle esigenze alimentari degli alunni		Nelle scuole dell'obbligo esposizione delle porzione standard per potere operare il confronto mediante "piatto campione"	mancata esposizione piatto campione		controlli conformi/n. controlli	98%	PO Sett. D07 B3
	Fornitura di adeguata dotazione per consumare il pasto in modalità self-service		Nelle scuole dell'obbligo la dotazione comprende idoneo vassoio arancione, stoviglia per il primo piatto, stoviglia per il secondo piatto e il contorno, bicchiere, tovagliolo e posate	mancata dotazione		controlli conformi/n. controlli	98%	PO Sett. D07 B3



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI - SERVIZIO ACQUISTO BENI E SERVIZI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

DOCUMENTO SQS D07B 01

REV. 1 del 6-4-2011

APPROVAZIONE Dr. F. Valfrè

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Performance di qualità

Prestazione	Caratteristiche del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Responsabilità se diversa dal Settore	Indicatore	Valore soglia base anno	procedura applicabile/note	
Controllo sul servizio	Garanzia di fornire carne bovina di razza piemontese		Appartenenza della carne bovina distribuita alla razza piemontese	Non conformità analitica DNA Bovino		controlli conformi/n.controlli	90%	PO Sett. D07 B3	
	Garanzia di fornire ortofrutta biologica		L' ortofrutta è biologica	Non conformità analitica e etichettatura non rispondente		controlli conformi/n.controlli	95%	PO Sett. D07 B3	
	Sicurezza alimenti forniti e idoneità dei locali e delle attrezzature			Effettuazione di almeno un controllo all'anno in ogni scuola svolto da personale interno	controllo non avvenuto presso la scuola		scuole controllate almeno una volta/n. scuole totale	99%	PO Sett. D07 B3
				Effettuazione di almeno un controllo all'anno in ogni scuola svolto da personale esterno del laboratorio incaricato	controllo non avvenuto presso la scuola		scuole controllate almeno una volta/n. scuole totale	99%	PO Sett. D07 B3
				Effettuazione di almeno quattro controlli all'anno presso ogni Centro di Cottura delle IA effettuato da personale esterno del laboratorio incaricato	n. controlli inferiori a 4 presso il centro di cottura		centri di cottura controllati almeno 4 volte/n. centri cottura totale	100%	PO Sett. D07 B3
Manutenzione elettrodomestici	Efficienza elettrodomestici		Intervento di riparazione entro 25 gg dalla richiesta (per elettrodomestici fuori garanzia)	mancata riparazione entro 30 gg.		Interventi con tempi rispettati/interventi richiesti	95%	PO Sett. D07 B3+IL 14	
			Richiesta al fornitore di intervento di riparazione di elettrodomestico in garanzia entro 5 gg	mancata richiesta entro 10 gg		n. interventi richiesti nei tempi previsti/n. interventi richiesti	98%	PO Sett. D07 B3+IL 14	
Manutenzione locali	Manutenzione locali a carico imprese ristorazione		Rispetto tempistica per richiesta ed esecuzione intervento manutentivo come da IL 17	mancato rispetto tempistiche		n. interventi richiesti ed eseguiti nei tempi previsti da IL 17/n. interventi richiesti	95%	PO Sett. D07 B3+IL 17	
	Manutenzione locali a carico Edilizia Scolastica		Comunicazione da parte di Edilizia dei tempi necessari per esecuzione intervento entro 30 gg. dalla segnalazione	mancata comunicazione entro 40 gg.	Settore Edilizia Scolastica	non presente	non presente	PO Sett. D07 B3	



STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Performance di qualità

Prestazione	Caratteristiche del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Responsabilità se diversa dal Settore	Indicatore	Valore soglia base anno	procedura applicabile/note
Ristorazione personalizzata	Attivazione menù "in bianco" in alternativa al menù standard		il menù "in bianco" viene offerto in giornata in alternativa al menù standard quando richiesto dal genitore entro le ore 9,30	mancata erogazione menù in bianco		non presente	non presente	PO Sett. D07 B1
	Predisposizione menù personalizzato a fronte di documentate esigenze alimentari		il rinnovo o l'attivazione ex novo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno fin dall'inizio dell'anno scolastico se la richiesta, corredata da adeguato certificato medico perviene entro il mese di giugno	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il rinnovo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno entro 40 giorni dall'inizio dell'anno scolastico se la richiesta, corredata da adeguato certificato medico perviene nel periodo fra luglio/agosto	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il rinnovo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno entro 40 gg dalla presentazione della richiesta, qualora la richiesta, corredata da adeguato certificato pervenga in data successiva a quella di inizio anno scolastico	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il menù personalizzato in caso di nuova richiesta, corredata da idoneo certificato medico, presentata nei mesi di luglio/agosto, viene reso disponibile all'alunno entro 15 gg dall'inizio dell'anno scolastico	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il menù personalizzato in caso di nuova richiesta, corredata da idoneo certificato medico, presentata durante l'anno scolastico, viene reso disponibile all'alunno entro 10 gg dalla richiesta	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			Attivazione menù "alternativo" per esigenze etico-religiose		il menù "alternativo" viene offerto all'alunno entro 10 gg dalla richiesta	mancata fornitura entro 10 gg		n. menu alternativi forniti nei tempi prefissati/n. menu alternativi richiesti
Ascolto	Presenza in esame dei reclami dei cittadini	L. 241/90	Il Settore risponde entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato reclami	mancata risposta nei 30 gg		n. risposte a reclami fornite entro 30 gg/n. reclami pervenuti	98%	PG Sett. D07 B1



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI - SERVIZIO EDUCATIVO INTEGRATO 0-6

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA

DOCUMENTO	SQS Ser SEDI rev 2
REV.	2 di APR 2013
REDAZIONE	SARTORE
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	SIMONE

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Ambientamento	Partecipazione dei genitori		realizzazione di una riunione con le famiglie dei bambini nuovi iscritti entro 31 Luglio	non previsto		non previsto	-	POSett D07A 01
	Partecipazione dei genitori		Realizzazione di almeno 1 Colloquio individuale con ciascuna famiglia prima che inizi la frequenza	non previsto		n° bambini inseriti con colloquio prima della frequenza su n° totale bambini da inserire	90%	POSett D07A 01
	Disponibilità del servizio		Definizione calendario inserimento per gruppi entro la realizzazione della riunione genitori	non previsto		non previsto	-	POSett D07A 01
	Comunicazione del servizio		Consegna preventiva della data inizio ambientamento sul promemoria genitori	non previsto		n° calendari consegnati preventivamente su n° bambini da inserire	90%	POSett D07A 01
	Disponibilità del servizio	REG. 231 - NIDI. Art. 25- periodo degli inserimenti: settembre / ottobre	inizio dell'ambientamento per nuovi iscritti in prima graduatoria entro 31 ottobre (esclusi assenti o chiamati successivamente al 1 settembre)	ritardo oltre 1 mese		n° bambini avviati all'ambientamento entro 31/10 (esclusi assenti o chiamati successivamente al 1 settembre) su totale bambini avviati (esclusi assenti o chiamati dopo 1/9)	100%	POSett D07A 01
	monitoraggio del servizio		redazione di almeno 1 osservazione sull'ambientamento per ogni bambino nuovo iscritto (scheda di osservazione in ambientamento)	non previsto		n° bambini di cui è stata compilata almeno 1 osservazione sul totale bambini in ambientamento (esclusi bambini ritirati durante l'ambientamento)	95%	POSett D07A 01
	Salute e sicurezza del bambino	Protocollo d'Intesa con AASSLL: il personale acquisisce dal genitore o da chi esercita la potestà, informazioni relative alla salute del bambino utilizzando una griglia	Compilazione Griglia ASL per ogni bambino nuovo iscritto	assenza della scheda		n° griglie ASL individuali compilate sul totale bambini nuovi iscritti	100%	POSett D07A 01
	Salute e sicurezza del bambino	Protocollo d'Intesa con AASSLL: per i bambini con possibile rischio e/o bisogno conclamato, il personale socio-sanitario consegna un estratto della scheda socio sanitaria al nido prima dell'inserimento del bambino	Consegna dell'estratto scheda Socio-Sanitaria prima dell'inserimento (nei casi previsti dal Protocollo d'intesa ASL)	assenza della scheda		N° di estratti schede sociosanitarie consegnate al nido sul totale bambini con casistica prevista dal protocollo	100%	POSett D07A 01

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Esperienze educative per il bambino	disponibilità di esperienze educative diversificate		Ogni bambino di età superiore a 12 mesi, in ogni mese di presenza (se presente almeno 10 giorni al mese), è coinvolto in almeno una esperienza educativa per ciascuna delle aree di sviluppo (area motoria, comunicazione e linguaggi, cognitiva, affettivo-relazionale-sociale)	non previsto		n° bambini coinvolti come da std sul totale bambini presenti come da std	98%	POSett D07A 02
	disponibilità di esperienze educative diversificate		Ogni bambino di età superiore ai 12 mesi (esclusa la sezione lattanti) nel corso dell'anno scolastico effettua almeno tre uscite dal Nido in contesti diversi (territoriali o temporali)	non previsto		n° dei bambini che effettuano esperienze educative come da std sul totale bambini	95%	POSett D07A 02
	comunicazione relativa al servizio		l'uscita didattica svolta a piedi viene comunicata nello Spazio Comunicazione Famiglie almeno il giorno prima.	non previsto		non previsto	--	POSett D07A 02
Accoglienza / Ricongiungimento	disponibilità del servizio		L'accoglienza viene svolta con una apertura minima di 1,5 ore	non previsto		n° giorni in cui l'accoglienza viene svolta come da std sul totale giorni di apertura del servizio	90%	POSett D07A 02
			il Ricongiungimento viene svolto con apertura minima di 2 ore complessivamente nelle varie uscite	non previsto		n° giorni in cui il ricongiungimento viene svolto come da std sul totale giorni di apertura del servizio	95%	POSett D07A 02
	contenuto tecnico del servizio	REG. 231 - NIDI	L'accoglienza ed il ricongiungimento sono eseguiti in presenza di almeno un educatore	non previsto		n° giorni in cui accoglienza e ricongiungimento vengono svolti come da std sul totale giorni di apertura del servizio	100%	POSett D07A 02
	Comunicazione del servizio		al momento del ricongiungimento, alla famiglia viene fornita informazione a richiesta sulla giornata del bimbo (si utilizzano le info registrate su quaderno/agenda di sezione)	non previsto		non previsto	--	
	comunicazione del servizio	Accordo collettivo nazionale sui servizi pubblici essenziali ARAN-OO.SS del 19/09/2002	Le variazioni degli orari di accoglienza e ricongiungimento sono comunicate ai genitori ed ai cittadini con almeno 5 giorni di anticipo	non previsto		non previsto	--	POSett D07A 02

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note	
Igiene personal e del bambino	contenuto tecnico del servizio		Il cambio delle lenzuola fornite dal nido deve essere effettuato almeno ogni 15 giorni lavorativi (salvo ulteriori casi specifici di necessità di sostituzione)	non previsto		n° cambi effettuati come da std sul totale cambi effettuati	90%	POSett D07A 02	
Relazioni con le famiglie	Disponibilità del servizio	REG 231 - NIDI (ARTT. 12-13)	durante l'anno scolastico si svolgono 3 riunioni con i genitori (ad esclusione delle riunioni dei genitori dei nuovi iscritti): - una di presentazione ad inizio anno - una di confronto a metà anno - una di verifica a fine anno	NON RISPETTO DELLO STD		non previsto	--		
	Disponibilità del servizio		nel corso dell'anno si svolge almeno 1 colloquio individuale con i genitori di ciascun bambino (oltre al colloquio in ambientamento)	non previsto		n° colloqui effettuati come da std sul totale bambini iscritti	95%	POSett D07A 02	
	tempestività del servizio		I colloqui richiesti dalla famiglia vengono presi in carico entro 3 giorni dalla richiesta	non previsto		n° colloqui presi in carico come da std sul totale colloqui richiesti dalle famiglie	98%	POSett D07A 02	
	disponibilità servizio		Il personale amministrativo riceve i genitori presso il nido almeno 4 ore alla settimana	non previsto		n° settimane in cui il personale amministrativo riceve i genitori presso il nido come da std, sul totale settimane di apertura del servizio	95%	POSett D07A 03 (orario comunicato presso la struttura)	
vigilanza e Sicurezza bambini	Vigilanza accesso alla struttura		Attività di vigilanza dell'ingresso durante tutte le fasce orarie di apertura	mancanza del controllo anche solo in una fascia oraria di apertura		n° giornate con controllo come da std / totale giornate di apertura	100%	POSett D07A 02	
	sicurezza e prevenzione incendi	Legge 81/2008	corretta compilazione del registro dei controlli secondo quanto previsto dalla normativa vigente	mancata compilazione del registro		non previsto	--	POSett D07A 02	
		Legge 81/2008	effettuazione delle 2 prove annuali previste	mancata effettuazione di prove nell'anno			non previsto	--	POSett D07A 02
		Legge 81/2008	aggiornamento mensile della cassetta del pronto soccorso contenente i prodotti come previsto dalla normativa		non previsto		non previsto	--	POSett D07A 02
	gestione emergenze sanitarie	Protocollo d'Intesa Città di TO -AASSLL TO 1 e 2 - Anno 2009	allontanamento dei bambini con sintomi previsti dal Protocollo d'Intesa con le AASSLL accompagnato da consegna al genitore del modulo relativo		non previsto		non previsto	--	ILSett D07A 03
			attuazione della procedura prevista per ogni infortunio occorso.		non previsto		non previsto	--	POSett D07A 02

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note	
struttura nido/ spazi	sicurezza per i bambini	NORMATIVA INFRASTRUTTURE	Completezza ed adeguatezza dei documenti che attestano il rispetto dei requisiti di sicurezza della struttura (scheda requisiti documentali struttura)	incompletezza ed inadeguatezza della documentazione prevista	Settore edilizia scolastica	non previsto	--		
		D.lgs. 81/2008	Rispetto dei piani di controllo per la sicurezza	mancato rispetto dei piani di controllo per la sicurezza		non previsto	--	POSett D07A 02	
	pulizia (spazi e materiali per bambini)		viene rispettato il piano di pulizia definito da capitolati e direttive applicabili	non previsto		non previsto	--	POSett D07A 03	
struttura nido/ organico	organico	REG 231 - NIDI 1 educatore ogni 5 lattanti iscritti; 1 educatore ogni 6 piccoli iscritti; 1 educatore ogni 8 grandi iscritti 1 operatore ogni 15 bambini	La dotazione organica del personale educativo rispetta i seguenti rapporti educatori /bambini >=1/5 lattanti iscritti >=1/6 piccoli iscritti >= 1/8 grandi iscritti	rapporto minimo di Regolamento non rispettato	SETTORE PERSONALE	non previsto	--	PGDiv D07_01	
			la presenza giornaliera di personale educativo garantisce il rapporto educatori / bambini presenti >=6	rapporto minimo di Regolamento non rispettato	SETTORE PERSONALE	numero di giorni in cui è rispettato il rapporto come da std sul totale giorni apertura	100%	PGDiv D07_01 si applica ai giorni di servizio ordinario (no scioperi, calamità)	
			Nelle strutture il cui personale è dipendente comunale la dotazione organica assistenti è >=1/15 rispetto ai bambini presenti		SETTORE PERSONALE	% giorni con organico conforme	100%	PGDiv D07_01	
			Nelle strutture il cui personale è esternalizzato l'esecuzione del contratto è conforme al capitolato			non previsto	--	PGDiv D07_01	
		legge regionale 3 del 1973 art. 15: a ciascun asilo nido devono essere assegnati puericultrici in numero di almeno 1 ogni 10 bambini	il personale educativo presente giornalmente rispetta il rapporto numerico educatori/bambini presenti >=1/10 in tutte le fasce orarie	presenza di personale educativo < 1/10		n°giorni con rapporto rispettato su totale giorni apertura	100%	prevedere rilevazione in orari diversi della giornata	
	disponibilità del servizio nido	REG 231 - NIDI	rispetto del n° dei giorni di apertura previsti dal calendario scolastico				non previsto	--	
		REG 231 - NIDI L'orario di apertura, in relazione alla presenza dei bambini, è compreso indicativamente tra le ore 7,30 e le ore 17,30 dal lunedì al venerdì	nei giorni in cui il nido è aperto, rispetto dell'orario di apertura previsto dal regolamento nidi, da circolari attuative interne o dai casi previsti dalla normativa.			n°giorni con orario rispettato come da std sul totale giorni apertura	100%		

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

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

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

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare l'innovazione metodologica e didattica
- 2) Potenziare i servizi educativi per le famiglie e il tempo libero dei ragazzi
- 3) Realizzare convenzioni con le istituzioni per il potenziamento degli interventi educativi
- 4) Facilitare l'integrazione tra istruzione, formazione e mondo del lavoro
- 5) Garantire standard educativi per bambini disabili e ragazzi svantaggiati

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,4,5	1	Test di orientamento Arianna: <ul style="list-style-type: none">• re-design e implementazione del software a supporto (parte attitudinale)• revisione e sviluppo parte motivazionale• ammodernamento strumentazione laboratorio (tramite Fondi Legge 285)	1.a	Nuovo test Arianna operativo entro fine ciclo Peg	TOSCO MELGIOVANNI
3	2	Deliberazione quadro Piano Adolescenti	2a	Presentazione ad Assessore e Direttore entro novembre 2013	TOSCO GALLIVANONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	3	Unificazione in unico Centro dei servizi della documentazione disabili sensoriali	3a	Entro ciclo Peg	MANO
5	4	Trasferimento di due CESH in un'unica sede	4a	Entro fine ciclo Peg	TOSCO QUAGLIA
4,5	5	Inclusione scolastica disabili: formulazione graduatoria unica insegnanti comunali per le scuole obbligo	5a	Stesura della graduatoria unica in tempo utile per l'anno scolastico 2013/14	GUERRA
4,5	6	Attuazione progetto "In Media Res"	6a	Inserimento scolastico ed extra scolastico di 40 minori cittadini non italiani entro fine ciclo PEG	RISO
4,5	7	Assicurare il diritto all'inclusione per i bambini disabili inseriti nelle scuole comunali dell'infanzia	7a	Realizzazione di 40 progetti individualizzati	RE
	8	<p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	8a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	TOSCO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo	Utilizzo equilibrato delle risorse per attività di inserimento scolastico disabili	Differenziare l'offerta ottimizzando l'utilizzo delle alternative disponibili	N. scuole a cui si dà risposta / N. totale scuole primarie e secondarie di primo grado che ne fanno richiesta e la cui domanda è congrua con le indicazioni e i criteri formulati dalla Direzione Servizi Educativi	Risposta al 100% delle scuole che ne fanno richiesta	100%	100%		RE GUERRA P.
2	Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo	Tempo di risposta alle richieste delle scuole	Rispetto dei tempi di risposta	Risposte entro 30 giorni / N. domande ricevute	Risposte in 30 giorni nel 100% dei casi	100%	100%		RE
3	Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo	Assistenza alle scuole	Promozione incontri di co progettazione	N. di scuole in cui si è attuato 1 incontro / totale scuole primarie e secondarie di primo grado richiedenti	1 incontro all'anno per scuola	100%	100%		GUERRA P. QUAGLIA RE
4	Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo Provaci ancora Sam	Dispersione scolastica e successo formativo	Rispetto dei tempi di risposta	Risposte entro 30 giorni dalla data di esecutività della determina di impegno di spesa/ N. richieste valide ricevute	Risposte in 30 giorni	100%	100%		RISO
5	Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo Sostegno Obbligo Scolastico-Disabili Sensoriali	Interventi educativi specifici per i Disabili Sensoriali	Rispetto dei tempi di risposta	Richieste trasmesse all'UVM ed alle agenzie educative accreditate entro 10 giorni / N. richieste valide ricevute		100%	100%		MANO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Magazzino ausili	Monitoraggio inventari ausili sulla base di una scheda predefinita		N. Monitoraggi presso le scuole interessate		nd	Almeno N. 10 Monitoraggi		GUERRA P.
7	Sensibilizzazione	Attività formative sulla disabilità e rapporto con associazioni		N. sopralluoghi presso le scuole aderenti			Almeno n. 15 sopralluoghi		GUERRA P.
8	Servizio Orientamento e formazione Educazione Permanente Centro di Orientamento Scolastico e professionale	Incontri di approfondimento o dei risultati dell'orientamento o con le famiglie	Restituzione del risultato dell'orientamento ai genitori dei ragazzi delle scuole richiedenti	1 incontro per scuola nel periodo maggio - gennaio / N. scuole richiedenti		83%		90%	TOSCO MELGIOVANNI
9	Somministrazione questionari:	Monitoraggio e valutazione degli interventi di orientamento	Indagini di customer satisfaction	N. Questionari Somministrati	Questionari somministrati nel 2013 > questionari somministrati nel 2012	739		1050	TOSCO MELGIOVANNI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
10	Servizio Orientamento e formazione Educazione Permanente Centro di Orientamento Scolastico e professionale	Orientamento classi tramite Test Arianna	Copertura della domanda potenziale	Classi orientate / Domanda potenziale		91%	91%		TOSCO MELGIOVANNI
11	Progetti europei	Realizzazione di progetti europei: Rete Xarxa		n. soggetti in stage		14		16	TOSCO
12	Servizio Orientamento e formazione Educazione Permanente Centro di Orientamento Scolastico e professionale	Consegna dei risultati dell'orientamento o ed illustrazione personalizzata dei risultati alle insegnanti	Copertura delle classi richiedenti	N. classi orientate/ N. classi richiedenti	Almeno 250 classi come da accordo di programma Città-Provincia	100%	100%		TOSCO MELGIOVANNI
13	Servizio Orientamento e Formazione Progetto Adolescenti	Monitoraggio attività a favore di adolescenti sulla base di una scheda predefinita	Compilazione delle schede	N. direzioni circoscrizionali monitorate	10 circoscrizioni	8 direzioni	10 direzioni circoscrizionali		TOSCO GALLIVANONE

**VICE DIREZIONE GENERALE
INGEGNERIA**

VICE DIREZIONE GENERALE INGEGNERIA

Politica: PIANIFICAZIONE E CONTROLLO LL.PP. E GESTIONE DEI SERVIZI CORRELATI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Supportare e verificare l'attività dei Settori Tecnici nelle procedure di appalto ed esecuzione dei LL.PP., sia attraverso il monitoraggio delle modalità attuative, sia attraverso attività di formazione/informazione
- 2) Fornire supporto ai Settori Tecnici interessati per ottenere un monitoraggio costante dell'andamento dei lavori, dello stato di attuazione del programma delle OO.PP. e aggiornamento del programma triennale
- 3) Indirizzare e coordinare le attività del Sistema Sicurezza dell'Ente, effettuare controlli a campione su impianti di proprietà di terzi, compreso l'adeguamento degli stessi, oltre la gestione degli esposti
- 4) Individuare azioni, modalità e sistemi di monitoraggio, anche in collaborazione con enti esterni, delle aree collinari ad alto rischio idrogeologico
- 5) Coordinare l'attività dei componenti presenti ai lavori pubblici, nominati dalla Città in seno alla Commissione Provinciale di Vigilanza presso la Prefettura
- 6) Gestire il parco veicolare municipale e i servizi di trasporto sia a mezzo personale municipale, sia a mezzo terzi, in termini di efficacia, efficienza e maggior rispetto ambientale

OBIETTIVI – Servizio PROGRAMMAZIONE LLPP

N° LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Redazione e aggiornamento del programma delle attività per l'anno 2013 relativa alla Commissione Provinciale di Vigilanza – Coordinamento dei componenti nominati dalla Città	1.a	Entro il 31.12.2013	SPEZZATTI
2	2	Predisposizione modelli e report relativamente all'andamento dei cantieri OO.PP. da pubblicarsi nel sito Internet, sezione "Amministrazione Trasparente"	2.a	Entro il 31.12.2013	SPEZZATTI
2	3	Realizzare gli interventi necessari per allineare l'applicativo "Programma Triennale" al nuovo D.M. dell'11/11/2011	3.a	Attuazione entro il 31.12.2013	PASCHINO
3	4	Aggiornamento delle Valutazioni del Rischio per 12 Datori di Lavoro a seguito del nuovo organigramma della sicurezza	4.a	Entro il 31.12.2013	PAOLONE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Servizio PROGRAMMAZIONE LLPP

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione contributi luoghi di culto	L.R. n. 15/89 – Utilizzo fondo derivante dagli Oneri di Urbanizzazione per interventi su edifici di culto – Adempimenti	Verifica dei requisiti delle domande in attuazione della L.R. 15/89	N. richieste per le quali è rispettato il valore di riferimento / sul totale delle domande presentate	Comunicazione scritta esito domanda entro 45 giorni dall'approvazione del programma previsto dalla L.R. 15/89	100%	100%		SPEZZATTI
2	Gestione contributi luoghi di culto	L.R. n. 15/89 – Utilizzo fondo derivante dagli Oneri di Urbanizzazione per interventi su edifici di culto – Adempimenti	Verifica dei requisiti delle domande in attuazione della L.R. 15/89	N. liquidazioni inoltrate alla Ragioneria entro i termini / sul totale delle richieste di erogazione	Osservanza dei tempi : 25 gg. a far data dal ricevimento della richiesta di erogazione	100%	100%		SPEZZATTI
3	Erogazione incentivo alla progettazione	Erogazione incentivo alla progettazione di cui al D.Lgs. 163/2009 art. 92 comma 5	Conteggio e liquidazione degli importi calcolati in base al Regolamento della Città	N. di comunicazioni per le quali è rispettato il valore di riferimento	Comunicazione scritta entro 30 giorni dalla data di liquidazione	100%	100%		SPEZZATTI
4	Gestione Piano Triennale LL.PP.	Piano degli investimenti – Monitoraggio piano degli investimenti 2013	Verifica del rispetto dei parametri approvati dal Comitato di Coordinamento finanziario	N. di documenti riepilogativi degli investimenti in coerenza con le strategie gestionali definite in corso d'anno	Monitoraggi su base annua	5	5		PASCHINO
5	Rilascio pareri interni per sicurezza sul lavoro	Aggiornamento degli addetti antincendio e gestione delle emergenze	Effettuazione corsi di formazione per aggiornamento periodico degli addetti antincendio e gestione delle emergenze come richiesto dal D.Lgs. 81/2008	N. corsi di formazione effettuati su base annua	N. corsi di formazione effettuati	10	10		PAOLONE
6	Gestione del piano della sicurezza	Aggiornamento degli addetti antincendio e gestione operativa delle emergenze	Effettuazione prove di evacuazione su stabili in gestione.	N. prove evacuazione effettuate per immobile	1	N.D.		3	PAOLONE

OBIETTIVI – Servizio SISTEMA SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

N° LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Individuazione delle linee guida per il monitoraggio degli interventi di messa in sicurezza e bonifica dei manufatti contenenti FAV (fibre artificiali vetrose)	1.a	Elaborazione di una procedura per gli interventi di manutenzione e bonifica su materiali contenenti amianto per i Servizi tecnici entro il 31.12.2013	DIGRAZIA
			1.b	Predisposizione struttura catasto FAV entro il 31.12.2013	ZARRELLI
3	2	Definizione del piano operativo complessivo relativo al riesame dei procedimenti di Ispezione Edilizia sia sotto l'aspetto tecnico sia sotto l'aspetto amministrativo	2.a	Conclusione di almeno 8 procedimenti entro il 31.12.2013	BERTOLERO BONANTE
3	3	Attività di verifica delle utenze domestiche impianti elettrici e gas ai sensi della Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 40/04 e s.m.i., comportanti l'erogazione dei relativi contributi alla Città ai sensi dell'art. 14 commi 1-2-3 della citata Deliberazione.	3.a	Verifica di almeno 70 impianti entro il 31.12.2013	D'ARPA
3	4	Aggiornamento ed adeguamento dei documenti di valutazione del rischio e dei piani di gestione delle emergenze della V.D.G. Ingegneria.	4.a	Entro il 31.12.2013	LOMBARDI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Servizio SISTEMA SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Verifiche edilizie, sopralluoghi / emissione ordinanze sindaco	Attività tecnico/amministrativa inerente il procedimento di emissione delle ordinanze sindacali contingibili e urgenti, finalizzate alla tutela della pubblica e privata incolumità	Esecuzione di verifiche tecniche attraverso accertamenti e sopralluoghi, su richiesta di Vigili Urbani, Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco e Enti vari, redazione del referto tecnico specifico, predisposizione di apposita ordinanza sindacale e conseguente trasmissione al Comando Vigili Urbani per la notifica dell'atto	N. di ordinanze inviate all'ufficio notifiche VV.UU. entro i termini/totale delle ordinanze emesse	Gg. 15 per l'emissione dell'ordinanza sindacale dalla segnalazione iniziale pervenuta e invio all'ufficio notifiche VV.UU.	90%	90%		BERTOLERO BONANTE
2	Rilascio pareri interni per sicurezza sul lavoro	Attività di approfondimento della normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, sotto l'aspetto tecnico e procedurale, in riferimento alle realtà lavorative comunali	Formulazione di pareri tecnici e indicazioni operative in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, compreso il supporto in caso di contraddittorio con l'organo di vigilanza	N. di pareri formali rilasciati entro i termini/ totale di pareri richiesti (comprese le problematiche relative all'attuazione dei piani di gestione delle emergenze)	Gg. 7 per la formulazione di parere formale dalla richiesta pervenuta	100%	100%		DIGRAZIA LOMBARDI ZARRELLI
				N. di sopralluoghi e procedure elaborate entro i termini/ totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per l'esecuzione di sopralluogo e individuazione di eventuale procedura operativa	94%	94%		
3	Attività di verifiche edilizie di pronto intervento e di attuazione delle norme di sicurezza sul lavoro in ambito comunale	Attività amministrativa di gestione degli esposti provenienti da privati cittadini o dall'ASL TO1 in materia di sicurezza e conformità degli impianti	Gestione dell'istruttoria dei sopralluoghi fino ad avvenuto eventuale adeguamento degli impianti	N. degli esposti verificati con conseguente avvio del procedimento ex Legge 241/90 entro 30 gg./tot. esposti ricevuti	Gg. 30 per la conclusione del procedimento	90%		100%	DIGRAZIA D'ARPA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Verifiche di legge e valutazione degli esposti pervenuti	Verifiche esposti di cittadini o segnalazione di Enti terzi su criticità in edifici privati	Rispetto delle tempistiche di evasione delle pratiche amministrative sugli esposti/segnalazioni	n. procedimenti amministrativi avviati su esposti entro 30 gg / n. tot esposti	30 gg	n.d.	100%		DIGRAZIA

OBIETTIVI – Servizio ISPETTORATO TECNICO

N° LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Piano anticorruzione adottato dalla Città: individuazione processi in ambito Opere Pubbliche	1.a	Redazione modelli entro il 31.12.2013	BOSIO DEMARIA
1	2	Attività di verifica, mediante le visite ispettive e contabili, sulla gestione tecnica, amministrativa e contabile delle OO.PP.	2.a	Attivazione di n. 7 visite ispettive e n. 350 nullaosta ai fini liquidazione SAL entro il 31.12.2013	GRECO BONO SAVIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio ISPETTORATO TECNICO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Attività di verifica e consulenza su aspetti legali e contabili in materia di Opere Pubbliche	Attività di approfondimento della normativa vigente in materia di opere pubbliche e consulenza, sotto l'aspetto amministrativo, contabile e legale, inerenti la gestione delle opere	Formulazione di pareri amministrativi-legali in materia di LL.PP., comprese le eventuali controversie con l'appaltatore	N. di pareri rilasciati entro i termini/numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per il rilascio, dalla richiesta, del parere su casi ordinari	100%	100%		BOSIO
				N. di pareri rilasciati entro i termini/numero totale delle richieste pervenute	Gg. 30 per il rilascio, dalla richiesta, del parere su casi di media/elevata difficoltà	100%	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Attività di verifica e consulenza su aspetti legali e contabili in materia di Opere Pubbliche	Attività di verifica e supporto in materia di congruità e correttezza sulle bozze di parcella per incarichi di LL.PP. da conferirsi a professionisti esterni	Redazione del calcolo e/o verifica di congruità della prestazione per l'incarico da conferire	N. di rilascio di parere e/o congruità entro i termini/numero totale di richieste pervenute	Gg. 5 per di rilascio del parere e/o verifica della congruità su parcella per incarichi singoli	100%	100%		DEMARIA
				N. di rilascio di parere e/o congruità entro i termini/numero totale di richieste pervenute	Gg. 15 per il rilascio del parere e/o verifica della congruità su parcella per incarichi complessi	100%	100%		
3	Verifica correttezza contabile SAL	Attività di verifica della correttezza contabile e della completezza della documentazione redatta dal gruppo di direzione lavori ai fini della liquidazione dei SAL di opere pubbliche	Esame della documentazione tecnico/contabile prodotta e rilascio di nulla osta ai fini della liquidazione dei SAL emessi	N. di nulla osta rilasciati entro i termini/totale delle pratiche pervenute	Gg. 3 per il rilascio del nulla osta dal ricevimento della documentazione	100%	100%		SAVIO
4	Attività di verifica e consulenza su aspetti legali e contabili in materia di Opere Pubbliche	Attività, mediante visite ispettive, di verifica della correttezza dei documenti tecnico-amministrativi e di supporto delle pratiche contabili	Esame della documentazione tecnico/contabile prodotta e verifica del rispetto della vigente normativa in ambito LL.PP.	N. di visite ispettive concluse entro 120 gg. dall'avvio (al netto dei tempi occorrenti per l'acquisizione dei documenti provenienti dai Settori interessati)/tot. N. visite	Gg. 120 per la conclusione dell'iter ed emissione del rapporto finale	95%	95%		BONO GRECO
5	Attività di verifica e consulenza su aspetti legali e contabili in materia di Opere Pubbliche	Attività di approfondimento della normativa in materia di opere pubbliche e consulenza, sotto l'aspetto amministrativo, contabile e legale, inerenti la gestione dei lavori	Garantire il tempestivo aggiornamento dei colleghi attraverso la produzione di circolari interne.	Circolari pubblicate su Intracom entro 45 gg da data esecutività della normativa / totale circolari pubblicate	45 gg	N.D.	90%		BOSIO

OBIETTIVI - Servizio GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N° LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
6	1	Alienazione veicoli dell'autoparco municipale	1.a	Predisposizione bando di gara	LAONIGRO PANICO
6	2	Riduzione rispetto al 2012 delle spese per i servizi di trasporto	2.a	Report su risparmi ottenuti entro fine ciclo peg	STELLA
6	3	Riduzione rispetto al 2012 delle spese per acquisto di carburante	3.a	Report su risparmi ottenuti entro fine ciclo peg	MARICA
6	4	Riduzione rispetto al 2012 delle spese di gestione tecnica (manutenzioni e/o riparazioni)	4.a	Report su risparmi ottenuti entro fine ciclo peg	VERNETTI
-	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	5.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	LAONIGRO MARICA VERNETTI PANICO STELLA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione parco veicolare	Attività di prestazione del servizio di trasporto in proprio per Amministratori e dipendenti comunali	Gestione della procedura di richiesta del servizio di trasporto, attraverso puntuale programmazione delle uscite, individuazione del personale preposto e risposta al richiedente	N. di comunicazioni di servizio rese entro il termine/totale delle richieste pervenute	Gg. 2 per la comunicazione al richiedente delle modalità del servizio reso	100%	100%		STELLA
2		Rilascio di nuove autorizzazioni e rinnovi di autorizzazioni alla guida dei veicoli municipali	Gestione della procedura di rilascio di nuove autorizzazioni o di rinnovo di autorizzazioni alla guida di veicoli municipali , verifica documentale e tecnica, trasmissione all'Ufficio INAIL Equo Indennizzo, emissione dell'autorizzazione alla guida	N. di nuove autorizzazioni rilasciate, entro i termini/n. totale delle autorizzazioni rilasciate	Gg. 15 per il rilascio delle nuove autorizzazioni alla guida di veicoli municipali	100%	100%		MARICA
3				N. di rinnovi di autorizzazioni rilasciate, al netto dei tempi per la registrazione del SCRUI, entro i termini/n. totale delle autorizzazioni rilasciate	Gg. 15 per il rilascio dei rinnovi di autorizzazione alla guida di veicoli municipali	99,54%	99%		
4		Attività di mantenimento in efficienza delle autovetture nell'ambito dei contratti in garanzia	Gestione della procedura per l'esecuzione delle manutenzioni preventive sulle autovetture in garanzia	Numero di comunicazioni di scadenza dei service entro il termine / totale delle autovetture in garanzia oggetto di revisione	Comunicazione 15 gg. prima della data di scadenza del service	100%	100%		PANICO
5		Attività di mantenimento in efficienza delle autovetture che non sono più in garanzia	Gestione della procedura per l'esecuzione delle manutenzioni preventive sulle autovetture non più in garanzia	Numero di comunicazioni di scadenza dei service entro il termine/totale delle autovetture non più in garanzia oggetto di revisione	Comunicazione 15 gg. prima della data di scadenza del service	98%	98%		VERNETTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Gestione parco veicolare	Presa in carico del veicolo e compilazione della scheda di accettazione per le lavorazioni interne o esterne	Valutazioni sulle lavorazioni di meccanica: - interna: entro 24 ore - esterna: entro 3 gg	N. valutazioni effettuate entro tempi std su veicoli riparati internamente / n. totale veicoli con riparazione interna	24 h	N.D.	30%		VERNETTI
7				N. valutazioni effettuate entro tempi std su veicoli riparati esternamente / n. totale veicoli riparati esternamente	3 gg	N.D.	90%		VERNETTI
8				n. di veicoli collaudati / n. totale veicoli consegnati dalle imprese	24 h	N.D.	90%		VERNETTI
9		Rimborso danni per incidenti su mezzi di proprietà di dipendenti comunali usati per motivi di servizio	Garantire il rispetto di tempi std per la lavorazione delle pratiche di rimborso	N. pratiche di rimborso istruite entro tempi std / totale pratiche di rimborso	3 gg	N.D.	95%		LAONIGRO
10				N. determinazioni di liquidazione effettuate entro 10 gg dal ricevimento della perizia / N. totale determinazioni di liquidazione	10 gg	N.D.	95%		LAONIGRO

VICEDIREZIONE GENERALE INGEGNERIA

DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L'EDILIZIA PUBBLICA

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Programmare e realizzare le nuove opere e gli interventi di ristrutturazione e manutenzione, sia degli edifici municipali che degli immobili circoscrizionali, anche attraverso il coordinamento gestionale di progetti di LL.PP. pluridivisionali.
- 2) Supportare e coordinare, anche di concerto con la Prefettura, attività tecniche mirate alla risoluzione di problematiche derivanti dalla gestione dei campi nomadi, nell'ambito delle politiche ministeriali sugli interventi per il potenziamento della sicurezza urbana.
- 3) Attivare e coordinare un piano triennale di interventi finalizzato all'edilizia scolastica secondo le linee guida tracciate dal Decreto cosiddetto "del fare".

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Attività di indirizzo per la redazione dei progetti per gli interventi mirati al superamento delle criticità nei campi nomadi del territorio cittadino in sinergia con la Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie.	1.a	Approvazione progetti definitivi	BRERO
3	2	Attività di indirizzo per la predisposizione di un piano tecnico per interventi straordinari sull'edilizia scolastica, a valere sui finanziamenti previsti dal Decreto del "fare".	2.a	Stesura del piano tecnico	BRERO
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	BRERO
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	BRERO SANTACROCE STURA
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	BARBIRATO REVELCHIONE SCAVINO QUINTO DAMIANI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi interni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		BRERO
2		Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi esterni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		BRERO
3		Ottimizzazione delle risorse umane	Ottimizzazione delle risorse umane in forza alla Divisione, in relazione alle OOPP previste	Ammontare totale degli investimenti gestiti/N. personale tecnico impiegato		224.528	224.528		BRERO
4		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D.	90%		BRERO
5				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		N.D.	50%		BRERO
6				N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%		BRERO
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		N.D.	50%		BRERO

VICEDIREZIONE GENERALE INGEGNERIA DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L'EDILIZIA PUBBLICA

Politica: PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA LL.PP.

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della Direzione.

OBIETTIVI - Servizio EDILIZIA PER LA CULTURA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione dell'Energy Center nell'area ex Westinghouse – Zona Spina 2.	1.a	Conclusione dell'iter procedurale per l'individuazione dell'affidatario entro il 31.12.2013	STURA
1	2	Attività di verifica e supervisione dei lavori di manutenzione e restauro del Faro della Maddalena realizzati dalla Consulta per la valorizzazione dei beni artistici e culturali di Torino	2.a	Ultimazione lavori entro il 31.12.2013	STURA
1	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Vedasi tabella LL.PP. - Entro il 31.12.2013	Vedasi tabella LL.PP

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA PER LA CULTURA

N	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	100%	100%		STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	93%		95%	

N.	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	100%	100%		STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO
4		Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/ totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	100%		
5		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	100%		
6		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della Città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	100%	95%		
7		N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute		Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso complesso	100%	95%			

N.	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D	90%		STURA
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		N.D	50%		
10		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		N.D	50%		

OBIETTIVI - Servizio INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Ristrutturazione dell'area mercatale Foroni - Cerignola	1.a	Attivazione del cantiere entro il 31.12.2013	BARBIRATO
1	2	Studio di fattibilità riqualificazione area mercatale di piazza Guala	2.a	Redazione studio di fattibilità entro il 31.12.2013	BARBIRATO
1	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Entro il 31.12.2013 – Vedasi tabella LL.PP.	Vedasi tabella LL.PP

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/ totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	100%	100%	BARBIRATO CONTARDI CAMPANALE CARUSO	
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	95%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	N.D.	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini / totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	100%		BARBIRATO CONTARDI CAMPANALE CARUSO
5		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	100%		
6		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinari	91%		95%	
7				N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi	93%		95%	
8	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D.	90%		BARBIRATO
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		N.D.	50%		
10		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		N.D.	50%		

OBIETTIVI - Servizio EDILIZIA PER IL SOCIALE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione dell'Energy Center nell'area ex Westinghouse – Zona Spina 2	1.a	Conclusione dell'iter procedurale per l'individuazione dell'affidatario entro il 31.12.2013	DAMIANI
2	2	Redazione dei progetti relativi ad interventi mirati al superamento delle criticità nei campi nomadi	2.a	Approvazione progetti definitivi entro il 31.12.2013	DAMIANI
1	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Entro il 31.12.2013 – Vedasi tabella LL.PP.	Vedasi tabella LL.PP

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA PER IL SOCIALE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/ totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	82%		100%	DAMIANI DI VITA BELLINI MUNARI LA GAMBA MONTAFIA SURACE
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	95%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	N.D.	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini / totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	66%		100%	DAMIANI DI VITA BELLINI MUNARI LA GAMBA MONTAFIA SURACE
5		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	100%		DAMIANI DI VITA BELLINI MUNARI LA GAMBA MONTAFIA SURACE
6		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinario	92%		95%	
7				N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi	100%		95%	

N.	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D	90%		DAMIANI
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		N.D	50%		
10		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		N.D	50%		

OBIETTIVI - Servizio EDILIZIA SCOLASTICA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione di Asilo Nido e Scuola dell'Infanzia nell'area Ex INCET, Via Banfo angolo Via Cervino	1.a	Avanzamento lavori (20%)	QUINTO
3	2	Predisposizione di un piano tecnico per interventi straordinari sull'edilizia scolastica, a valere sui finanziamenti previsti dal Decreto del "fare"	2.a	Redazione piano entro il 31.12.2013	QUINTO
1	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Entro il 31.12.2013 – Vedasi tabella LL.PP.	Vedasi tabella LL.PP

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA SCOLASTICA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	90%		100%	QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA, CORNETTO, FRANZIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA, ZAGO, ALLOA, CARERI, PEIRONE
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	96%	95%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	94%		100%	QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA ZAGO, ALLOA CARERI, PEIRONE
4		Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini / totale dei CRE emessi	Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	68%		100%	QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA ZAGO, ALLOA CARERI, PEIRONE
5		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.%	100%		QUINTO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinari	90%		95%	QUINTO BENVENUTI CORNETTO FRANCIONE PENNAZIO, SIMONE ZAGO
7				N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 30 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi	90%		95%	QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA ZAGO
8		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D	90%		QUINTO
9		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		N.D	50%		
10				N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%		
11			N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		N.D	50%			

OBIETTIVI - Servizio EDILIZIA SPORTIVA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Attività di monitoraggio sulla funzionalità degli impianti sportivi comunali sedi di gara per i World Masters Games e ricognizione finale	1.a	Chiusura attività entro fine ciclo peg	REVELCHIONE
	2	Completamento degli interventi relativi alla piscina interrata di allenamento del Palazzo del Nuoto	2.a	Ultimazione lavori entro il 31.12.2013	REVELCHIONE
	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Vedasi tabella LL.PP. - Entro il 31.12.2013	Vedasi tabella LL.PP

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA SPORTIVA

N	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	100%	100%	REVELCHIONE SANTACROCE GRIMALDI MANTICA MARABOTTO ORLANDO SAVARESE	
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	95%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	100%	100%		

N	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini / totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	100%	REVELCHIONE SANTAGROCE GRIMALDI MANTICA MARABOTTO ORLANDO SAVARESE	
5		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	100%		
6		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinari	100%	95%		
7				N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi	100%	95%		

N.	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D.	90%		REVELCHIONE
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		N.D.	50%		
10		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		N.D.	50%		

OBIETTIVI - Servizio EDILIZIA ABITATIVA PUBBLICA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Ristrutturazione dell'immobile di Piazza della Repubblica 13 per la realizzazione di Edilizia Residenziale Sovvenzionata per Anziani - Lotto 2	1.a	Aggiornamento progetto preliminare in esito a pareri Soprintendenze entro il 31.12.2013	SCAVINO
1	2	Ristrutturazione Urbanistica dell'Area Veglio compresa tra Via Druento – Via Venaria e la Spina Reale, per la realizzazione di Edilizia Residenziale Pubblica - Lotto 3.	2.a	Approvazione nuovo progetto preliminare a seguito piano di bonifica entro il 31.12.2013	SCAVINO
1	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Vedasi tabella LL.PP. - Entro il 31.12.2013	Vedasi tabella LL.PP

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA ABITATIVA PUBBLICA

N	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	100%	100%	SCAVINO ACCONCIA RINALDO VENTO	
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	85,72%	95%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	75%	100%		

N	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini / totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	100%		SCAVINO ACCONCIA RINALDO VENTO
5		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	100%		
6		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinari	100%	95%		
7		N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute		Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi	75%	95%			

N.	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D.	90%		SCAVINO
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		N.D.	50%		
10		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		N.D.	50%		

TABELLA LAVORI PUBBLICI

SERVIZIO EDILIZIA PER LA CULTURA

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
3533	Restauro e recupero funzionale Mastio della Cittadella – 1° lotto, per manifestazioni relative al 150° anniversario Unità d'Italia	LAVEZZO	4.200.000	8 (35%)	8 (62%)	9	10
1548	Restauro e rifunzionalizzazione complesso ex Ristorante San Giorgio del Borgo Medioevale, per manifestazioni relative al 150° anniversario Unità d'Italia	LAVEZZO FAMÀ GRILLONE	2.800.000	8 (35%)	8 (60%)	9	10
3670	Ristrutturazione e adeguamento funzionale edificio di Via del Carmine 14, ad uso archivi ed attività culturali	FAMÀ	7.000.000	4	6	8 (30%)	8(40%)
3878	Santena - Complesso monumentale Cavour - Opere di adeguamento funzionale e di restauro	STURA CHIAMBERLANDO RAGO	5.000.000	2	5	7	8 (20%)
3947	Nuova costruzione Zona Spina 2 – Realizzazione Energy Center nell'area Westinghouse	STURA FAMÀ GRILLONE	19.000.000	/	2	3	5
3949	Galleria Carlo Emanuele I in Piazza Castello: interventi di completamento del recupero dello scavo archeologico	GRILLONE	536.000,00	/	/	/	3
3568	Complesso archeologico delle Porte Palatine - Opere di restauro conservativo	STURA	594.000,00	/	/	/	7
4082	Chiesa di Santa Croce - interventi di consolidamento e restauro apparati decorativi - lotto 1	STURA LAVEZZO	522.000,00	/	/	/	7
4083	Manutenzione straordinaria Biblioteche e Archivi – Messa a norma	MASTRIPPOLITO CHIAMBERLANDO RAGO	684.000,00	/	/	/	7

SERVIZIO INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
2496	Sistemazione area mercatale Piazza Nizza	CONTARDI CAMPANALE	1.500.000,00	4	6	8 (93%)	10
3426	M.S. mercati coperti – Anno 2009	CONTARDI	700.000,00	8 - (2%)	8 – (78%)	9	10
3558	M.S. mercati coperti – Anno 2010	CONTARDI	500.000,00	3	8 – (2%)	8 (80%)	8 (95%)
3561	Sistemazione area mercatale Piazza Foroni	BARBIRATO CAMPANALE	4.200.000,00	/	5	6	7
3731	M.S. mercati rionali – Anno 2011	BARBIRATO CARUSO	500.000,00	/	3	6	8 (25%)
3732	M.S. mercati coperti – Anno 2011	CONTARDI	400.000,00	/	3	8 (5%)	8 (20%)
3879	M.S. area mercatale Piazza Bengasi	BARBIRATO CAMPANALE	1.600.000,00	3	8 – (4%)	9	10
3811	M.S. mercati rionali – Anno 2012	BARBIRATO CARUSO	700.000,00	/	/	5	6
3924	M.S. mercati rionali – Anno 2013	CARUSO	500.000,00	/	/	/	3
3925	M.S. mercati coperti – Anno 2013	CONTARDI	300.000,00	/	/	/	3

SERVIZIO EDILIZIA PER IL SOCIALE

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
74	ISTITUTO "CARLO ALBERTO" ADEGUAMENTO STANDARD REGIONALI E REALIZZAZIONE RESIDENZA SOCIO-SANITARIA - LOTTO 2	MUNARI	8.985.060	8 (2,5%)	8 (21%)	8 (52%)	8 (90%)
3322	M. S. E NORMALIZZAZIONE DORMITORIO - VIA GHEDINI, 6	BELLINI	800.000	5	8 (55%)	9	10
3728	MANUTENZIONE STRAORDINARIA COPERTURE E FACCIATE EX IRV ISTITUTO RIPOSO PER LA VECCHIAIA VIA SAN MARINO, 10 - C.SO UNIONE SOVIETICA, 220	DAMIANI MONTAFIA	1.300.000	3	6	8 (40%)	8 (80%)
3853	MANUTENZIONE STRAORDINARIA GENERICA 2010 - INTERVENTI SU IMMOBILI DI EDILIZIA SOCIALE	DI VITA	150.000	3	6	8 (65%)	10
3882	MANUTENZIONE STRAORDINARIA 2010 GENERICA (FUNZIONE 10, SERVIZIO 3 E 4)	DI VITA	800.000	3	6	8 (20%)	8 (80%)
3965	MANUTENZIONE STRAORDINARIA 2011 INTERVENTI URGENTI DA REALIZZARE NEGLI STABILI DELLA DIVISIONE SERVIZI SOCIALI SERVIZIO 3	BELLINI	200.000	1	3	6	8 (20%)
2659	MANUTENZIONE STRAORDINARIA 2011 DORMITORI E AREE NOMADI (FUNZIONE 10, SERVIZIO 4)	SURACE	430.000	1	3	6	8 (20%)
4017	MANUTENZIONE STRAORDINARIA 2012 INTERVENTI URGENTI DA REALIZZARE NEGLI STABILI DELLA DIVISIONE SERVIZI SOCIALI	MUNARI	300.000	\	1	3	6

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
4018	MANUTENZIONE STRAORDINARIA DORMITORI E AREE NOMADI (FUNZIONE 10, SERVIZIO 4)	LA GAMBA	300.000	\	1	3	6
3947	NUOVA COSTRUZIONE PARCO SPINA 2 – REALIZZAZIONE ENERGY CENTER AREA WESTINGHOUSE	DAMIANI DI VITA MONTAFIA LA GAMBA	19.000.000	\	2	3	5
4100	MANUTENZIONE PER SUPERAMENTO CRITICITÀ CAMPI NOMADI	DI VITA BELLINI	600.804,00	\	\	\	3
4031	DEMOLIZIONE E BONIFICA AMIANTO EDIFICIO VIA PIO VII, 75	BELLINI	200.000,00	\	\	\	2
4045	MANUTENZIONE STRAORDINARIA STRUTTURE PER ASSISTENZA E BENEFICENZA PUBBLICA	BELLINI MONTAFIA	300.000,00	\	\	\	3

SERVIZIO EDILIZIA SCOLASTICA

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
4104	MANUTENZIONE STRAORDINARIA MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO - (2013)	BENVENUTI	500.000,00	---	---	---	3
4088	MANUTENZIONE STRAORDINARIA - PERTINENZE SCOLASTICHE	BENVENUTI	400.000,00	---	---	---	3
3898	MANUTENZIONE STRAORDINARIA IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10	CORNETTO	300.000,00	---	---	---	3
4089	MANUTENZIONE STRAORDINARIA PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERVENTI INTEGRATIVI C.P.I. - (2013)	AIMONE	500.000,00	---	---	---	3
3897	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) - (2013)	ZAGO	500.000,00	---	---	---	3
4090	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 (AREA SUD) - (2013)	SIMONE	500.000,00	---	---	---	3
4091	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROCETTA - (AREA EST) - (2013)	PENNAZIO	500.000,00	---	---	---	3
4092	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) - (2013)	FRANCIONE	500.000,00	---	---	---	3
4107	MANUTENZIONE STRAORDINARIA INTERVENTI URGENTI IN EDIFICI SCOLASTICI - (2013)	BENVENUTI	700.000,00	---	---	---	3
3806	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROCETTA - (AREA EST) - (2012)	PENNAZIO	300.000,00	---	---	3	6
3808	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) - (2012)	FRANCIONE	300.000,00	---	---	3	6
3810	MANUTENZIONE STRAORDINARIA IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10 - (2012)	CORNETTO	200.000,00	---	---	3	6

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
3829	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) - (2012)	ZAGO	300.000,00	---	---	3	6
3836	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 - (AREA SUD) - (2012)	SIMONE	300.000,00	---	---	3	6
3837	MANUTENZIONE STRAORDINARIA PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERVENTI INTEGRATIVI C.P.I. - (2012)	AIMONE PEIRONE VACIRCA	500.000,00	---	---	3	6
3917	MANUTENZIONE STRAORDINARIA COMPLESSO LA MARCHESA-PALESTRA (PISU)	ZAGO	1.400.000,00	---	---	3	6
3918	MANUTENZIONE STRAORDINARIA COMPLESSO LA MARCHESA - CORTILE E AREA GIOCO (PISU)	ZAGO VACIRCA	900.000,00	---	---	3	6
3983	MANUTENZIONE STRAORDINARIA PERTINENZE SCOLASTICHE - AREA NORD (PISU)	BENVENUTI	180.000,00	---	---	3	6
3417	MANUTENZIONE STRAORDINARIA INTERVENTI PER RIPRISTINO STATICO IN EDIFICI SCOLASTICI	MAULA	1.300.000,00	---	---	3	6
2814	M.S. MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO (2011/2012)	BENVENUTI	504.100,00	---	3	5	6
3966	M.S. IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10 (2011)	CORNETTO	500.000,00	---	3	6	8 (10%)
3803	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRC.NI 7,8 E CROSETTA (AREA EST) (2011)	PENNAZIO	1.500.000,00	---	3	6	8 (40%)
3804	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRC.NI 5 E 6 (AREA NORD) (2011)	ZAGO	1.500.000,00	---	3	6	8 (40%)
3805	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRC.NI 2,9 E 10 (AREA SUD) (2011)	SIMONE	1.500.000,00	---	3	6	8 (50%)
3809	M.S. PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERVENTI INTEGRATIVI C.P.I. (2011)	AIMONE PEIRONE	1.800.000,00	---	3	6	8 (10%)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
3839	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRC.NI 3, 4 E CENTRO (AREA OVEST (2011))	FRANCIONE	1.500.000,00	---	3	6	8 (30%)
3916	Nuova costruzione Complesso Area EX INCET v. Banfo / via Cervino – BONIFICA e NUOVA COSTRUZIONE	QUINTO MAULA CARIA	3.900.000,00	---	4	7	8 (5%)
3940	M.S. AREA NORD CIRC. 5 E 6 - Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010	QUINTO ZAGO	1.825.000,00	---	3	5	8 (20%)
3941	M.S. AREA SUD - CIRC. 2 - 9 -10 Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010	QUINTO SIMONE ALLOA	2.030.000,00	---	3	5	5 (*)
3942	M.S. AREA EST - CIRC. 7 - 8 - 1 CENTRO - Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010	QUINTO PENNAZIO	1.790.000,00	---	3	5	5 (*)
3943	M.S. AREA OVEST - CIRC. 3 - 4 - 1 CENTRO - Interventi urgenti su patrimonio scolastico – Delibera CIPE 32/2010	QUINTO FRANCIONE	2.520.000,00	---	3	5	5 (*)
3944	M.S. SMI Succ."Nigra" - C.so Svizzera 51-53 - Interventi urgenti su patrimonio scolastico – Delibera CIPE 32/2010	QUINTO FRANCIONE	850.000,00	---	3	5	5 (*)
3822	Interventi di riqualificazione energetica SEL "MANZONI" c.so Svizzera 59 (2011)	QUINTO BENVENUTI CARERI	2.083.851,00	---	3	6	6 (**)
3846	Interventi di riqualificazione energetica complesso scol. v.Passoni 9-11-13 (2011)	QUINTO BENVENUTI	3.149.931,00	---	3	6	6 (**)
3842	Interventi di riqualificazione energetica SMI "MARCONI" v. Asigliano Vercellese 20 (2011)	QUINTO BENVENUTI PENNAZIO	1.632.024,00	---	3	6	8 (20%)
3823	Interventi di riqualificazione energetica SEL "DUCA D'AOSTA" SUCC. "CALVINO" v. Zumaglia 39/41/43 (2010)	QUINTO BENVENUTI SIMONE ALLOA	2.039.825,00	2	3	6	8 (5%)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
3824	Interventi di riqualificazione energetica SEL "MURATORI" SUCC. "ANTONELLI" v. Vezzolano 20 (2010)	QUINTO BENVENUTI CARERI	1.908.286,00	2	3	6	8 (5%)
3845	Interventi di riqualificazione energetica SMI "MARTIRI DEL MARTINETTO" strada San Mauro 24 (2010)	QUINTO BENVENUTI ZAGO	1.281.189,00	2	3	6	8 (10%)
921	M.S. SMA V. S. CHIARA CPI	MAULA CARIA	1.200.000,00	3	5	8 (20%)	8 (70%)
3399	M.S.IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10 (2010)	CORNETTO	500.000,00	3	6	8 (40%)	8 (90%)
3401	Manutenzione straordinaria - manufatti contenenti amianto negli edifici scolastici di ogni ordine e grado (2010)	BENVENUTI	500.000,00	3	6	8 (40%)	8 (70%)
3696	Manutenzione straordinaria - pertinenze scolastiche (2010)	BENVENUTI CARERI	460.000,00	3	6	8 (40%)	9
3743	M.S. adeguam. igienico-sanitario ANI v. GHEDINI 22	MAULA	150.000,00	5	7	9	10
3745	M.S. adeguam. igienico-sanitario ANI v. CAMINO 8	CARIA	150.000,00	5	7	9	10
3807	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 (AREA NORD) – (2010)	ZAGO	1.500.000,00	5	6	8 (50%)	9
3828	M.S. per la sicurezza e l'igiene nei luoghi di lavoro e interventi integrativi C.P.I. (2010)	AIMONE PEIRONE	1.600.000,00	5	6	8 (40%)	9
3832	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2, 9 E 10 (AREA SUD) – (2010)	SIMONE	1.500.000,00	5	6	8 (50%)	9
3833	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROCETTA (AREA EST)-(2010)	PENNAZIO	1.500.000,00	5	6	8 (30%)	8 (95%)
3834	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO (AREA OVEST)-(2010)	FRANCIONE	1.500.000,00	5	6	8 (50%)	8 (95%)
3860	M.S. PER LA SICUREZZA IN EDIFICI SCOLASTICI (2010)	ZAGO	1.800.000,00	5	7	8 (50%)	9

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
116	M.S. Edifici scolastici circ. 1 – (2009)	FRANCIONE	800.000,00	7	8 (50)	9	10
198	M.S. Edifici scolastici circ. 8 . (Bil.2006)	PENNAZIO	1.000.000,00	7	8 (70)	8 (95%)	10
2056	M.S. edificio c.so Bramante 75. CPI	MAULA CARIA	2.355.000,00	8 (40)	8 (75)	9	10
2908	M.S. Impianti Antincendio in edifici scolastici siti nelle circoscrizioni 1-10 (2009)	CORNETTO	400.000,00	7	8 (50)	9	10
2943	M.S. Manufatti contenenti amianto edifici scolastici di ogni ordine e grado – Bil. 2006 - LOTTO B	BENVENUTI	857.438,00	5	8 (30)	8 (70%)	9
2944	M.S. Manufatti contenenti amianto negli edifici scolastici di ogni ordine e grado (2008) (riaffidamento)	BENVENUTI	900.000,00	8 (35)	3	7	5 (***)

(¹) Decreti di impegno finanziario da parte del M.I.T. registrati aprile 2013, con conseguente sblocco della calendarizzazione gare nell'anno 2013.

(²) Aggiudicazione al 2° classificato

(³) Risoluzione contratto

SERVIZIO EDILIZIA SPORTIVA

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
3739	Bocciofila "Madonna del Pilone" – Rifacimento sede	ORLANDO GRIMALDI	770.000,00	4	5	8(50%)	9
3526	M.S. 2011	MANTICA	450.000,00	-	5	7	9
3701	Stadio Olimpico – M.S. 2011	MARABOTTO	400.000,00	-	5	7	8 (50%)
3245	M.S. 2012	MANTICA SANTACROCE	600.000,00	-	-	4	5
3992	Interventi negli impianti tecnolog. impianti sportivi a cura di IRIDE	SAVARESE REVELCHIONE	300.000,00	-	-	6	9
3596	Interventi per ottenimento CPI piscine	MANTICA SANTACROCE	500.000,00	-	-	-	4
3851	Stadio Olimpico – M.S.	MARABOTTO SANTACROCE	400.000,00	-	-	-	4
3994	Interventi negli impianti tecnolog. impianti sportivi a cura di IRIDE	ORLANDO REVELCHIONE	300.000,00	-	-	-	4

SERVIZIO EDILIZIA ABITATIVA PUBBLICA

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
2410	Intervento di Ristrutturazione urbanistica area sita in Torino, P.za della Repubblica 13, Via Lanino – Lotto II	VENTO	11.000.000,00	/	/	2	2 (Richiesta pareri agli enti competenti)
3865	Ristrutturazione Urbanistica per la realizzazione di Edilizia Residenziale Sovvenzionata e Agevolata nell'area sita in Torino ex Veglio compresa tra le Vie Druento, Venaria e Spina Reale – Lotto 1.	SCAVINO ACCONCIA	10.320.000,00	/	/	2	2 (Approvazione piano operativo di bonifica)
3866	Ristrutturazione Urbanistica per la realizzazione di Edilizia Residenziale Sovvenzionata e Agevolata nell'area sita in Torino ex Veglio compresa tra le Vie Druento, Venaria e Spina Reale – Lotto 2.	SCAVINO ACCONCIA	9.660.000,00	/	/	2	2 (Approvazione piano operativo di bonifica)
3867	Ristrutturazione Urbanistica per la realizzazione di Edilizia Residenziale Sovvenzionata e Agevolata nell'area sita in Torino ex Veglio compresa tra le Vie Druento, Venaria e Spina Reale – Lotto 3.	SCAVINO ACCONCIA	4.970.000,00	/	/	2	2 (approvazione nuovo progetto preliminare)
3868	Ristrutturazione urbanistica per la realizzazione di edilizia abitativa pubblica sovvenzionata per Anziani in Torino, Via Vagnone 15.	VENTO	5.000.000,00	/	/	2	2 (Richiesta pareri agli enti competenti)
3869	Ristrutturazione urbanistica per la realizzazione di edilizia abitativa pubblica sovvenzionata per Anziani in Torino, Via Chambery – ambito Postumia.	VENTO	3.500.000,00	/	/	2	2 (Richiesta pareri agli enti competenti)
3333	Demolizione stabili esistenti e consolidamenti immobile sito in Torino, P.zza della Repubblica 13 – Lotto I.	VENTO	1.100.000,00	5	6	9	10

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
3500 4094	Recupero immobili Vicolo S. Maria – Via Barbaroux – Lotto II	SCAVINO ACCONCIA	5.357.557,48	8	8	9	10
2991 4111	Contratto di quartiere Via G. Dina - Manutenzione straordinaria stabili E.A.P.	SCAVINO ACCONCIA	7.016.344,00	8	8	8 (90%)	8 (60% comprese varianti suppletive ed ulteriori opere)
3001	Contratto di quartiere Via Ghedini - Manutenzione straordinaria stabili E.A.P.	SCAVINO ACCONCIA	7.916.902,18	8	8	8 (60%)	8 (60% comprese varianti suppletive ed ulteriori opere)
3310	Manutenzione Straordinaria Stabili di E.A.P. siti in Torino, Via Vittime di Bologna nn. 5-7-9-11-13-15	RINALDO	1.900.000,00	8	8	9	10
3958	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica su Stabili del patrimonio comunale residenziale – Lotto 1.	RINALDO	726.670,00	/	2	6	7
3959	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica su Stabili del patrimonio comunale residenziale – Lotto 2.	RINALDO	750.000,00	/	2	5	6
3710	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa in sicurezza stabili di Edilizia Abitativa Pubblica, anno 2010.	RINALDO	2.676.706,00	4	5	9	10
3787	Manutenzione Straordinaria Stabile di E.A.P. sito in Torino, Via Nizza nn. 15-17.	RINALDO	1.750.000,00	3	4	8 (90%)	8 (80% comprese varianti suppletive)
3871	Manutenzione Straordinaria Stabili di E.A.P. siti in Piossasco, Via Orbassano nn. 3-9 e 11-15.	RINALDO	800.000,00	4	5	6	7
3672	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma su Stabili del patrimonio comunale residenziale (anno 2010).	RINALDO	500.000,00	4	5	8 (50%)	9
3892	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica.	SCAVINO ACCONCIA	4.846.707,00	/	1.	7	8 (40%)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
3886	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili del patrimonio	RINALDO	750.000,00	/	/	/	3
3891	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica (anno 2012).	SCAVINO ACCONCIA	2.708.980,00	/	/	1	2
3887	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica (anno 2013).	SCAVINO ACCONCIA	2.500.000,00	/	/	/	1

Legenda indicatore:

1 = Affidamento incarichi di progettazione o studio di fattibilità
2 = Approvazione progetto preliminare
3 = Approvazione progetto definitivo
4 = Approvazione progetto esecutivo
5 = Richiesta appalto
6 = Aggiudicazione lavori

7 = Consegna dei lavori
8 = Realizzazione parziale dei lavori (specificare lo stato di avanzamento previsto)
9 = Ultimazione dei lavori
10 = Collaudo effettuato

VICEDIREZIONE GENERALE INGEGNERIA DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Estensione delle procedure di qualità per il servizio "manutenzione verde orizzontale" a tutto il Servizio Verde Gestione.	1.a	Realizzazione e rispetto del Piano delle Attività	LAMBERTI
2	2	Rifunzionalizzazione ex complesso carcerario "Le Nuove" – Lotto 1 primo stralcio.	2.a	Realizzazione parziale dei lavori 95%	LAMBERTI
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	LAMBERTI
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	LAMBERTI PALERMO LAONIGRO SARDI
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	LAMBERTI PALERMO LAONIGRO SARDI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi interni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		LAMBERTI
2		Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi esterni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		LAMBERTI
3	Gestione OOPP sedi giudiziarie	Gestione tecnica ed operativa per edifici della Città	Gestione delle risorse per una adeguata risposta alle richieste di interventi di manutenzione ordinaria.	Numero interventi di manutenzione effettuati entro il termine di 10 gg rispetto al totale delle richieste pervenute		100%	100%		LAMBERTI MANURI
4	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000 Da individuare	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	100%	100%		DEGIORGIS MONTANARO
5				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	95%		DEGIORGIS MONTANARO PELISSETTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a progettazioni esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D	90%		LAMBERTI
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		N.D	50%		
8		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a direzione lavori esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%		
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		N.D	50%		

VICEDIREZIONE GENERALE INGEGNERIA DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI

Politica: VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche della Direzione.

OBIETTIVI – SERVIZIO VERDE GESTIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Avvio procedura di gara per l'affidamento del servizio di manutenzione verde anno 2014/2016	1.a	Redazione capitolato di gara	BERTOLOTTO CAMISASSA VANZO VALPERGA
			1.b	Approvazione determina di indizione e impegno	
			1.c	Avvio procedura bando di gara	
-	2	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01).	2.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	BERTOLOTTO CAMISASSA CIRULLI VANZO VALPERGA MORETTI
2	3	Riorganizzazione del comparto alberate	3.a.	Relazione al Direttore entro fine ciclo PEG	CIRULLI MORETTI CINTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO VERDE GESTIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione fioriture	Mantenimento del decoro cittadino: allestimento aiuole fiorite	Garantire l'allestimento di fioriture nelle aiuole cittadine considerata la riduzione di spesa e di personale salariato come da bilancio di previsione	N. mq di fioritura estiva allestita		3.000	3.000		CAMISASSA
2	Produzione Vivaistica	Mantenimento della produzione interna di fioritura	Garantire la produzione della fioritura nelle serre comunali considerata la riduzione di spesa e di personale salariato come da bilancio di previsione	N. piantine prodotte da seme		85.434	85.434		BERTOLOTTO CAMISASSA
3	Gestione Verde Orizzontale	Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione alle aree verdi, alle alberate ed alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente (provenienza: segnalazioni email verde pubblico)	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Osservanza dei tempi: Gg. 30 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	98,85%	99%		VALPERGA CAMISASSA VANZO

OBIETTIVI – SERVIZIO GRANDI OPERE DEL VERDE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Laghetti Falchera: recupero ambientale e realizzazione di un parco agricolo di livello comunale.	1.a	Approvazione progetto definitivo/esecutivo	PALERMO
2	2	Realizzare gli interventi indicati nel programma LL.PP. per l'anno in corso come specificato nella tabella Lavori Pubblici allegata.	2.a	Attuazione degli interventi e rispetto della tempistica indicata nella tabella Lavori Pubblici allegata: entro il 31.12.2013	AMERIO BARBI BESUSSO COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA PALERMO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO GRANDI OPERE DEL VERDE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000 Da individuare	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	100%	100%	PALERMO AMERIO BARBI BESUSSO COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA	
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	95%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	75%	100%		
4		Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/ totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D	100%		PALERMO AMERIO BARBI BESUSSO COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA
6	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a progettazioni esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D	90%		PALERMO
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		N.D	50%		
8		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a direzione lavori esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%		
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		N.D	50%		

OBIETTIVI - Servizio EDIFICI MUNICIPALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Via Banfo Ex INCET – Recupero Statico (3453 + 3549)	1.a	8 = Realizzazione parziale dei lavori 8-90%	SARDI
1	2	Ristrutturazione Ex INCET Via Banfo - Lotto 2 (3881)	2.a	8 = Realizzazione parziale dei lavori 8-5%	SARDI
1	3	Via Corte D'appello 16 - Ex Curia Maxima - Interventi Di M.S. E Di Messa A Norma (3580)	3.a	10 – Collaudo effettuato	BANFO
1	4	Manutenzione Straordinaria Fabbricati Municipali C1-C10 (3702)	4.a	6 = aggiudicazione lavori	SARDI BANFO CHIAUZZI
1	5	Opere Di Manutenzione Urgenti Su Edifici Municipali (3884)	5.a	10 – Collaudo effettuato	CHIAUZZI MUSTO
1	6	M.S. Fabbricati Municipali C. 1-10 (3579)	6.a	8 = Realizzazione parziale dei lavori 8-70%	CHIAUZZI VESPA MUSTO
1	7	Manutenzione Straordinaria Diffusa Circoscrizioni 1-10 (3704)	7.a	8 = Realizzazione parziale dei lavori 8-40%	MAFFIOTTO ALBERTINETTI
1	8	M.S. Diffusa - Circ. 1-10 (3570)	8.a	10 – Collaudo effettuato	MAFFIOTTO
1	9	Manutenzione Straordinaria Normalizzazione Edificio Adibito A Bagni Pubblici Di Via Aglie' 9 (3938)	9.a	6 = aggiudicazione lavori	MAFFIOTTO
1	10	Manutenzione Straordinaria Sedi Della Polizia Municipale (3699)	10.a	8 = Realizzazione parziale dei lavori 8-50%	SARDI MARCHETTI ALBERTINETTI
1	11	Manutenzione Straordinaria e Normalizzazione Caserme E Commissariati (3577)	11.a	8 = realizzazione parziale dei lavori (8-30%)	PIETRAFESA
1	12	Corso Regina Margherita 330. Via Corradino 5. M.S. Sede Comando Dei Vigili Del Fuoco (3480)	12.a	10 – Collaudo effettuato	RAIMONDO
1	13	Manutenzione Straordinaria Via Della Consolata 10 Uffici Comunali (3946)	13.a	10 – Collaudo effettuato	RAIMONDO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	14	Manutenzione Straordinaria Messa A Norma Palazzo Civico (3937)	14.a	6 = aggiudicazione lavori	SARDI VITETTA
1	15	M.S. E Messa A Norma Di Palazzo Civico (3581)	15.a	10 – Collaudo effettuato	VITETTA
1	16	Manutenzione straordinaria Cimitero Parco – campi 45-46 (3960)	16.a	8 = realizzazione parziale dei lavori (8-30%)	SARDI BASSI
1	17	Manutenzione straordinaria fabbricati municipali circ. 1-10 (3700)	17.a	5 – Richiesta appalto	SARDI VITETTA FOSSATI
1	18	Manutenzione straordinaria diffusa circ. 1-10 (3906)	18.a	5 – Richiesta appalto	SARDI MAFFIOTTO
1	19	Manutenzione straordinaria via Garibaldi 25 Antichi Chiostri (4022)	19.a	10 – Collaudo effettuato	SARDI BASSI
1	20	Manutenzione straordinaria sedi Comando VV.F. c.so Regina Margherita 330 e via Corradino 5 (4023)	20.a	6 = aggiudicazione lavori	SARDI RAIMONDO
1	21	Manutenzione straordinaria via Revello 3 e 5 – Bonifica edifici (4024)	21.a	3 = approvazione progetto definitivo	SARDI PIETRAFESA
1	22	Manutenzione straordinaria via Bologna 74 e via Giolitti (4021)	22.a	6 = aggiudicazione lavori	SARDI MARCHETTI
1	23	Manutenzione straordinaria sedi Polizia Municipale (3893)	23.a	3 = approvazione progetto definitivo	SARDI RIZZO
1	24	Manutenzione e messa in sicurezza e demolizione edifici degradati di proprietà patrimoniale (cod. opera 3482)	24.a	3 = approvazione progetto definitivo	CASASSA MONT
1	25	Manutenzione fabbricati municipali C1-C10 (cod. opera 3905)	25.a	3 = approvazione progetto definitivo	BANFO CHIAUZZI VESPA
1	26	Manutenzione diffusa circoscrizioni 1-10 (cod. opera 3907)	26.a	3 = approvazione progetto definitivo	MAFFIOTTO
1	27	Restauro Murazzi PO – interventi di sistemazione manufatti esterni (cod. opera 4109)	27.a	3 = approvazione progetto definitivo	SARDI
1	28	Manutenzione e messa a norma palazzo Civico (cod. opera 4002)	28.a	3 = approvazione progetto definitivo	VITETTA FOSSATI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	RESPONSABILE
1	29	Manutenzione sedi comando provinciale Vigili del fuoco (cod. opera 4009)	29.a	3 = approvazione progetto definitivo	RAIMONDO
1	30	Manutenzione via Riccardo Zandonai 24 – bonifica e demolizione basso fabbricato (cod. opera 4085)	30.a	3 = approvazione progetto definitivo	PIETRAFESA CASASSA MONT
1	31	Redazione Nuovo progetto con le somme recuperate dall'appalto "Manutenzione Straordinaria fabbricati municipali C 1-10 (cod. opera 3576)"	31.a	3 = approvazione progetto definitivo	MARCHETTI
1	32	Murazzi del Po Arcate 26-30 - M.S. locali per attività studentesche "Lega dei Furiosi" - Progetto Student Europoint (cod opera 3768)	32.a	10 – Collaudo effettuato	SARDI ALBERTINETTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDIFICI MUNICIPALI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	65%		100%	BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI PIETRAFESA RAIMONDO VESPA VITETTA FOSSATI MUSTO BASSI RIZZO ALBERTINETTI
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti		86%	95%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	69%		100%	

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini / totale dei CRE emessi	3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	81%		100%	BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI PIETRAFESA RAIMONDO VESPA VITETTA FOSSATI MUSTO RIZZO ALBERTINETTI
5		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 30 per l'iter procedurale	80%		95%	
6		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a progettazioni esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D	90%		SARDI
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		N.D	50%		
8		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a direzione lavori esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%		SARDI
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		N.D	50%		

OBIETTIVI - Servizio: GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Realizzare l'intervento indicato nel Programma LL.PP. per l'anno in corso: cod. opera 4095 - Manutenzione Straordinaria Complesso Sportivo "GAIDANO" di Via Modigliani, 21.	1.a	Approvazione progetto preliminare	LAONIGRO
1	2	Manutenzione Straordinaria Impianti Sportivi Circostrizionali anno 2011	2.a	Realizzazione parziale dei lavori (90%)	LAONIGRO BERNOCCO
2	3	Realizzare gli interventi indicati nel programma LL.PP. per l'anno in corso come specificato nella tabella Lavori Pubblici allegata.	3.a	Attuazione degli interventi e rispetto della tempistica indicata nella tabella Lavori Pubblici allegata: entro il 31.12.2013	LAONIGRO BERNOCCO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio: GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	100%	100%	LAONIGRO BERNOCCO	
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	100%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	100%	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini / totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	100%		LAONIGRO BERNOCCO
5		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	100%		
6		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione ai magazzini e agli impianti sportivi circoscrizionali.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinari	98,76%	95%		
7				N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi	N.D.	95%		
8		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a progettazioni esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D.	90%		
9	Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a direzione lavori esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%			

TABELLA LAVORI PUBBLICI

DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
2890	Rifunzionalizzazione ex complesso carcerario "Le Nuove"	DEGIORGIS MONTANARO PELISSETTI	23.211.900	5	8 – 20%	8 – 50%	8 – 90%
3584	Manutenzione Straordinaria Sedi Giudiziarie	MONTANARO	330.000			8 - 70%	10
-	Manutenzione Ordinaria Palazzo di Giustizia ed ex Carceri Le Nuove Anno 2011	MANURI	285.948,79			8 SAL 60%	9

SERVIZIO GRANDI OPERE DEL VERDE

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
1525	Priu – Spina 3 – Parco Dora – Lotto Mortara	PALERMO AMERIO	5.987.968,00	8– 12%	8 – 60%	8-83%	10
3738	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico anno 2011	PALERMO COSTANZO	800.000,00	0	3	6	10
3551	Ciclopista Via Anselemetti – Opere di compensazione T.R.M.	PALERMO MIGLIETTA	670.000,00	2	2	4	5
3816	Interventi riassetto idrogeologico parchi collinari Circ. 8	PALERMO DE MAGISTRIS	535.000,00	0	0	2	4
3819	Percorso ciclabile tangenziale verde zona Villaretto	PALERMO DE MAGISTRIS	110.454,00	2	4	5	6
3552	Intervento straordinario miglioramento accessibilità tratto spondale fiume Po ai portatori di handicap	PALERMO BARBI	119.400,00	2	4	7	10

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
3660	Interventi di riassetto idrogeologico parchi collinari Circ. 7	PALERMO DE MAGISTRIS	619.748,00	5	8 – 10%	8 – 50%	10
3311	Priu – Spina 4 – Realizzazione aree verdi	PALERMO MIGLIETTA BESUSSO	4.410.542,00	4	5	8 – 12%	8-70%
3519	E 27 – E 29 Realizzazione ciclopiste di collegamento	PALERMO AMERIO	378.360,00	4	6	8 – 90%	10
3364	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico Lotto 1	PALERMO BARBI	1.500.000,00	5	7	8 – 76%	10
3364	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico Lotto 2	PALERMO BARBI		5	7	7	8
3873	Riqualificazione zona Fioccardo 3° stralcio - completamento	PALERMO DE MAGISTRIS	488.724,74	4	5	8 – 5%	8 – 60%
3098	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico	PALERMO COSTANZO	500.000,00	3	6	8 – 85%	10
3737	Parco Stura sponda destra 1° stralcio - completamento	PALERMO DE MAGISTRIS	1.400.000,00	3	4	6	8 – 50%
3818	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico	PALERMO COSTANZO	1.000.000,00	0	0	3	6
4013	Riqualificazione Sistema del Verde – Barriera di Milano - URBAN	PALERMO BARBI	1.253.000,00	0	0	5	7
3955	Strada Panoramica dei Colli – Ripristino scorci panoramici	PALERMO MIGLIETTA	200.000,00	0	2	5	7
420	Parco Sangone lotto1 – Torino Città d'Acque	PALERMO MIGLIETTA	2.345.482,00	2	2	2	3
3967	Manutenzione Straordinaria – Interventi in Parchi Giardini ed aree verdi LOTTO 1 – Interventi urgenti messa in sicurezza parchi e giardini	PALERMO COSTANZO	1.300.000,00	0	0	0	3
3967	Manutenzione Straordinaria – Interventi in Parchi Giardini ed aree verdi LOTTO 2 – Parco Spina 3	PALERMO AMERIO		0	0	0	3
4059	Laghetti Falchera – Recupero e Riqualificazione ambientale e realizzazione di un parco agricolo di livello comunale	PALERMO AMERIO	6.050.000,00	0	0	0	3

SERVIZIO EDIFICI MUNICIPALI							
Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
3453 - 3549	Via Banfo Ex INCET – Recupero Statico	SARDI	16.300.000	8-20%	8-40%	8 – 78%	8-90%
3480	Corso Regina Margherita 330. Via Corradino 5. M.S. Sede Comando dei Vigili del Fuoco	RAIMONDO	300.000	6	8-80%	9	10
3482	Manutenzione e messa in sicurezza e demolizione edifici degradati di proprietà patrimoniale	CASASSA MONT	120.000				3
3570	M.S. Diffusa - Circ. 1-10	MAFFIOTTO	1.700.000	6	8-35%	8 – 88%	10
3576	M.S. Fabbricati Municipali C. 1-10 Redazione Nuovo progetto con le somme recuperate dall'appalto concluso per rescissione in danno	SARDI MARCHETTI	1.200.000				3
3577	M.S. e normalizzazione Caserme e Commissariati	PIETRAFESA	300.000		3	6	(8-30%)
3579	M.S. Fabbricati Municipali C. 1-10	CHIAUZZI	500.000	3	6	8 – 41%	8-70%
3580	Via Corte D'appello 16 - Ex Curia Maxima - Interventi di M.S. e di messa a norma	SARDI BANFO	500.000	3	8-10%	8 – 87%	10
3581	M.S. e messa a norma di Palazzo Civico	VITETTA PIETRAFESA	500.000	3	8-10%	8 – 87%	10
3699	M.S. sedi della Polizia Municipale	SARDI	300.000		3	6	8-50%
3700	M.S. fabbricati municipali circ. 1-10	SARDI VITETTA	350.000			3	5
3702	M.S. fabbricati municipali C1-C10	SARDI, BANFO CHIAUZZI	700.000		3	5	6
3704	M.S. diffusa Circoscrizioni 1-10	MAFFIOTTO ALBERTINETTI	400.000		3	6	8-40%

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
3768	Murazzi del Po Arcate 26-30 - M.S. locali per attività studentesche "Lega dei Furiosi" - Progetto Student Europoint	SARDI ALBERTINETTI	560.000	5	8-70%	9	10
3881	Ristrutturazione Ex INCET Via Banfo - Lotto 2	SARDI	10.100.000		6	6 (appalto integrato)	8-5%
3884	Opere di manutenzione urgenti su edifici municipali	CHIAUZZI	120.000	3	8-10%	9	10
3893	Manutenzione straordinaria sedi Polizia Municipale	SARDI RIZZO	305.000				3
3905	Manutenzione fabbricati municipali C1-C10	BANFO CHIAUZZI VESPA	575.000				3
3907	Manutenzione diffusa circostrizioni 1-10	MAFFIOTTO	500.000				3
3906	M.S. diffusa circ. 1-10	SARDI MAFFIOTTO	350.000			3	5
3937	M.S. messa a norma Palazzo Civico	SARDI VITETTA	400.000		3	6	6
3938	M.S. normalizzazione edificio adibito a bagni pubblici di Via Aglie 9	MAFFIOTTO	210.000		2	5	6
3946	M.S. Via Della Consolata 10 Uffici Comunali	RAIMONDO	330.000		6	9	10
3960	M.S. Cimitero Parco – Campi 45- 46	SARDI BASSI	500.000		3	7	(8-30%)
4002	Manutenzione e messa a norma palazzo Civico	VITETTA FOSSATI	200.000				3
4009	Manutenzione sedi comando provinciale Vigili del fuoco	RAIMONDO	100.000				3
4021	M.S. via Bologna 74 e via Giolitti	SARDI MARCHETTI	190.000				3
4022	M.S. via Garibaldi 25 Antichi Chiostri	SARDI BASSI	260.000			8 – 12%	10
4023	M.S. sedi Comando VV.F. c.so Regina Margherita 330 e via Corradino 5	SARDI RAIMONDO	150.000			3	6

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
4024	M.S. via Revello 3 e 5 – Bonifica amianto	SARDI PIETRAFESA	500.000			3	3
4085	Manutenzione via Riccardo Zandonai 24 – bonifica e demolizione basso fabbricato	PIETRAFESA CASASSA MON	305.000				3
4109	Restauro Murazzi PO – interventi di sistemazione manufatti esterni	SARDI	550.000				3

SERVIZIO GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI ED AUTORIMESSE

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
4095	M.S. Complesso Sportivo "Gaidano" di Via Modigliani, 21	LAONIGRO	900.000,00				2
3952	M.S. Diffusa Impianti Sportivi Circostrizionali anno 2013	LAONIGRO	150.000,00				3
3953	M.S. Diffusa Magazzini ed Autorimesse anno 2013	LAONIGRO	200.000,00				3
3763	M.S. Diffusa Magazzini, Autorimesse ed Impianti Sportivi Circostrizionali Bilancio 2010	LAONIGRO	900.000,00	5	8 (10%)	8 (52%)	8 (85%)
3844	M.S. Impianti Sportivi Circostrizionali anno 2011	LAONIGRO BERNOCCO	300.000,00	2	3	7	8 (90%)
3843	M.S. Magazzini ed Autorimesse anno 2011	LAONIGRO	400.000,00		3	6	6
3794	M.S. Impianti Sportivi Circostrizionali anno 2012	LAONIGRO	300.000,00			3	6
3928	M.S. Diffusa Magazzini ed Autorimesse anno 2012	LAONIGRO	300.000,00			3	6

Legenda indicatore:

1 = Affidamento incarichi di progettazione o studio di fattibilità
 2 = Approvazione progetto preliminare
 3 = Approvazione progetto definitivo
 4 = Approvazione progetto esecutivo
 5 = Richiesta appalto
 6 = Aggiudicazione lavori

7 = Consegna dei lavori
 8 = Realizzazione parziale dei lavori (specificare lo stato di avanzamento previsto)
 9 = Ultimazione dei lavori
 10 = Collaudo effettuato

DIREZIONE VERDE PUBBLICO E EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE						DOCUMENTO	SQS VPGE 01	
 CITTA' DI TORINO SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE						REV.	2 DEL 1.1.2013	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	BERTOLOTTO	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INTERVENTI DI MANUTENZIONE PATRIMONIO ARBOREO	redazione del programma annuale		predisposizione del programma entro il mese di gennaio	indisponibilità del dato		non previsto	-	PO SER VPGE 01
	rispetto del programma degli interventi annuali		esecuzione degli interventi programmati		Fornitore	interventi programmati ed eseguiti/interventi programmati	85%	PO SER VPGE 01
	conformità degli interventi manutentivi appaltati		giudizio "conforme" in tutti i parametri rilevati nelle "schede di rilevazione della conformità delle attività" alle prescrizioni del capitolato d'appalto		Fornitore	numero schede come da std/numero schede totali	95%	PO SER VPGE 01
MESSA A DIMORA ALBERI	mantenimento del patrimonio arboreo della città		sopravvivenza a 12 mesi (valutazione primaverile / autunnale) delle piante messe a dimora		Fornitore	numero alberi attecchiti / numero alberi piantati dal Servizio	90%	PO SER VPGE 01
RISPOSTA AD E-MAIL DEI CITTADINI A verdepubblico@comune.torino.it	tempestività del servizio	L.241/90 risposta entro 30 giorni	Risposta scritta entro 30 giorni alle e-mail pervenute dai cittadini per segnalazioni (reclami, richieste, ecc.)			segnalazioni e-mail con risposta nei tempi std/ segnalazioni ricevute totali	95%	PG SETTD12E01

DIREZIONE VERDE PUBBLICO E EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE						DOCUMENTO	SQS VPGE 01	
 SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE						REV.	2 DEL 1.1.2013	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	BERTOLOTTO	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
MONITORAGGIO DI STABILITA'	controlli di stabilità delle alberate		Controllo annuo del 25% delle piante sul numero totale piante (nr. da Piano di Assestamento)		Fornitore	Non presente	-	PO SER VPGE 02
			monitoraggio efficace delle piante negli ultimi 24 mesi		Fornitore	alberi monitorati non schiantati / numero alberi monitorati	90%	PO SER VPGE 02
			abbattimento alberi classificati in classe D (rischio di schianto) entro 45 gg dalla comunicazione della classe di rischio da parte dei professionisti esterni incaricati		Fornitore	nr. di abbattimenti come da std/nr piante classificate in classe D	95%	PO SER VPGE 02
	tempestività del servizio di autorizzazione o diniego alle manomissioni del verde pubblico	L.241/90 risposta entro 30 giorni	Emissione di prescrizioni autorizzative entro 15 giorni dalla richiesta			% prescrizioni emesse nei tempi std / interventi richiesti	95%	PO SER VPGE 03

 <p style="text-align: center;">DIREZIONE VERDE PUBBLICO E EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE</p> <p style="text-align: center;">SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE</p>						DOCUMENTO	SQS VPGE 01	
						REV.	2 DEL 1.1.2013	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	BERTOLOTTO	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
CONTROLLO DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO DEL VERDE PUBBLICO E PRIVATO	tempestività del servizio di emissione autorizzazioni/dinieghi per abbattimento alberi privati	L.241/90 risposta entro 30 giorni	Rilascio autorizzazioni o dinieghi entro 30 giorni dalla data di protocollo della richiesta			% autorizzazioni o dinieghi emessi nei tempi std/interventi richiesti	90%	PO SER VPGE 03
	tempestività del servizio di emissione di ordinanza di abbattimento urgente alberi per incolumità pubblica		Predisposizione dell'ordinanza entro 15 gg dalla segnalazione o dal sopralluogo			% ordinanze predisposte nei tempi std / segnalazioni totali	90%	PO SER VPGE 03
GESTIONE DELLE EMERGENZE	tempestività del servizio in orario di ufficio		sopralluogo da parte del tecnico entro 2 ore dalla richiesta di intervento urgente da parte dei VV.UU			% interventi realizzati come da std /interventi richiesti	90%	IL SER VPGE 01

DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE						DOCUMENTO	SQS VPGE 02	
 SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO						REV.	0 DEL 2.5.2013	
						REDAZIONE	BERTOLOTTO	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	BERTOLOTTO	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal Settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL PATRIMONIO VERDE	redazione del programma annuale dei tagli erba		predisposizione del cronoprogramma entro il mese di marzo	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerVPGE04
	rispetto del cronoprogramma degli interventi annuali		esecuzione degli interventi programmati in sede di programmazione annuale			interventi eseguiti/interventi programmati (da ultima variazione)	95%	POSerVPGE04
	rispetto del programma degli interventi realizzati in economia		esecuzione degli interventi programmati in sede di programmazione semestrale			interventi eseguiti/interventi programmati (da ultima variazione)	95%	POSerVPGE05
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio dei tappeti erbosi di alta rappresentatività (Cod.1)		la superficie a prato di alta qualità (aiuole - monumenti - centro storico ecc..) viene sfalciata almeno 8 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice 1	90%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. 2-3)		Il 90% della superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 4 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice 2-3	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. 4 - 5 - 6)		Il 90% della superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 2 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice 4-6	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: potatura siepi		le siepi e i cespugli sempreverdi e da fiore esistenti nelle aree verdi vengono potati almeno 1 volta/anno			interventi eseguiti/interventi programmati	90%	POSerVPGE04
	conformità degli interventi manutentivi appaltati		giudizio conforme in tutti i parametri rilevati nelle "schede di rilevazione della conformità delle attività" alle prescrizioni del capitolato d'appalto			Fornitore	numero schede come da std/numero schede totali	95%



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO

DOCUMENTO	SQS VPGE 02
REV.	0 DEL 2.5.2013
REDAZIONE	BERTOLOTTO
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	BERTOLOTTO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal Settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		le aree in Full Service vengono controllate almeno 1 volta alla settimana (tramite ditte appaltatrici)		Fornitore	controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
			Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 3 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
GESTIONE DELLE AREE GIOCO	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio		Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 15 giorni		Fornitore	controlli eseguiti/controlli programmati	85%	POSerVPGE04
			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco		I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore (orario di ufficio) dalla segnalazione /monitoraggio		Fornitore	interventi eseguiti/interventi necessari	99%	POSerVPGE04
			la messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale		Fornitore	controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04
CONTROLLO DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO DEL VERDE PUBBLICO E PRIVATO	Tempestività del servizio di autorizzazione o diniego alle manomissioni del verde pubblico	L.241/90 risposta entro 30 giorni	Emissione di prescrizioni autorizzative entro 15 giorni dalla richiesta			% prescrizioni emesse nei tempi std / interventi richiesti	90%	POSerVPGE03
	Tempestività del servizio di autorizzazione o diniego alle manomissioni del verde pubblico	L.241/90 risposta entro 30 giorni	Emissione di prescrizioni autorizzative entro 30 giorni dalla richiesta			% prescrizioni emesse nei tempi std / interventi richiesti	100%	POSerVPGE03

VICE DIREZIONE GENERALE INGEGNERIA DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Migliorare la fluidità del traffico con interventi sui nodi di principale criticità
- 2) Potenziare e ristrutturare la rete del trasporto pubblico per facilitare l'interscambio tra i diversi mezzi di trasporto ed estendere la rete delle corsie riservate e la linea della metropolitana
- 3) Pedonalizzare nuove aree
- 4) Attivare misure alternative contro l'inquinamento e potenziare l'utilizzo dei sistemi ITS (Information Traffic System) per il controllo del traffico
- 5) Attivare servizi ai disabili per garantirne una migliore mobilità metropolitana
- 6) Razionalizzare le procedure di controllo e disciplina dell'uso del suolo
- 7) Promuovere e realizzare la riqualificazione dello spazio pubblico e degli ambiti in trasformazione urbana
- 8) Progettare e realizzare nuove infrastrutture
- 9) Sviluppare il Piano degli Itinerari Ciclabili
- 10) Aumentare l'offerta di parcheggi d'interscambio e di posti auto in struttura e favorire l'attivazione diretta di soggetti privati
- 11) Programmare e realizzare le nuove opere infrastrutturali viarie e gli interventi di manutenzione sul suolo pubblico necessari per la conservazione, la messa in sicurezza e il monitoraggio del patrimonio esistente secondo le previsioni del programma dei lavori pubblici.

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
8	1	Passante ferroviario-sistemazioni superficiali Viale della Spina Via Grassi / Corso Regina Margherita	1.a	Progetto esecutivo entro fine ciclo PEG	BERTASIO MARENGO
8	2	Passante ferroviario - Viale della Spina – Corso Regina Margherita / Piazza Baldissera	2.a	Progetto esecutivo entro fine ciclo PEG	BERTASIO MARENGO
10	3	Parcheggio Bengasi – definizione procedura per individuazione soggetto attuatore	3.a	Entro fine ciclo PEG	BERTASIO CLAPS PERETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	BERTASIO
-	5	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	5.a	Entro fine ciclo PEG	BERTASIO CAVAGLIA' NIGRA SERRA CUPOLILLO MARENGO
-	6	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	6.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione suolo pubblico	Manutenzione straordinaria suolo pubblico: ottimizzazione risorse - massimizzazione superficie mantenuta	Dato il parametro standard x euro per mq ottimizzare il numero di mq mantenuti rispetto alle risorse impegnate in bilancio	Superficie realizzata/superficie programmata		93%	93%		BERTASIO GIZZO
2	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi interni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		BERTASIO
3		Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi esterni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		BERTASIO
4		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D.	90%		BERTASIO
5		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		N.D.	50%		BERTASIO
6		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%		BERTASIO
7		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		N.D.	50%		BERTASIO

OBIETTIVI DI DIREZIONE – STAFF DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Coordinamento delle attività gestionali trasversali ai Servizi della Direzione: programmazione attività, dotazione organica, gestione amministrativa, protocollo informatico	1.a	Report semestrali	TEDESCHI
-	2	Coordinamento e monitoraggio del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) dei Servizi della Direzione	2.a	Predisposizione proposta PEG e monitoraggi infrannuale e finale nel rispetto delle tempistiche definite dalla Direzione Generale	TEDESCHI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE STAFF DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Direzione/ Coordinamento risorse umane della Direzione	Organizzazione e comunicazione interna: Comunicazioni al personale assegnato alla direzione	Pubblicazione sul sito Intracom della Direzione delle comunicazioni interne di interesse per il personale della Direzione entro n. 3 giorni lavorativi dal ricevimento delle notizie/circolari	N. comunicazioni pubblicate nei tempi/ n. comunicazioni totali pubblicate	100%	97,5%	98%		TEDESCHI

Politica: MOBILITÀ

OBIETTIVI - Servizio Esercizio

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
6	1	Revisione tipologia e costi permessi per il transito nella Zona a Traffico Limitato (ZTL)	1.a	Predisposizione deliberazione per approvazione della Giunta Comunale	NIGRA CAREMELLI
5	2	Attuazione Regolamento n.353 – “Servizio di trasporto destinato a persone assolutamente impedite all’accesso ed alla salita sui mezzi pubblici di trasporto ed ai ciechi assoluti” –	2.a	Avvio gestione informatizzata buoni taxi	NIGRA CAREMELLI
			2.b	Redazione report al 31.12.2013	
5	3	Trasporto disabili mediante taxi e minibus – Avvio gestione amm.va buoni taxi con la ditta aggiudicataria	3.a	Determinazione di affidamento	NIGRA GAUDIO
			3.b	Redazione report di verifica sulla gestione	
2	4	Linea 1 di Metropolitana – prolungamento Lingotto – Bengasi – controllo e supporto amministrativo su attività GTT	4.a	n. 2 report semestrali	GAUDIO
6	5	Archivio ordinanze permanenti – Prosecuzione scansione ed inserimento in rete ordinanze “Ante 2000”	5.a	n. 1 report al 31.12.2013	GERMANO
6	6	Ordinanze permanenti e per riserva sosta disabili – Avvio gestione informatizzata di trasmissione a GTT dei provvedimenti emessi per esecuzione della segnaletica orizzontale e verticale	6.a	n. 1 report al 31.12.2013	NIGRA GERMANO
4	7	Progetto Smart Cities – Redazione progetto per attuazione azioni comprese nel Protocollo d’intesa su nuovo modello di logistica e distribuzione merci in area centrale	7.a	Entro fine ciclo PEG	CAVAGLIA’ CIANCHINI CHIANTERA NIGRA CAREMELLI
-	8	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi.	8.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	NIGRA CAREMELLI GAUDIO GERMANO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE- Servizio Esercizio

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Informazioni e rilascio permessi /autorizzazioni ZTL	Rilascio delle informazioni – apertura degli sportelli di informazione	Garantire l'apertura di due sportelli con orario: LUN- VEN h. 8,30-12,30	N. giorni di apertura std/n. gg di apertura	100%	96,44%	96%		NIGRA CARAMELLI
2	Informazioni e rilascio permessi /autorizzazioni ZTL	Istruttoria istanze – parere (positivo, negativo, condizionato) – definizione pratica	Garantire una tempistica di definizione della pratica non superiore ai 28 giorni (escluse pratiche disabili)	N. pratiche evase nei tempi std/n. totale delle pratiche evase	100%	99,98%	100%		NIGRA CARAMELLI
3	Gestione Amm.va Viabilità	Conferenza di servizi – emissione delle ordinanze temporanee	Garantire l'emissione dell'ordinanza entro 5 giorni lavorativi da quando l'istanza viene istruita	N. ordinanze emesse nei tempi std/n. totale ordinanze emesse	100%	91%	91%		NIGRA GERMANO
4	Autorizzazioni manifestazioni sul Fiume Po	Predisposizione determinazione autorizzativi	Garantire l'emissione dell'autorizzazione nei 30 gg. da calendario precedenti la manifestazione	N. autorizzazioni emesse nei tempi std/ numero totale autorizzazioni emesse	100%	83%	90%		NIGRA GAUDIO

OBIETTIVI – Servizio MOBILITÀ

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Progetto Smart Cities – Redazione progetto per attuazione azioni comprese nel Protocollo d'intesa su nuovo modello di logistica e distribuzione merci in area centrale	1.a	Entro fine ciclo PEG	CAVAGLIA' CIANCHINI CHIANTERA NIGRA CAREMELLI
7	2	Programma di trasformazione urbana 2013-2014: verifica dei progetti individuati sui temi della mobilità e dello spazio pubblico	2.a	Report al 31.12.2012	AMENDOLA BOSIO CIANCHINI FONTANA FORGIA VOLTOLINI ISOLA PENTASSUGLIA CAVAGLIA'
6	3	Catasto suolo pubblico – 6° aggiornamento lavori a tutto il 2013	3.a	Report di aggiornamento al 31.12.2013	CIANCHINI GIZZO
11	4	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	4.a	Entro il 31.12.2013 – Vedasi tabella LL.PP.	FORGIA FONTANA
-	5	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi.	5.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	CAVAGLIA' BOSIO CHIANTERA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE- Servizio Mobilità

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione cantieristica urbana	Regia cantieri - Emissione delle ordinanze	Garantire l'emissione dell'ordinanza entro 4 giorni lavorativi dal ricevimento della relativa istanza presentata in Regia Cantieri	N. ordinanze emesse nei tempi std / n. totale delle ordinanze emesse	100%	100%	100%		CAVAGLIA' VOLTOLINI BORRELLI
2	Gestione Contratto di servizio impianti semaforici	Verifica contabile delle fatture IRIDE M.O./M.S. impianti semaforici	Realizzare la verifica contabile delle fatture entro 30 giorni dal ricevimento	N. fatture verificate nei tempi std/n. fatture pervenute	100%	87%		95%	CAVAGLIA' CIANCHINI CHIANTERA
3	Gestione piano viabilità stradale	Esame viabile nuove opere urbanizzazione	Assicurare espressione del parere viabile relativo alle nuove opere di urbanizzazione entro 25 gg. dal ricevimento	N. pareri rilasciati nei tempi std./n pareri totali	100%	100%	100%		CAVAGLIA' AMENDOLA FONTANA FORGIA VOLTOLINI BOSIO PENTASSUGLIA CIANCHINI ISOLA

Politica: INFRASTRUTTURE E SPAZIO PUBBLICO

OBIETTIVI Servizio: SUOLO E PARCHEGGI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
6	1	Catasto suolo pubblico – 6° aggiornamento lavori a tutto il 2013	1.a	Report di aggiornamento al 31.12.2013	GIZZO CIANCHINI
6	2	Organizzazione e gestione delle attività decentrate della Manutenzione Ordinaria Suolo	2.a	Report trimestrali delle attività eseguite: analisi delle criticità e adozione interventi correttivi	GIZZO
6	3	Gestione e coordinamento attività su suolo pubblico: controllo attività coutenti del sottosuolo	3.a	Report semestrale delle attività eseguite	TORCHIO
10	4	Parcheeggio Bengasi – definizione procedura per individuazione soggetto attuatore	4.a	Entro fine ciclo PEG	BERTASIO CLAPS PERETTI
-	5	Coordinamento e monitoraggio finanziamenti OO.PP. interni ed esterni	5.a	Report al 31.12.2013	VALANDRO
6	6	Ordinanze viabili attività Regia Cantieri	6.a	n. 2 report semestrali	BORRELLI
11	7	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	7.a	Entro il 31.12.2013 – Vedasi tabella LL.PP.	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI ROLANDO BERGERO CALCANI PERETTI
-	8	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi.	8.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	CLAPS GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO BERGERO VALANDRO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio SUOLO E PARCHEGGI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione suolo pubblico	Manutenzione ordinaria suolo pubblico: servizio di pronto intervento a seguito di segnalazioni esterne	Garantire l'esecuzione dell'intervento entro 23 giorni dalla segnalazione	N° interventi realizzati nei tempi std/totale interventi	23 gg	90%	90%		GIZZO
2	Manutenzione segnaletica	Manutenzione straordinaria segnaletica: realizzazione stalli per disabili	Realizzare stalli per disabili entro 55 giorni dall'ordinanza	N° interventi realizzati nei tempi std/totale interventi	55 gg	91%	91%		CLAPS BERGERO CALCANI
3	Manutenzione suolo pubblico	Manutenzione straordinaria suolo pubblico: ottimizzazione risorse - massimizzazione superficie mantenuta	Dato il parametro standard x euro per mq ottimizzare il numero di mq mantenuti rispetto alle risorse impegnate in bilancio	Superficie realizzata/superficie programmata	100%	93%	93%		BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI ROLANDO
4	Parcheggi in struttura	Controllo esecuzione delle opere eseguite dai concessionari dei LL.PP.	Garantire durante ogni fase dell'esecuzione delle opere eseguite dai concessionari dei LL.PP. attività di alta sorveglianza monitorando il rispetto dei tempi previsti nel cronoprogramma e identificando le azioni necessarie da intraprendere	N. monitoraggi eseguiti nel rispetto della procedura/n. 12 monitoraggi	100%	100%	100%		CLAPS PERETTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Gestione deliberazioni e determinazioni	Esame e verifica di conformità della documentazione alla normativa applicabile (LL.PP e copertura della spesa) ai fini della redazione di deliberazioni e determinazioni	Garantire la trasmissione della documentazione alle Risorse Finanziarie entro 15 giorni dalla richiesta di istruttoria	Documentazione trasmessa nei tempi std / N. richieste di istruttoria pervenute	100%	100%	100%		VALANDRO
6	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi interni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza del Servizio	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		CLAPS GIZZO TORCHIO PANCOTTI CAPRA BERGERO PERETTI MAGGIULLI ROLANDO CALCANI
7		Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi esterni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza del Servizio	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		CLAPS PERETTI
8	Gestione cantieristica urbana	Regia cantieri - Emissione delle ordinanze	Garantire l'emissione dell'ordinanza entro 4 giorni lavorativi dal ricevimento della relativa istanza presentata in Regia Cantieri	N. ordinanze emesse nei tempi std / n. totale delle ordinanze emesse	100%	100%	100%		BORRELLI CAVAGLIA' VOLTOLINI

OBIETTIVI - Servizio RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
10	1	Programma 2013 per la realizzazione di Parcheggi pertinenziali	1a	Espletamento gara per concessione del diritto di superficie per i siti di: <ul style="list-style-type: none"> • Area Paoli • Corso Marconi; • Piazza e via Lagrange • Area S. Gobain • Corso G. Cesare/Pergolesi • Piazza Paleocapa • Via Servais 	CUPOLILLO GIORDANO ORSINI DE FILIPPI PILONE
			1b	Approvazione bandi di gara per concessione del diritto di superficie per i siti di: <ul style="list-style-type: none"> • Corso Allamano • Largo Giachino • Largo Migliara • Via Salbertrand 	CUPOLILLO GIORDANO ORSINI DE FILIPPI PILONE
			1c	Redazione bandi di gara per concessione del diritto di superficie per i siti di: <ul style="list-style-type: none"> • Corso Brunelleschi • Piazza Nizza • Via Imperia • Piazza Respighi 	CUPOLILLO GIORDANO ORSINI DE FILIPPI PILONE
			1d	Redazione studi di fattibilità per il sito di Piazza Villari	CUPOLILLO GIORDANO ORSINI PILONE
10	2	Parcheggi pertinenziali anno 2011	2.a	Aggiudicazione lavori per Piazza Carlina	CUPOLILLO DE FILIPPI
11	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Entro il 31.12.2013 – Vedasi tabella LL.PP.	CUPOLILLO DE FILIPPI
-	4	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi.	4.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	CUPOLILLO PILONE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Parcheggi pertinenziali	Controllo esecuzione delle opere eseguite da privati (parcheggi pertinenziali)	Garantire durante ogni fase dell'esecuzione delle opere eseguite da privati attività di alta vigilanza monitorando il rispetto dei tempi previsti nel cronoprogramma e identificando le azioni necessarie da intraprendere	N. monitoraggi eseguiti nel rispetto della procedura/n. 12 monitoraggi	100%	100%	100%		CUPOLILLO GIORDANO ORSINI DE FILIPPI PILONE
2	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi interni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza del Servizio	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		CUPOLILLO
3	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi esterni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza del Servizio	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		CUPOLILLO DE FILIPPI

OBIETTIVI - Servizio PONTI VIE D'ACQUA E INFRASTRUTTURE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
8	1	Passante ferroviario-sistemazioni superficiali Viale della Spina Via Grassi / Corso Regina Margherita	1.a	Progetto esecutivo entro fine ciclo PEG	MARENGO STROZZIERO ALUME PALMIERI SALZA
8	2	Passante ferroviario - Viale della Spina - Corso Regina Margherita / Piazza Baldissera	2.a	Progetto esecutivo entro fine ciclo PEG	MARENGO STROZZIERO PALMIERI ALUME SALZA
11	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Entro il 31.12.2013 – Vedasi tabella LL.PP.	MARENGO COBELLI MENNA STROZZIERO GILLI PALMIERI ALUME SALZA ALUME
-	4	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi.	4.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	MARENGO MENNA

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

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Progettazione e direzione lavori delle OO.PP.	Direzione lavori delle opere pubbliche: trasmissione delle comunicazioni all'Osservatorio Regionale	Trasmissione dei dati relativi alle opere pubbliche all'Osservatorio Regionale attraverso il progetto Monitor nel rispetto delle scadenze istituzionali	N. comunicazioni trasmesse nei tempi std/ n. comunicazioni totale inviate	100%	95%	95%		MARENGO MENNA COBELLI ALUME GILLI SALZA
2		Verifica contabilità opere RFI e liquidazione fatture	Realizzare la verifica contabile e la liquidazione delle fatture entro 30 giorni dal ricevimento	N. fatture verificate nei tempi std/n. fatture pervenute	100%	100%	100%		MARENGO STROZZIERO PALMIERI
3	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi interni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza del Servizio	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		MARENGO MENNA COBELLI ALUME GILLI SALZA
4		Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi esterni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza del Servizio	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		MARENGO STROZZIERO ALUME GILLI SALZA PALMIERI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D	90%		MARENGO MENNA COBELLI STROZZIERO ALUME GILLI SALZA PALMIERI
6				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		N.D	50%		
7		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%		
8				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		N.D	50%		

OBIETTIVI – Servizio URBANIZZAZIONI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
7	1	Opere di urbanizzazione collegate alle nuove direttive edilizie del decreto sviluppo L61/12	1.a	Definizione di uno schema procedurale in collaborazione con la direzione Edilizia Privata	SERRA PETRECCA
7	2	Programma di trasformazione urbana 2013-2014: verifica dei progetti individuati sui temi della mobilità e dello spazio pubblico	2.a	Report al 31.12.2012	SERRA PETRECCA SUPPO
7	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Entro il 31.12.2013 – Vedasi tabella LL.PP.	SERRA MASSA SUPPO GIORZA
-	4	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi.	4.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	SUPPO PETRECCA MASSA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio URBANIZZAZIONI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Realizzazione delle Opere di urbanizzazione a scomputo degli oneri	Progetto esecutivo delle opere di urbanizzazione: trasmissione della proposta di deliberazione per l'approvazione in Giunta Comunale	Trasmissione in Giunta Comunale della proposta di deliberazione di approvazione del Progetto Esecutivo entro 140 giorni dal ricevimento del progetto dalla Direzione Urbanistica	N. delibere trasmesse in Giunta Comunale nei tempi std/ n. delibere trasmesse in Giunta Comunale	140 gg	89%		90%	SERRA SUPPO MASSA PETRECCA GIORZA
2		Presa in carico delle opere di urbanizzazione realizzate	Assicurare la presa in carico dell'opera con deposito as built al servizio competente, la documentazione collaudi e le certificazioni entro 45 giorni da ricevimento del collaudo	N. delle prese in carico nei tempi std/n. delle prese in carico	45 gg	94%	94%		SERRA SUPPO MASSA PETRECCA GIORZA
3	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi interni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza del Servizio	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		SERRA SUPPO MASSA GIORZA
4		Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi esterni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza del Servizio	Importo delle opere che rispettano la fase di attuazione prevista / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		N.D.	90%		SERRA SUPPO MASSA GIORZA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		N.D	90%		SERRA
6				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		N.D	50%		
7		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		N.D.	90%		
8				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		N.D	50%		

TABELLA LAVORI PUBBLICI

SERVIZIO SUOLO E PARCHEGGI

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
13-4025	Manutenzione - Interventi legati alla sicurezza stradale – corso Moncalieri	MAGGIULLI	161.686	-	-	-	6
13-4065	Manutenzione - Abbattimento barriere architettoniche 2013	MANZON	100.000	-	-	-	3
12-3799	Abbattimento barriere architettoniche 2012	BERTASIO	300.000	-	2	5	7
13-4079	Manutenzione - Interventi straordinari - Modifiche viabili Lotti A e B – Bilancio 2013	BERTASIO MAGGIULLI	753.510	-	-	-	3
13-4081	Manutenzione - Interventi straordinari – pavimentazioni lapidee – Bilancio 2013	BERTASIO GIZZO	343.170	-	-	-	3
13-4087	Manutenzione – Realizzazione Terminal bus in corso Bolzano - Bilancio 2013	CLAPS PERETTI	382.250	-	-	-	5
13-4098	Manutenzione - PNSS – Interventi manutenzione straordinaria – Sicurezza stradale	MAGGIULLI FONTANA	240.000	-	-	-	3
13-4099	Manutenzione - Interventi straordinari suolo – (10 lotti – Bil. 2013)	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO	6.653.320	-	-	-	3
09- 2986	Vie nuova comunalizzazione lotto 7B	CLAPS ROLANDO	525.000	6	8 (10%)	8 (SAL 60%)	8 (SAL 80%)
09-2715	Percorso non vedenti lotto 4	CLAPS ROLANDO	490.000	6	8 (20%)	8 (SAL 90%)	10
12-3723	Viabilità ciclabile 2012	CLAPS FORGIA	420.000	-	2	3	6

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
11-3718	M.S. Suolo anno 2011	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI	6.400.000	1	2	7	9 (Lotti A - B - 4 - 5 - 6 - 8 - 10) 8 Lotto 1 SAL 10% Lotto 9 SAL 10% Lotto 2 SAL 90% Lotto 7 SAL 60%
12-3798	M.S. Suolo anno 2012 (10 lotti: 2 lotti modifiche viabili 1 lotto pavim. Lapidee)	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI	6.750.000	-	2	5	8 (SAL. MEDIA 10%)
14-3999	M.S. Suolo (10 lotti + 2 viabili + lapidee - Bil. 2014)	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI	6.750.000	-	-	-	1
12-3800	M.S. segnaletica 2012	CLAPS BERGERO CALCANI	500.000	-	2	5	8 (SAL 20%)
13-3922	Manutenzione segnaletica Bilancio 2013	CLAPS BERGERO CALCANI	500.000	-	-	1	3
14-4000	M.S. segnaletica 2014	CLAPS BERGERO CALCANI	500.000	-	-	-	1
-	M.O. Suolo 2013	BERTASIO GIZZO	1.270.146	-	-	6	9
-	M.O. e Pronto Intervento segnaletica 2013 - Fornitura	CLAPS BERGERO CALCANI	52.582	-	-	6	9
-	M.O. Suolo Bil. 2014	BERTASIO GIZZO	1.221.836	-	-	-	5
-	M.O. segnaletica - Fornitura - Bil. 2014	CLAPS BERGERO CALCANI	24.237	-	-	-	5

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
13-2566	Nuova costruzione parcheggio Porta Nuova	CLAPS PERETTI	6.938.616	-	2	2	5
12-3488	Parcheggio Gran Madre	CLAPS	6.000.000	2	2	2	5
11-3721	Interventi Straordinari di risanamento intercapedine ovest tunnel di collegamento parcheggi San Carlo e Castello e opere accessorie	CLAPS	99.752,25	-	4	6	9
06-2487	Parcheggio Capuana – GTT	CLAPS	4.090.000	8 (50%)	8 (90%)	8 90%	8 (SAL 98%)

SERVIZIO RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
4016	Via Torrazza Piemonte	CUPOLILLO DE FILIPPI	170.000	3	5	6	7

SERVIZIO PONTI, VIE D'ACQUA, INFRASTRUTTURE

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
13-2792	Nuova costruzione – Collegamento stradale tra corso Romania e Falchera	MARENGO STROZZIERO ALUME SALZA	4.700.000	1	3	-	3 (nuovo progetto definitivo)
13-3624	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina Corso Vittorio Emanuele II/via Grassi	MARENGO STROZZIERO	4.700.000	2	3	-	4
13-4084	Parziale sistemazione Viale della Spina – Stazione Rebaudengo	MARENGO STROZZIERO PALMIERI	1.200.000	-	-	3	4
13-4097	Manutenzione straordinaria Ponti, alvei fluviali e rivi collinari 2013	MARENGO MENNA SALZA	1.100.000	-	-	-	4
13-4101	Manutenzione – Interventi urgenti viadotti – strada Traforo del Pino	MARENGO MENNA SALZA	2.000.000	-	-	-	3
13-4012	Manutenzione – Interventi urgenti per sistemazione idraulica rivi collinari	MARENGO MENNA GILLI	300.000	-	-	3	5
13-4103	M.S. ponti, alvei fluviali e rivi collinari 2014	MARENGO MENNA SALZA	1.100.000				2
12-3777	M.S. alvei fluviali e rivi collinari 2012	MARENGO MENNA ALUME	300.000	-	2	4	6
11-3735	M.S. alvei fluviali e rivi collinari 2011	MARENGO MENNA ALUME	330.000	2	5	6	8 (SAL 60%)
11-3468	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 5	MARENGO COBELLI	500.000	2	5	6	8 (SAL 60%)
12-3760	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 6	MARENGO COBELLI	500.000	-	2	5	6
12-3895	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 7	MARENGO COBELLI	250.000	-	-	2	3

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
12-3776	M.S. ponti 2012	MARENGO MENNA SALZA	950.000	-	2	5	8 (SAL 50%)
12-3617	Argine Fioccardo	MARENGO MENNA GILLI	605.000	1	3	5	8 (SAL 10%)
-	M.O. Ponti, alvei e rivi collinari 2013	MARENGO MENNA SALZA	260.000	-	-	5	8 (SAL 50%)
-	M.O. Ponti, alvei e rivi collinari 2014	MARENGO MENNA SALZA	244.000				5

SERVIZIO URBANIZZAZIONI

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2010	2011	2012	2013
13-3857	Nuova costruzione -Contratti di quartiere III - Barriera di Lanzo- Opere di urbanizzazione	MASSA	1.868.000	-	2	-	4
11-3240	Spina 1 – piazza Marmolada/c. Racconigi	SERRA GIORZA	1.224.000	2	4	5	8 (SAL 15%)
10-1853	PRU Artom Borgata Mirafiori	SERRA	850.000	4	7	8	9
12-3929	PISU Barriera di Milano – pista ciclabile	MASSA SUPPO CAPRA	772.000	-	3	5	8 (SAL 10%)
12-4019	PISU Barriera di Milano – Borgo storico via Sesia/Montanaro	MASSA SUPPO CAPRA	1.347.000	-	2	5	7

LEGENDA INDICATORE

- 1 = Affidamento incarichi di progettazione o studio di fattibilità
- 2 = Approvazione progetto preliminare
- 3 = Approvazione progetto definitivo
- 4 = Approvazione progetto esecutivo
- 5 = Richiesta appalto
- 6 = Aggiudicazione lavori
- 7 = Consegna dei lavori
- 8 = Realizzazione parziale dei lavori (specificare lo stato di avanzamento previsto)
- 9 = Ultimazione dei lavori
- 10 = Collaudo effettuato

 DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITA' - SERVIZIO SUOLO E PARCHEGGI SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SUOLO PUBBLICO						DOCUMENTO	SQS SPMO 01	
						REV.	1 DEL 15.05.2013	
						REDAZIONE	CLAPS	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	CLAPS	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL SUOLO	conformità Procedimento Amministrativo		conformità formale degli interventi			livello di conformità	100%	POSerSPMO01
SORVEGLIANZA/MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DEL SUOLO	Rispetto del piano di controllo		esecuzione di almeno 1 controllo/CIRC. (audit sul procedimento amministrativo)			non previsto	-	POSerSPMO01
RILASCIO AUTORIZZAZIONE MANOMISSIONE SUOLO	Tempestività del parere tecnico di autorizzazione o diniego alle manomissioni del suolo pubblico		Emissione del parere entro 22 giorni dalla richiesta da parte della Servizio pubblicità e occupazione suolo pubblico			pareri emessi nei tempi std / pareri richiesti	95%	POSerSPMO04

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

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2	1	Realizzazione Social Card	1.a	Apertura dei 19 punti di accoglimento delle domande dei cittadini	LO CASCIO
			1.b	Predisposizione progetti in collaborazione con le Associazioni del Territorio	
			1.c	Attività di verifica dei requisiti sulle domande presentate	
			1.d	Predisposizione della graduatoria da inviare all'INPS	
1, 2	2	Realizzazione del PROGRAMMA ROM	2.a	Indizione del bando pubblico	LO CASCIO
			2.b	Aggiudicazione ed avvio delle attività previste nel bando	
1, 2	3	Analisi e valutazione d'impatto dei nuovi indirizzi regionali in materia di prestazioni domiciliari e residenziali per soggetti non autosufficienti	3.a	Formulazione di osservazioni/controproposte alla bozze di provvedimenti regionali per la revisione delle prestazioni per anziani non autosufficienti, secondo gli indirizzi condivisi in sede Anci Piemonte	LO CASCIO
1, 2	4	Estensione su tutto il territorio cittadino del Progetto Ministeriale PIPPI sul rafforzamento delle competenze genitoriali	4.a	Entro il 31/12/2013	LO CASCIO
3	5	Incremento degli affidamenti famigliari	5.a	Diminuzione del 10% degli inserimenti in comunità	LO CASCIO
			5.b	Diminuzione del 10% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			5.c	Aumento del 10% del numero di famiglie disponibili all'affidamento, in particolare alla pronta accoglienza	
1, 2	6	Revisione della rete dei servizi per minori alla luce della D.G.R. 25/2012, del Piano socio – sanitario 2012-2015 e del principio di sussidiarietà	6.a	Costruzione dell'Albo fornitori e predisposizione della delibera per la convenzione dell'accreditamento	LO CASCIO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2	7	Sperimentazione di modalità innovative a sostegno dei minori vittime di violenza assistita, con attenzione al soggetto che agisce violenza	7.a	Predisposizione di un Protocollo d'Intesa con la Procura e le Forze dell'Ordine	LO CASCIO
			7.b	Avvio della sperimentazione	
1	8	Realizzazione di un piano di formazione a sostegno dei processi in via di introduzione	8.a	Avvio di due corsi di formazione	LO CASCIO
1, 4	9	Strutturare i sistemi di coordinamento delle Direzioni interessate e le modalità operative di risposta alle istanze dei cittadini che permettano di garantire piena efficacia alla nuova figura del "Disability Manager"	9.a	Predisporre atto di nomina dei componenti il Coordinamento Interdirezionale sulla disabilità	LO CASCIO
			9.b	Circolare operativa per la definizione delle procedure e dei tempi di risposta alle istanze presentate dai cittadini al "Disability Manager"	
5	10	Realizzazione del Fondo "Salvasfratti"	1.a	Predisposizione per la presentazione della deliberazione di Giunta di istituzione del Fondo	LO CASCIO
5	11	Avvio di un meccanismo di governance delle strutture dedicate alla residenza temporanea presenti sul territorio, pubbliche e di pertinenza del "privato sociale"	11.a	Definizione, approvazione e condivisione delle procedure di coordinamento	LO CASCIO
5	12	VI Bando generale per l'assegnazione degli alloggi di edilizia sociale	12.a	Approvazione della prima graduatoria	LO CASCIO
			12.b	Definizione del primo aggiornamento sulla base delle nuove domande e delle richieste di modifica	
5	13	Piano di vendita straordinario degli immobili di ERP ubicati fuori Torino	13.a	Presentazione all'Assessore competente di un progetto per la cessione complessiva degli immobili	LO CASCIO
			13.b	Presentazione all'Assessore competente di una bozza di convenzione con il Comune di Beinasco per la cessione in usufrutto del patrimonio immobiliare (ca 180 appartamenti)	
-	14	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	14.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	LO CASCIO TURINO MAGNANO
-	15	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	15.a	Entro fine ciclo PEG	LO CASCIO TURINO MAGNANO MERANA PIA MARCHISIO GAETA MOREGGIA CAMPEOTTO FONSECA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	16	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	16.a	Rispetto del Piano della trasparenza	LO CASCIO TURINO MAGNANO MERANA PIA MARCHISIO GAETA MOREGGIA CAMPEOTTO FONSECA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Disabili - Sportello Informadisabili	Accoglienza ed ascolto professionale dei cittadini che si presentano allo Sportello per la richiesta d'informazioni	Erogazione delle informazioni in maniera puntuale ed immediata	n° informazioni erogate immediatamente / n° informazioni richieste		91%	91%		LO CASCIO
2				n° informazioni erogate entro 7 gg via mail e scritte / n° informazioni richieste non esaudibili immediatamente		100%	100%		LO CASCIO
3	URC (Ufficio Rapporti con il Cittadino)	Accoglienza ed ascolto dei cittadini con valenza professionale (assistente sociale) relativamente alle prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie offerte dall'amministrazione		n° settimane di apertura dell'URC con rispetto orari / 52	Apertura sportello per 12 ore settimanali (3 ore al giorno, martedì escluso)	100%	100%		LO CASCIO
4		Fornire informazioni sullo stato di avanzamento del procedimento ad ogni singolo cittadino interessato oppure ad altri Uffici a cui il cittadino si è rivolto		n° casi in cui la comunicazione è fornita nel rispetto dei tempi di riferimento / n° casi complessivi	Max 10 gg dalla data della richiesta	99%	99%		LO CASCIO

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

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

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Riordinare i criteri di accesso e di contribuzione alle prestazioni e sviluppare i relativi sistemi di controllo
- 2) Riorganizzare i servizi e gli uffici per migliorare l'accesso e la presa in carico dell'utenza
- 3) Introdurre nuovi sistemi di valutazione della qualità nei servizi
- 4) Qualificare l'offerta mediante il miglioramento e l'affinamento dei processi di comunicazione e informazione dei cittadini
- 5) Sviluppare e razionalizzare le risorse strumentali per rispondere alle esigenze dei servizi
- 6) Sviluppare banche dati anche per sviluppare analisi per centri di costo

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Realizzazione di un piano di formazione a sostegno dei processi in via di introduzione	1.a	Avvio di due corsi di formazione	TURINO GAETA LEARDINI
4	2	Consulenza e supporto giuridico in ordine alle attività negoziali e di gestione del contenzioso del servizio Minori e, in generale, delle unità organizzative delle Direzioni	2.a	Almeno 7 pratiche gestite e concluse	BARERA
3, 5	3	Applicazione della D.G.R. 25 del 18.12.2012 "Approvazione della tipologia e dei requisiti strutturali e gestionali delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori."	3.a	Presentazione quesiti sull'applicazione nuove normativa alla Regione Piemonte	FRACELLI
			3.b	Realizzazione di un evento informativo diretto ai gestori dei presidi per minori	
			3.c	Invio ai gestori della richiesta di adeguamento alle nuove disposizioni	
			3.d	Verifica della Commissione di vigilanza entro 30 gg dalla risposta completa da parte dei gestori	
			3.e	Emanazione dei provvedimenti entro 60 giorni dalla verifica	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
5	4	Dematerializzazione dell'archivio fatture dell'Ufficio Contabilità e conseguente riorganizzazione dell'ufficio con nuove modalità operative	4.a	Sostituzione archivio cartaceo con archivio informatico	MARCHISIO MAZZA
5	5	Analisi e valutazione delle comunicazioni regionali relative alle nuove modalità di ripartizione delle risorse	5.a	Elaborazione e analisi reports con ipotesi di riparto delle risorse regionali a favore degli Enti gestori	MARCHISIO MAZZA
-	6	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	6.a	Entro fine ciclo PEG	TURINO GAETA MARCHISIO AVOLIO
-	15	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	15.a	Entro fine ciclo PEG	BARERA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Contabilità - Cassa	Funzionamento dello Sportello Cassa	Sportello attivo per l'incasso di quote, contributi e rette relativi ai servizi sociali erogati, caricamento card per i pasti a domicilio o presso centri convenzionati per anziani, erogazione sussidi <i>una tantum</i> per utenti in situazioni di bisogno con carattere d'urgenza	n°settimane di apertura con rispetto orari / 52	Apertura sportello 18 ore settimanali (3 ore e 15 minuti giornaliere per 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, il mercoledì pomeriggio 2 ore)	100%	100%	MARCHISIO MAZZA	
2		Versamento al Servizio Risorse Finanziarie degli incassi ricevuti dai cittadini mediante forme di pagamento diverse dai contanti		n° versamenti annui		31	31		
3	Sistema Informativo	Elaborazione di dati di riepilogo relativi all'utenza e alle risorse in relazione agli interventi		n° monitoraggi annuali		5	5	MARCHISIO AVOLIO	
4		Pubblicazione dei dati su intracom		N° pubblicazioni annuali	Almeno una pubblicazione annua	1	1		
5	Logistica - Patrimonio	Esecuzione e completamento (inclusa la compilazione della scheda tecnica con i criteri di ripartizione delle utenze) delle verifiche e dei sopralluoghi presso gli immobili assegnati alla Direzione		n°concessioni conformi per completezza e tempi / n°determinazioni di concessione approvate nell'anno		100%	100%	GAETA COZZA	
8	Politiche Formative - SFEP	Risposta alle e-mail di richiesta di informazioni, chiarimenti e altri tipi di domande, giunte a sfep@comune.torino.it		n° risposte fornite entro i tempi di riferimento / n° richieste ricevute	3 gg	99,8%	99%	GAETA LEARDINI	

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
9	Politiche Formative - SFEP	Somministrazione di un questionario di customer satisfaction ai partecipanti ai corsi curriculari (con profilo standard) SFEP		n° giudizi positivi / n° totale giudizi		97,6%	98%		GAETA LEARDINI
11	Tutele	Acquisizione redditi e beni patrimoniali dei tutelati per garantire le risorse economiche necessarie per le spese primarie (Successivamente al blocco di redditi e patrimonio)	Recupero delle anticipazioni non appena acquisiti redditi e beni del tutelato (previa autorizzazione del Giudice Tutelare)	n° restituzioni delle anticipazioni/ n° anticipazioni		93,44%	>=90%		GAETA
12				n° restituzioni delle anticipazioni entro 60 gg / n° anticipazioni	60 gg dal momento dell'acquisizione del patrimonio	100%	100%		
13	URC (Ufficio Rapporti con il Cittadino)	Accoglienza ed ascolto dei cittadini con valenza professionale (assistente sociale) relativamente alle prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie offerte dall'amministrazione	Apertura sportello per 12 ore settimanali (3 ore al giorno, martedì escluso)	n° settimane di apertura dell'URC con rispetto orari / 52		100%	100%		TURINO PASQUINO
14		Fornire informazioni sullo stato di avanzamento del procedimento ad ogni singolo cittadino interessato oppure ad altri Uffici a cui il cittadino si è rivolto		n° casi in cui la comunicazione è fornita nel rispetto dei tempi di riferimento / n° casi complessivi	Max 10 gg dalla data della richiesta	99%	99%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
15	Gestione del Personale	Supporto al personale dipendente in procinto di collocamento a riposo:ricostruzione delle modalità di effettuazione delle prestazioni lavorative sino all'anno 1990 (ex art.1 c.2quater l.n.14/2012 e Dlgs n.67/2011)		n° di risposte entro i tempi di riferimento / n° richieste pervenute	30 gg	N.D.		90%	TURINO BARERA
16	Vigilanza	Visite ispettive della Commissione di vigilanza ai PSA soggetti a vigilanza		n° visite ispettive / n° PSA soggetti a vigilanza		50%	>=50%		GAETA FRACELLI
17		Verbal di Commissione		n° verbali / n° PSA soggetti a vigilanza		85%	>= 85%		
18		Provvedimenti amministrativi emessi dall'ufficio di vigilanza		n° provvedimenti / n° PSA soggetti a vigilanza		100%	100%		
19	Servizio Interno	Realizzazione del piano di formazione		N° dei corsi realizzati/ N° totale dei corsi previsti		N.D.	95%		GAETA MARINÒ
20	Prevenzione e Protezione	Attività di consulenza ai Servizi in tema si sicurezza sui luoghi di lavoro		n° di risposte entro i tempi di riferimento / n° richieste pervenute	15 gg	100%	100%		

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica: ANZIANI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sostenere con processi integrati le fasi dell'invecchiamento, configurando un sistema di risposte semiresidenziali e residenziali anche temporanee, anche tramite l'interazione con il privato sociale e la comunità locale
- 2) Sviluppare, di concerto con le AA.SS.LL. cittadine, il ruolo di programmazione, indirizzo e monitoraggio e gestione tecnico - finanziaria proprio del livello pubblico
- 3) Contribuire alla progettualità dei presidi a gestione diretta diversificandone l'offerta e migliorandone l'organizzazione gestionale
- 4) Garantire l'offerta dei servizi essenziali alle persone beneficiarie di prestazioni a fronte della drastica riduzione dei trasferimenti statali e regionali (e della chiara attribuzione di responsabilità agli Enti Locali contenuta nei recenti provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria)

Politica: ANZIANI

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Analisi e valutazione d'impatto dei nuovi indirizzi regionali in materia di prestazioni domiciliari e residenziali per soggetti non autosufficienti	1.a	Formulazione di osservazioni/controproposte alle bozze di provvedimenti regionali per la revisione delle prestazioni per anziani non autosufficienti, secondo gli indirizzi condivisi in sede Anci Piemonte	MERANA GILI FIVELA FESSIA
			1.b	Elaborazione di impatto sulla spesa relativa agli anni 2013/2014 dei provvedimenti regionali in materia di interventi per anziani non autosufficienti con particolare riferimento al riparto del Fondo Nazionale Non Autosufficienze e al nuovo piano tariffario delle residenze per anziani non autosufficienti	
3	2	Stesura di indicazioni tecniche per la definizione di procedure di concessione a privati di immobili, finalizzate all'offerta di soluzioni recettive/abitative destinate ad anziani socialmente fragili	2.a	Entro il 31.12.2013	CARDINO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	3	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	3.a	Entro fine ciclo Peg	MERANA FESSIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Anziani – Residenzialità	Revisione dei casi al mutare delle condizioni economiche dalle persone		n° controlli annuali per la revisione		4	>=4		MERANA
2	Anziani- Gestione Amministrativa (con i Servizi Sociali Circostrizionali)	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari		2 verifiche annuali dei riepiloghi dell'utenza insolvente inviati dai Servizi Sociali decentrati nei tempi di riferimento <i>(per il 2013: a settembre e in concomitanza con la fine del ciclo Peg)</i>		2	>=2		MERANA FESSIA
3	Anziani - Domiciliarità	Tempi di definizione delle risposte alle richieste dell'utenza al Servizio Aiuto Anziani		n° risposte entro i tempi di riferimento / n° richieste complessive	3 gg	99%	99%		MERANA GILI FIVELA
4	Residenzialità Anziani (gestione diretta)	Occupazione posti letto nella Residenza Assistenziale Cimarosa		(n° posti occupati al 1° del mese/ n° posti complessivi)/12		100%	100%		GAETA CARDINO
		Elaborazione PAI per ogni ospite inserito		n° PAI elaborati entro i tempi di riferimento / n° ospiti inseriti	7 gg	100%	100%		

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica: FAMIGLIA, SALUTE E ADULTI IN DIFFICOLTÀ

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Progettare un piano di interventi dell'Amministrazione a favore delle famiglie. Sviluppare, in particolare, forme di sostegno al nucleo familiare, attraverso il potenziamento dei servizi domiciliari e la programmazione ed il coordinamento delle prestazioni
- 2) Rendere le famiglie consapevoli del loro ruolo e delle responsabilità sociali che ne derivano e sostenere le varie forme di solidarietà intrafamiliare
- 3) Migliorare le forme di sostegno agli adulti in difficoltà, potenziando in particolare i percorsi di autonomia
- 4) Garantire l'offerta dei servizi essenziali alle persone beneficiarie di prestazioni a fronte della drastica riduzione dei trasferimenti statali e regionali (e della chiara attribuzione di responsabilità agli Enti locali contenuta nei recenti provvedimenti dell'Autorità giudiziaria)
- 5) Potenziare la Sussidiarietà sviluppando il sistema di concertazione e interazione con il terzo settore e gli enti della comunità locale per consolidare il sistema di partecipazione all'offerta dei servizi
- 6) Definire metodologie e percorsi tecnici atti a sostenere l'elaborazione partecipata di un piano cittadino per la salute e l'esercizio delle funzioni di indirizzo e di controllo alle AA.SS.LL. (ex DD.LL. 502/92 e 299/99) mediante la configurazione di percorsi tecnici e metodologici
- 7) Qualificazione dei modelli di intervento socio-sanitari di concerto con le AA.SS.LL., anche tramite il rafforzamento delle sinergie intra e inter divisionali
- 8) Impostazione e sviluppo di modelli di progettazione in promozione ed educazione alla salute, tramite la costruzione di alleanze

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Realizzazione Social Card	1.a	Apertura dei 19 punti di accoglimento delle domande dei cittadini	MOREGGIA TURINO MARCHISIO GAMBA SIRUGO AVOLIO
			1.b	Predisposizione progetti in collaborazione con le Associazioni del Territorio	
			1.c	Attività di verifica dei requisiti sulle domande presentate	
			1.d	Predisposizione della graduatoria da inviare all'INPS	
3	2	Avvio di un meccanismo di governance delle strutture dedicate alla residenza temporanea presenti sul territorio, pubbliche e di pertinenza del "privato sociale"	2.a	Definizione, approvazione e condivisione delle procedure di coordinamento	MOREGGIA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	3	<p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	3.a	Entro fine ciclo Peg	MOREGGIA GAMBA SIRUGO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	ADULTI IN DIFFICOLTÀ	Servizio di consulenza agli operatori dei servizi sociali territoriali sulla gestione di progetti individuali relativi ad adulti privi di dimora		n° di risposte entro i tempi di riferimento / n° richieste pervenute	5 gg	91%	91%		MOREGGIA GAMBA
2		Risposte a segnalazioni relative a cittadini privi di dimora e a rischio di grave marginalità provenienti da cittadini e/o vari Enti e Associazioni		n° interventi in strada entro i tempi di riferimento / n° segnalazioni pervenute	5 gg	98%	98%		MOREGGIA GAMBA
3	FRAGILITA	Servizio di consulenza via mail agli operatori amministrativi e tecnici dei Servizi sociali territoriali relativamente alle richieste inerenti i procedimenti di assistenza economica.		n° di risposte entro i tempi di riferimento / n° richieste pervenute	5 gg	92%	92%		MOREGGIA SIRUGO

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica: DISABILI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Rafforzare, di concerto con le AA.SS.LL. cittadine, il ruolo di programmazione, indirizzo, monitoraggio e gestione tecnico finanziaria proprio del livello pubblico
- 2) Valorizzare i servizi e presidi a gestione diretta
- 3) Potenziare l'interazione con il privato sociale e la comunità locale e arricchire e innovare la rete di risorse cittadina
- 4) Garantire l'offerta dei servizi essenziali alle persone beneficiarie di prestazioni a fronte della drastica riduzione dei trasferimenti statali e regionali (e della chiara attribuzione di responsabilità agli Enti Locali contenuta nei recenti provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria)

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Strutturare i sistemi di coordinamento delle Direzioni interessate e le modalità operative di risposta alle istanze dei cittadini che permettano di garantire piena efficacia alla nuova figura del "Disability Manager"	1.a	Predisporre atto di nomina dei componenti il Coordinamento Interdirezionale sulla disabilità	PIA FOGGETTI
			1.b	Circolare operativa per la definizione delle procedure e dei tempi di risposta alle istanze presentate dai cittadini al "Disability Manager"	
1	2	Riorganizzazione del Servizio Disabili – Uffici socio educativi e amministrativi di attivazione prestazioni e governance del sistema dei presidi accreditati	2.a	Documento di ridefinizione dei compiti assegnati a ciascun operatore e evidenziazione delle connessioni necessarie entro 31/12/2013	PIA PATTARINO
				Comunicazione di servizio	
1	3	Aggiornamento del Piano di gestione delle emergenze del Servizio Passepartout	3.a	Consegna del Piano aggiornato entro il 31.12.2013	MARINO'
-	4	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	4.a	Entro fine ciclo Peg	PIA FOGGETTI PATTARINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Disabili – Ufficio Integrazione Rette	Rilascio dei provvedimenti di accertamento della quota giornaliera dovuta dalla persona con disabilità inserita, ex novo nell'anno di riferimento, in un presidio residenziale		n° provvedimenti inviati entro i tempi di riferimento / n° provvedimenti richiesti	50 gg dalla presentazione dell'istanza	86%	95%		PIA PATTARINO
2	Disabili - Sportello Informadisabile	Accoglienza ed ascolto professionale dei cittadini che si presentano allo Sportello per la richiesta d'informazioni		n° informazioni erogate immediatamente / n° di informazioni richieste		92%	92%		PIA FOGGETTI
3				n° informazioni erogate entro 7 gg via mail e scritte / n° informazioni richieste non esaudibili immediatamente		100%	100%		
4	Disabili - Sito Informadisabile	Disponibilità e completezza delle informazioni su web, per mezzo dell'aggiornamento continuo delle sezione news presente sul sito		N° verifiche di avvenuti aggiornamenti conformi / totale verifiche		N.D.	100%		

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

DIREZIONE SERVIZI SOCIALI Politica: STRANIERI E NOMADI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Migliorare le forme di sostegno agli stranieri (minori e adulti) ed ai nomadi attraverso la programmazione, la normazione e la regolamentazione delle funzioni e delle attività; potenziare in particolare i percorsi attivi di autonomia
- 2) Mantenere e sviluppare il coordinamento delle prestazioni e degli interventi con le altre realtà locali del terzo settore e gli organismi senza scopo di lucro, anche attraverso il loro coinvolgimento
- 3) Sviluppare le capacità di intervenire in situazioni di emergenza alla luce delle nuove esigenze legate all'immigrazione e al nomadismo

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2, 3	1	Realizzazione del PROGRAMMA ROM	1.a	Indizione del bando pubblico	TURINO CAMPEOTTO MARCHISIO SAMPERI FRANCONE COZZA
			1.b	Aggiudicazione ed avvio delle attività previste nel bando	
-	2	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	2.a	Entro fine ciclo Peg	CAMPEOTTO SAMPERI FRANCONE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	STRANIERI – Idoneità abitativa	Apertura "Sportello Idoneità abitativa" per l'accettazione delle istanze (presenti due mediatrici culturali e due operatori)		n° settimane di apertura dell'ufficio nel rispetto degli orari previsti /52	martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00	100%	100%		CAMPEOTTO SAMPERI FRANCONE
2		Rilascio certificati di idoneità alloggiativa sulla base di caratteristiche tecniche specificate in perizie predisposte da tecnici iscritti agli albi professionali		n° certificati rilasciati entro i tempi di riferimento / n° certificati richiesti	40 gg dalla presentazione	99%	99%		

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

DIREZIONE SERVIZI SOCIALI

Politica: MINORI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Potenziare e migliorare i servizi ed interventi di ascolto, sostegno, aiuto al minore in difficoltà e alla sua famiglia, con particolare riferimento alle competenze e responsabilità
- 2) Migliorare i servizi e gli interventi di osservazione, valutazione, inserimento eterofamiliare
- 3) Promuovere e sviluppare ulteriormente processi di concertazione con altre Istituzioni, con particolare riferimento all'integrazione socio sanitaria, e di coinvolgimento / partecipazione con il Terzo Settore
- 4) Potenziare la Sussidiarietà, sviluppando il sistema di concertazione e interazione con il terzo settore e gli enti della comunità locale per consolidare il sistema di partecipazione all'offerta dei servizi
- 5) Potenziamento e sostegno dell'affido familiare

Politica: MINORI

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2, 4	1	Prosecuzione del progetto PIPPI su tutto il territorio cittadino con il coinvolgimento fino ad un massimo di 34 famiglie attraverso: <ul style="list-style-type: none"> - consolidamento del modello con i 2 Servizi Sociali che lo scorso anno avevano partecipato alla prima sperimentazione - ampliamento della sperimentazione con 8 Servizi Sociali 	1.a	Presentazione del Progetto ai Servizi Sociali e alle Cooperative accreditate presso il Comune coinvolte nella sperimentazione	TURINO PASQUINO GENCO
			1.b	Organizzazione del percorso formativo, in collaborazione con l'Università di Padova e di SFEP, rivolto agli operatori coinvolti nella sperimentazione	
			1.c	Redazione e diffusione dei verbali degli incontri di coordinamento del progetto con il Gruppo Scientifico (Ministero, Università di Padova, altre città italiane), con il Gruppo Tecnico cittadino e con i referenti territoriali	
			1.d	Organizzazione e avvio dell'attività dei gruppi delle famiglie d'origine (con conduzione a cura di operatori dei Servizi)	
			1.e	Rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento dei tutoraggi, ed i singoli Servizi circa l'andamento del Progetto durante tutta la fase di sperimentazione	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
5	2	Incremento degli affidamenti famigliari	2.a	Diminuzione del 10% degli inserimenti in comunità	TURINO GENCO
			2.b	Diminuzione del 10% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			2.c	Aumento del 10% del numero di famiglie disponibili all'affidamento, in particolare alla pronta accoglienza	
1, 3	3	Revisione della rete dei servizi per minori alla luce della D.G.R. 25/2012, del Piano socio – sanitario 2012-2015 e del principio di sussidiarietà	3.a	Costruzione dell'Albo fornitori e predisposizione della delibera per la convenzione dell'accreditamento	TURINO GENCO MARZIN MICHEA
1, 2, 3, 4	4	Definizione di modalità innovative a sostegno dei minori vittime di violenza assistita, con attenzione al soggetto che agisce violenza	4.a	Predisposizione di un Protocollo d'Intesa con la Procura e le Forze dell'Ordine	TURINO MARZIN
-	5	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	2.a	Entro fine ciclo Peg	TURINO GENCO MARZIN MICHEA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Minori	Verifica della spesa impegnata per: - strutture residenziali per soli minori - strutture residenziali M/B a rischio educativo; - strutture residenziali per m/b e donne sole maltrattate in difficoltà sociale; - progetti alternativi all'inserimento e permanenza in strutture - sostegni professionali agli affidamenti difficili.		Riepilogo mensile per ogni tipologia con proiezioni a fine anno		4 riepiloghi trimestrali	4 riepiloghi trimestrali		TURINO GENCO MARZIN MICHEA
2				Riepilogo complessivo con confronto con la spesa dell'anno precedente		1 Riepilogo finale	1 Riepilogo finale		
3	Pronto Intervento Minori	Funzionamento del servizio telefonico per la segnalazione di richieste di accoglienza residenziale in emergenza		n° giornate in cui il servizio è disponibile con orari previsti / 365	dal lunedì al venerdì: 20.00/08.00; prefestivi, festivi e domeniche: 24h/24	100%	100%		TURINO MARZIN
4	Pronto Intervento Minori	Indicazione delle strutture di pronto intervento disponibili all'accoglienza nei casi necessari		n° Inserimenti entro i tempi di riferimento / n° Richieste inserimenti	24 ore	100%	100%		TURINO MARZIN

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

DIREZIONE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

LINEE STRATEGICHE

1) Individuare nuove soluzioni per rispondere a crescenti fabbisogni abitativi

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	VI Bando generale per l'assegnazione degli alloggi di edilizia sociale	1.a	Approvazione della prima graduatoria	MAGNANO
			1.b	Definizione del primo aggiornamento sulla base delle nuove domande e delle richieste di modifica	
1	2	Realizzazione del Fondo "Salvasfratti"	2.a	Predisposizione per la presentazione della deliberazione di Giunta di istituzione del Fondo	MAGNANO
1	3	Avvio di un meccanismo di governance delle strutture dedicate alla residenza temporanea presenti sul territorio, pubbliche e di pertinenza del "privato sociale"	3.a	Definizione, approvazione e condivisione delle procedure di coordinamento	MAGNANO
1	4	Piano di vendita straordinario degli immobili di ERP ubicati fuori Torino	4.a	Presentazione all'Assessore competente di un progetto per la cessione complessiva degli immobili	MAGNANO
1	5	Definizione di una proposta di modifica della convenzione con ATC, finalizzata al mantenimento della sostenibilità economica della gestione	5.a	Entro il 31/12/2013	MAGNANO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Soddisfare la domanda di edilizia sociale	Reperimento alloggi da assegnare in edilizia sovvenzionata		n° alloggi visionati / n° assegnazioni disposte		1,2	1,2		MAGNANO
2	Soddisfare la domanda di edilizia sociale	Reperimento alloggi sul mercato privato nell'ambito del progetto LO.C.A.Re.		Valore finanziato e liquidato / Valore totale risorse disponibili	Esaurimento risorse disponibili	99%	100%		
3	Soddisfare la domanda di edilizia sociale	Sostegno alla locazione sul mercato privato	Organizzazione del bando per l'assegnazione dei fondi regionali	Istruttorie avviate e concluse entro i tempi / Istruttorie avviate	Rispetto dei tempi imposti dalla Regione	100%	100%		

DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica: SVILUPPO E GESTIONE DELL'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E POLITICHE PER LA CASA
Servizi: SERVIZIO CONTRATTI E CONVENZIONI

LINEE STRATEGICHE

1) Individuare nuove soluzioni per rispondere a crescenti fabbisogni abitativi

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione del Fondo "Salvasfratti"	1.a	Predisposizione per la presentazione della deliberazione di Giunta di istituzione del Fondo	FONSECA
1	2	VI Bando generale per l'assegnazione degli alloggi di edilizia sociale	2.a	Approvazione della prima graduatoria	D'AMATO
			2.b	Definizione del primo aggiornamento sulla base delle nuove domande e delle richieste di modifica	
1	3	Avvio di un meccanismo di governance delle strutture dedicate alla residenza temporanea presenti sul territorio, pubbliche e di pertinenza del "privato sociale"	3.a	Definizione, approvazione e condivisione delle procedure di coordinamento	FONSECA DE LAURI
1	4	Piano di vendita straordinario degli immobili di ERP ubicati fuori Torino	4.a	Presentazione all'Assessore competente di un progetto per la cessione complessiva degli immobili	FONSECA
			4.b	Presentazione all'Assessore competente di una bozza di convenzione con il Comune di Beinasco per la cessione in usufrutto del patrimonio immobiliare (ca 180 appartamenti)	FONSECA TOTARO
1	5	Definizione di una proposta di modifica della convenzione con ATC, finalizzata al mantenimento della sostenibilità economica della gestione	5.a	Entro il 31/12/2013	FONSECA BERTOLOTTO
1	6	Monitoraggio procedure di decadenza dall'assegnazione a fronte nuova normativa di edilizia sociale	6.a	Report di valutazione degli effetti L.R. 3/2010 a due anni dall'entrata in vigore	TACCINI
1	7	Regolarizzazione edilizia di una parte degli immobili di ERP inseriti nel piano di vendita	7.a	-Stesura dei regolamenti di condominio nel Comune di Grugliasco, via Napoli 46 e 58 e via San Gregorio Magno dal n. 7 al n. 23. -Prese d'atto per difformità nelle parti comuni di via Napoli 46 e 58 a Grugliasco e via San Gregorio Magno dal 7 al 13.	SALVATORE
1	8	Modifiche/integrazione delle convenzioni sulle aree E/27 ed E/29 per la cessione degli alloggi ai soci di cooperativa (n. 70 alloggi)	8.a	Predisposizione della delibera e degli schemi di convenzione	BERTOLOTTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	INDICATORI	RESPONSABILE
-	9	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	9.a	Entro fine ciclo Peg	FONSECA D'AMATO DE LAURI TOTARO TACCINI BERTELOTTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Raccolta e istruttoria domande di assegnazione alloggi erp a titolo di emergenza abitativa	Gestione domanda di casa popolare a titolo di emergenza abitativa (procedura di sfratto)	Istruttoria domanda e sottoposizione della stessa all'esame della CEA entro la data di esecuzione del procedimento di sfratto	n° domande istruite entro i tempi previsti / totale domande		91%	91%		TACCINI
2		Gestione domanda di casa popolare a titolo di emergenza abitativa (procedura di sfratto) - acquisizione parere di legittimità	Istruttoria domanda e sottoposizione della stessa all'esame della CAA entro 2 giorni lavorativi per rilascio parere di legittimità	n° domande trasmesse entro i tempi/ totale domande		96%	96%		
3		Servizio di informazioni, consulenza personale per gli utenti e ricezione delle domande dalle 8,30 alle 12,00 (oltre tale orario su appuntamento)		n° giorni in cui è rispettato il valore di riferimento/ n° giorni di potenziale offerta del servizio	presenza almeno di un operatore destinato al servizio	100%	100%		TACCINI D'AMATO
4	Fondo nazionale per il sostegno alla locazione ¹	Preparazione e indizione del bando, raccolta delle domande, comunicazioni esito, approvazione elenco provvisorio e comunicazione fabbisogno alla Regione		n° domande gestite entro i tempi / totale domande	Rispetto dei termini stabiliti dal Bando Regionale	100%	100%		D'AMATO
5		Svolgimento dell'istruttoria dell'opposizione all'elenco provvisorio dei partecipanti al Bando		n° opposizioni completate entro i tempi / totale opposizioni		100%	100%		
6		Caricamento nell'applicativo "ERP" delle domande di partecipazione per la determinazione del fabbisogno		n° domande caricate entro i tempi / totale domande	Rispetto dei termini stabiliti dal Bando Regionale	100%	100%		
7		Pagamento del contributo ai primi 1000 beneficiari del bando denominato Fondo Nazionale I tranche.		n° pagamenti liquidati entro i tempi / totale pagamenti previsti	predisposizione atto di liquidazione entro 60 giorni dall'introito del finanziamento regionale	100%	100%		

¹ Le Specifiche di performance relative al Fondo nazionale per il sostegno alla locazione sono temporaneamente sospese

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE	
							Manten.	Miglior.		
8	Fondo nazionale per il sostegno alla locazione	Servizio di consulenza e informazioni personalizzate e ritiro delle domande durante l'apertura del bando		n° giorni in cui è rispettato il valore di riferimento / n° giorni apertura servizio	presenza in servizio di almeno 2/3 degli addetti previsti	100%	100%		D'AMATO	
9		Comunicazione e diffusione del bando	Pubblicazione del bando sulla pagina di Informacasa	Pubblicazione bando sul sito / bandi pubblicati	aggiornamento sito web	100%	100%			
10		Comunicazione e diffusione del bando	Comunicazione scritta agli utenti e invio lettere ai partecipanti che nell'anno precedente hanno avuto esito positivo.		n° lettere inviate / n° partecipanti		100%	100%		
11		Comunicazione esito domanda con lettera a tutti i partecipanti			n° lettere inviate nei tempi / n° partecipanti	45 gg dall'invio del fabbisogno provvisorio alla Regione	100%	100%		
11	Convenzioni edilizie - trasformazioni ed eliminazione vincoli su aree PEEP	Informazione, assistenza al pubblico e ricezione istanze	Verifica e valutazione requisiti oggettivi (aree ed unità immobiliari), soggettivi (titolarità degli immobili) e acquisizione documentazione negli orari 9-12 lunedì - mercoledì - venerdì / 13,30-15,30 giovedì orario apertura al pubblico	n° giorni in cui è rispettato il valore di riferimento/ n° giorni di potenziale apertura	almeno n. 1 addetto su n. 2 persone dedicate	100%	100%		BERTOLOTTO	
12		Proposta sostituzione convenzioni originarie	Verifica documentazione, acquisizione valutazione del corrispettivo dalla Direzione Patrimonio) e formulazione proposta ai proprietari immobili	n° proposte inviate entro i tempi / n° proposte inviate	invio proposte entro 30 giorni dall'acquisizione della valutazione del corrispettivo	100%	100%			
13		assunzione impegno giuridico della Città alla sostituzione della convenzione originaria	Acquisizione accettazione, disamina eventuali problematiche catastali (divisione patrimonio), atti di provenienza, regolamenti condominiali, stesura convenzione sostitutiva/contratto		Importo delle determine di incasso/ importo stanziato	Rispetto previsioni di bilancio	100%	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
14	LO.C.A.RE.	Procedura d'iscrizione all'agenzia LO.C.A.RE.	Ricevimento, istruttoria e presentazione della domanda all'esame della C.E.A.	n° domande per le quali è rispettato il valore di riferimento / n° domande totali	Presentazione in CEA entro 8 gg rispetto alla 1^ data utile CEA	99%	99%	FONSECA	
15		Erogazione incentivi e contributi	Liquidazione degli importi previo accertamento della sussistenza dei requisiti	Importo liquidato / Importo stanziato e disponibile		99%	99%		
16		Servizio di consulenza e informazioni personalizzate offerto all'utenza		n° giorni in cui è rispettato il valore di riferimento/ totale giorni di potenziale apertura	Presenza in servizio di almeno 1/2 del totale degli addetti previsti	99%	99%		
17		Intermediazione nella ricerca dell'alloggio		n° Contratti di locazione stipulati nell'anno / Valore di riferimento	200	100%	100%		
18	Vendite alloggi edilizia sociale	Informazione ed assistenza al pubblico	Verifica e valutazione requisiti assegnatari negli orari: 9-12 da lunedì a venerdì orario apertura al pubblico; 4 ore settimanali su appuntamento	n° giorni nei quali è rispettato il valore di riferimento/ totale giorni di potenziale apertura	Almeno n. 3 addetti su 8 persone dedicate	99%	99%	TOTARO SALVATORE	
19		Proposta di vendita alloggi assegnatari	Istruttoria preliminare (es. verifica di atti di provenienza, procedimenti di esproprio, agibilità...) al fine della programmazione per l'alienazione dei complessi immobiliari di ERP inseriti nel Piano di Vendita	n° lettere di proposta inviate nei tempi di riferimento / n°assegnatari aventi titolo	Entro 30 gg dall'avvio della procedura	100%	100%		
20		Assunzione impegno giuridico della Città alla vendita alloggi di ERP	Trasmissione al Servizio Contratti del fascicolo personale dell'assegnatario e della documentazione tecnico-catastale dell'unità immobiliare al fine della stipula dell'atto di compravendita	Fascicoli trasmessi entro i tempi di riferimento / Totale fascicoli trasmessi (salve problematiche di varia natura da parte dell'acquirente)	90 gg dalla determinazione di accertamento	N.D.	90%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
21	Sistemazione alberghiera per famiglie sfrattate	Accoglienza, assistenza e ricezione dell'istanza	Verifica requisiti soggettivi e acquisizione documentazione dalle 10 alle 15 (salvo urgenze)	n° giorni in cui è rispettato il valore di riferimento/ n°giorni di potenziale apertura	Almeno 1 su 2 persone dedicate	100%	100%		DE LAURI
22	Sistemazione alberghiera per famiglie sfrattate	Segnalazione a struttura alberghiera per sistemazione e successive proroghe	Contatti telefonici per segnalazione e conferma ricezione. Invio del beneficiario alla struttura alberghiera.	n°comunicazioni inviate nei termini/ n° istanze	Invio comunicazione formale entro 24 ore dall'ingresso del beneficiario	100%	100%		DE LAURI
23			Proroghe per la permanenza alberghiera		Invio proroghe con comunicazione formale	100%	100%		
24		Dimissioni da struttura alberghiera a seguito della firma del contratto di locazione dell'alloggio ERP	Formalizzazione della dimissione dalla struttura alberghiera a seguito di comunicazione informatica da parte di ATC in merito alla firma del contratto di locazione	n°comunicazioni inviate nei termini/ n° contratti di locazione sottoscritti	Invio comunicazione formale alla struttura alberghiera entro 24 ore	98%	98%		

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

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE CODIR

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sostenere la domanda di prodotti e servizi evoluti e l'applicazione delle tecnologie, attraverso l'individuazione di "piattaforme tecnologiche" open source attorno alle quali far convergere investimenti pubblici e privati
- 2) Sviluppare dal punto di vista qualitativo e quantitativo i servizi on - line al fine di rendere l'Amministrazione più vicina e accessibile per i cittadini
- 3) Gestire in modo innovativo il Patrimonio della Città in modo da recuperare le risorse necessarie a finanziare i servizi e le manutenzioni e a ridurre la pressione fiscale

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N. obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	1	Redazione di una mappa puntuale delle criticità della Direzione e dei rischi derivanti dalle politiche di riduzione della spesa. Sarà compreso in tale contesto uno studio delle implementazioni e degli interventi necessari a individuare l'inventario del patrimonio immobiliare quale sede unica istituzionale di tutte le informazioni amministrative e tecniche (compresi disegni) relative agli immobili della Città.	1a	Consegna della relazione al Direttore Generale entro il 31.12.2013	GOLZIO
/	2	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	2a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	GOLZIO
/	3	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	3a	Entro fine ciclo PEG	GOLZIO
/	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4a	Rispetto del Piano della trasparenza	GOLZIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

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

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Aggiornamento del Piano dei Mercati; proposte di riqualificazione attraverso progetto europeo Central Markets
- 2) Ideare un piano di marketing dell'intero sistema mercati mediante utilizzo dei fondi del progetto europeo Urbact Markets
- 3) Gestione informatica del SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)
- 4) Soluzioni migliorative dei processi sanzionatori

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	SUAP: proposta start up Sportello Unico per le Attività Produttive – Redazione piano di attività (GANTT) per la ricezione delle pratiche in modalità telematica	1a	Presentazione del GANTT all'Assessore e al Direttore Centrale entro fine ciclo PEG	RIGANTI
/	2	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	2a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	RIGANTI CASSI MANGIARDI
/	3	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	3a	Entro fine ciclo PEG	RIGANTI PIZZICHETTA GANDIGLIO CASSI MANGIARDI
/	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4a	Rispetto del Piano della trasparenza	RIGANTI PIZZICHETTA GANDIGLIO CASSI MANGIARDI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Contabilità e Bilancio	Monitoraggio delle entrate e dell'utilizzo dei fondi impegnati della Direzione	Quadratura periodica	N°quadrature regolari/N° quadrature totali annue effettivo utilizzo annuo/ Impegni annui della Direzione (espresso in Euro)		100%	100%		RIGANTI SILBA
2	Affari generali/Protocollo	Assistenza ai Servizi Direzionali	Tempestiva consegna atti protocollati ai competenti Servizi della Direzione entro 3 giorni dalla protocollazione	N°degli atti protocollati consegnati ai Servizi competenti con rispetto del termine minimo/N°atti protocollati in entrata		100%	100%		RIGANTI VASCHETTO

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

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

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Aggiornamento del Piano dei Mercati; proposte di riqualificazione attraverso progetto europeo Central Markets
- 2) Ideare un piano di marketing dell'intero sistema mercati mediante utilizzo dei fondi del progetto europeo Urbact markets
- 3) Gestione informatica del SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)
- 4) Soluzioni migliorative dei processi sanzionatori

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N°obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	SUAP: definizione procedure amministrative per accettazione e istruzione pratiche inviate con modalità telematica	1a	Presentazione proposta di deliberazione ad Assessore e al Direttore Centrale entro fine ciclo PEG	PIZZICHETTA GREGORIO
4	2	Definizione, di concerto con il Corpo di Polizia Municipale, di un flusso procedurale-applicativo relativo ai provvedimenti di sequestro amministrativo cautelare finalizzato alla confisca (art. 13, c. II, legge n. 689/81) idoneo a garantire l'adozione dei provvedimenti dell'Autorità amministrativa in tempi certi. Adozione dei provvedimenti di competenza dell'Autorità amministrativa entro 240 giorni dalla data dell'avvenuto sequestro	2a	Emanazione Circolare operativa entro fine ciclo PEG	MANGIARDI
4	3	Definizione ed attuazione, di concerto con il Corpo di Polizia Municipale, di un percorso formativo finalizzato al miglioramento delle attività sanzionatorie amministrative che vedono come destinatari dei provvedimenti i "condomini".	3a	Emanazione Circolare operativa entro fine ciclo PEG	MANGIARDI
			3b	Attuazione dello specifico Corso di formazione entro fine ciclo PEG	MANGIARDI

N. LINEA STRATEGICA	N°obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	4	Definizione dei criteri per la determinazione dell'entità delle misure ripristinatorie, in attuazione del nuovo regolamento delle procedure sanzionatorie amministrative.	4a	Presentazione proposta di deliberazione all'Assessore entro fine ciclo PEG	CASSI
1	5	Analisi "AS IS – Stato di fatto" del sistema mercati della Città prevista come propedeutica alla nuova proposta 2014 del Piano Mercati.	5a	Documento definitivo analisi approvato dal Direttore entro fine ciclo PEG	GANDIGLIO
2	6	Studio comparativo su quantificazione tariffaria e modalità di riscossione pagamento COSAP commercio su area pubblica nei principali comuni italiani. Analisi differenziata per operatori concessionari e itineranti.	6a	Presentazione analisi comparativa al Dirigente entro fine ciclo PEG	TORASSA
2	7	Attivazione progetto "sito web mercati": <ul style="list-style-type: none"> • analisi PTE presentata dal CSI Piemonte • assegnazione incarico al CSI Piemonte 	7a	Entro il 31.12.2013.	ALTAMURA
3	8	Autorizzazioni Sanitarie: semplificazione procedimenti relativi alle industrie insalubri	8a	Presentazione al Dirigente della deliberazione di Consiglio entro fine ciclo PEG	ASSORO
4	9	Miglioramento procedure sulla rateizzazione degli importi dovuti per la monetizzazione dei parcheggi	9a	Presentazione al Dirigente della deliberazione di Giunta entro fine ciclo PEG	DI BITTETO
4	10	Predisposizione articolato di un nuovo "Regolamento per il servizio di noleggio con conducente con autovettura" da sottoporre all'approvazione del Consiglio Comunale	10a	Presentazione al Dirigente del nuovo articolato regolamentare e della deliberazione di Consiglio entro fine ciclo PEG	SCAGLIA
4	11	Costituzione di un "Ufficio adozione provvedimenti richiesti dal Comando Provinciale VVFF"	11a	Presentazione al Dirigente dell' Atto organizzativo e conseguente attuazione entro fine ciclo PEG	LUDA
1,2,3,4	12	Attuazione progetto formativo direzionale n.1 ai sensi dell'art. 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (in materia di salute e sicurezza sul lavoro)	12a	Svolgimento delle edizioni programmate entro fine ciclo PEG	VASCHETTO
1,2,3,4	13	Legge Regionale 37/2003 – Oneri aggiuntivi: <ul style="list-style-type: none"> • Reperimento degli atti di entrata e di spesa e rendicontazione alla Regione. • Verifica residui ancora disponibili • Predisposizione atti volti a svincolare importi impegnati e non utilizzati a causa di mancata o parziale realizzazione dei progetti iniziali presentati dai richiedenti il contributo 	13a	Presentazione all'Assessore e al Direttore della relazione sull'attività svolta entro fine ciclo PEG	SILBA

N. LINEA STRATEGICA	N°obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3,4	14	Ufficio Oggetti Rinvenuti – Impostazione gara pubblica per alienazione oggetti di valore in deposito	14a	Presentazione al Direttore della proposta di determinazione per affidamento di gara entro fine ciclo PEG	TORASSA
	15	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	15a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	CASSI GANDIGLIO MANGIARDI PIZZICHETTA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE ¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Acconciatori/estetisti	Istruzione pratiche acconciatori estetisti: comunicazione carenza documentazione (interruzione termini del procedimento)	Verifica della completezza formale dei moduli al momento della presentazione	N° di pratiche corrette accettate/N° di pratiche complessive accettate	-	95%	95%		PIZZICHETTA GREGORIO ASSORO
2	Acconciatori/estetisti	Informazioni: ricevimento dell'utenza previa prenotazione	Erogazione di informazioni specialistiche per pratiche complesse attraverso colloqui effettuati previa prenotazione telefonica (1/2 giornata a settimana)	N° settimane in cui è espletato il servizio/N° settimane annue	100% della caratteristica della prestazione	100%	100%		PIZZICHETTA ASSORO
3	Acconciatori/estetisti	Tempistiche di conclusione procedimenti	La lavorazione delle pratiche e la conclusione del procedimento deve avvenire entro i termini previsti dalla legge (60 giorni - Termine residuale previsto dalla Legge 241/1990)	N° di pratiche verificate entro i termini di legge/N° di pratiche complessive	100% del rispetto dei termini di legge (60 giorni)	98%		100%	PIZZICHETTA ASSORO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Sportello Unificato per il Commercio	Disponibilità ed estensione del servizio di accoglienza delle domande	Orario di apertura: dal lunedì al giovedì h. 9,00-12,00, venerdì h. 9,00-11,00 Almeno 4 addetti alla ricezione delle pratiche sia su supporto cartaceo che on line	N° giorni in cui gli orari sono rispettati /N°giorni di apertura prevista		95%		96%	PIZZICHETTA
5	Assegnazioni posteggi in occasione di concerti o manifestazioni	Assegnazione posteggi commercio area pubblica in occasione di concerti e/o manifestazioni	Tempistiche di rilascio dell'autorizzazione: dal 10° giorno antecedente l'evento	N° di pratiche rilasciate entro il valori di riferimento/N° di pratiche complessive		100%	100%		ALTAMURA
6	Assegnazioni posteggi in occasione di concerti o manifestazioni	Assistenza agli utenti anche personalizzata (compilazione istanze)	Orario di assistenza: lun-ven 9.00-12.00	N° giorni in cui gli orari sono rispettati /N°giorni di apertura prevista		100%	100%		ALTAMURA
7	Assegnazioni posteggi in occasione di concerti o manifestazioni	Informazioni addetti ufficio	Fornitura di informazioni relative agli eventi tramite l'ufficio competente (anche telefonicamente) - Convocazione su appuntamento per assegnazioni posteggi	Rispetto della frequenza mensile della pubblicazione sul sito web	Inserimento mensile dell'elenco degli eventi sul sito web	100%	100%		ALTAMURA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
8	Coordinamento Comparto Contenzioso	Ricevimento del pubblico del servizio contenzioso amministrativo per informazioni in merito a: - ordinanze ingiunzione; - ingiunzioni di pagamento (nella fase di riscossione coattiva	Apertura ufficio provvedimenti accessori: - per un'ora nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì; - per tre ore nei giorni di martedì e giovedì	N° giorni nei quali è garantito il servizio di assistenza/N° giorni annui complessivi di apertura	100% dell'orario di apertura	100%	100%		LUDA
9	Coordinamento Comparto Contenzioso	Emanazione ordinanze ingiunzione irrogative di sanzioni amministrative pecuniarie	Emanazione di almeno 400 ordinanze ingiunzione irrogative di sanzioni amministrative pecuniarie con valutazione degli scritti difensivi	N° di provvedimenti adottati entro il 31 dicembre 2013 /valore di riferimento 2013(400)	valore di riferimento 2013: 400 ordinanze	-	100%		MANGIARDI LUDA
10	Coordinamento Comparto Contenzioso	Emanazione ordinanze ingiunzione irrogative di sanzioni amministrative pecuniarie	Emanazione di almeno 4000 provvedimenti di definizione dei procedimenti nell'anno di riferimento	N° di provvedimenti adottati (ordinanze di ingiunzione e provvedimenti di archiviazione) entro il 31 dicembre 2013 / valore di riferimento 2013(4000)	valore di riferimento 2013: 4000 provvedimenti	-	100%		MANGIARDI LUDA SCAGLIA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
11	Qualità	Assistenza comparti certificati	Redazione e aggiornamento Carta della Qualità e Appendici	N° richieste evase/N° richieste totali annue		-	100%		VASCETTO
12	Contabilità e bilancio	Controlli e monitoraggi scadenze di bilancio	Rispetto delle scadenze di legge (previste dal T.U.E.L. e dai regolamenti competenti)	N° scadenze rispettate/N° scadenze totali annue		100%	100%		SILBA
13	Oggetti rinvenuti	Assistenza agli utenti	Garantire orario apertura: lu-me-gio 9.00-12.00	N° giorni nei quali gli orari sono rispettati/N° giorni annui complessivi		100%	100%		TORASSA
14	Manifestazioni e feste di via	Assistenza ai settori Divisionali	Garantire orario apertura: lu-ve 9.00-12.00	N° giorni nei quali gli orari sono rispettati/N° giorni annui complessivi	100% dell'orario di apertura	100%	100%		GANDIGLIO
15	Mercati coperti e all'ingrosso	Visite ispettive	Garantire congruo numero dei controlli nel corso dell'anno	N° di controlli annui	-	N°3 controlli per gli 8 mercati (24)	N°3 controlli per gli 8 mercati (24)		TORASSA
16	Comparto Taxi e noleggio con conducente	Istruzione pratiche taxi: comunicazione carenza documentazione (interruzione termini del procedimento)	Verifica della completezza documentale entro i termini previsti dalla norma (10 giorni di calendario dalla data di ricevimento della pratica)	N° di pratiche verificate entro il valore di riferimento/N° di pratiche complessive	100% della caratteristica della prestazione	100%	100%		SCAGLIA
		Informazioni: ricevimento dell'utenza previa prenotazione	Erogazione di informazioni specialistiche per pratiche complesse attraverso colloqui effettuati previa prenotazione telefonica (martedì 10-12 giovedì 14-16)	N° settimane in cui è espletato il servizio/N° settimane annue	100% della caratteristica della prestazione	100%	100%		SCAGLIA
		Tempistiche conclusione procedimenti	La lavorazione delle pratiche deve avvenire entro i termini previsti dalla legge.	N° di pratiche verificate entro il valore di riferimento/N° di pratiche complessive	100% della caratteristica della prestazione	100%	100%		SCAGLIA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
17	Servizio Commercio Fisso	Istruzione pratiche commercio fisso: comunicazione carenza documentazione (interruzione termini del procedimento)	Verifica della completezza formale dei moduli al momento della presentazione	N° di pratiche corrette accettate/N° di pratiche complessive accettate	-	96%	96%		ASSORO
		Informazioni: ricevimento dell'utenza previa prenotazione	Erogazione di informazioni specialistiche per pratiche complesse attraverso colloqui effettuati previa prenotazione telefonica (martedì 10-12 giovedì 14-16)	N° settimane in cui è espletato il servizio/N° settimane annue	100% della caratteristica della prestazione	100%	100%		ASSORO
		Tempistiche conclusione procedimenti	La lavorazione delle pratiche deve avvenire entro i termini previsti dalla legge (60 gg art. 19 L. 241/90)	N° di pratiche verificate entro il valore di riferimento/N° di pratiche complessive	100% della caratteristica della prestazione	99%		100%	PIZZICHETTA ASSORO
18	Servizio Contenzioso Giurisdizionale	Tempistiche costituzione in giudizio	<i>La costituzione in giudizio può avvenire entro l'udienza di discussione. Il termine di 10 giorni, anteriori all'udienza, per la presentazione della memoria di costituzione, di cui all'articolo 416 del codice di procedura civile (termine non perentorio)</i>	a) Cause di competenza del tribunale civile costituite entro i 10 gg / totale cause b) Cause di competenza del giudice di pace costituite entro i 10 gg / totale cause	-	a) dinanzi al Tribunale Ordinario: 86 % b) dinanzi al Giudice di Pace: 74 %		a) dinanzi al Tribunale Ordinario: 90% b) dinanzi al Giudice di Pace: 75%	CASSI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
19	Rassegna stampa	Segnalazione settimanale di leggi, sentenze, articoli di stampa, da inviare per via telematica all'assessore delegato, al direttore, ai dirigenti ed ai funzionari incaricati in posizione organizzativa, finalizzata all'informazione sintetica delle novità normative (leggi /Circolari /Sentenze) sulle materie di competenza della Direzione		N° segnalazioni inviate			Almeno una segnalazione settimanale (48/ annue)		CASSI
20	Commercio su aree mercatali	Visite ispettive		N° Sopralluoghi presso aree mercatali		N.D.		Almeno n. 10 sopralluoghi	ALTAMURA
21	Mercati produttori	Visite ispettive		N° sopralluoghi mercati produttori Mittone e Lamarmora		N.D.		Almeno 6 ispezioni	ALTAMURA



DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI
SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: SPORTELLO UNIFICATO

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO

SQS D06 01

REVISIONE 3

DEL 4/7/2013

REDAZIONE

PIZZICHETTA

VERIFICA

F.G. D'ALESSANDRO

APPROVAZIONE

E. PIZZICHETTA

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

PERFORMANCE QUALITA'

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
SERVIZIO RICEZIONE PRATICHE E INFORMAZIONI	Disponibilità addetti alla ricezione pratiche cartacee		Almeno 2 addetti durante l'apertura dello sportello	1 addetto		N°giornate con addetti minimi/N° giornate aperte (eccetto scioperi, assemblee e chiusure programmate)	96%	PO Div D06 01
	Disponibilità addetti alla ricezione pratiche on-line		Almeno 2 addetti durante l'apertura dello sportello	1 addetto		N°giornate con addetti minimi/N° giornate aperte (eccetto scioperi, assemblee e chiusure programmate)	96%	
	Disponibilità addetti alle informazioni		Almeno 1 addetto durante l'apertura dello sportello	Nessun addetto		N°giornate addetti minimi/N° giornate aperte (eccetto scioperi, assemblee e chiusure programmate)	96%	PO Div D06 01
	Tempo di attesa accettazione		Tempo di attesa max 70'			N° utenti di utenti serviti entro lo standard / N° utenti totale	90%	PO Div D06 01
	Tempo di attesa informazioni		Tempo di attesa max 70'			N° utenti di utenti serviti entro lo standard/N° utenti totale	90%	PO Div D06 01

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	Comunicazione tramite sito web		Disponibilità di informazioni aggiornate e complete sul sito Divisione Commercio			N°controlli con esito positivo / N°controlli totale	95%	PG Div D06 01
	INFORMAZIONI ALL'UTENZA	COMUNICAZIONE TRAMITE E-MAIL	Informazioni via e-mail in tempi brevi			N° di risposte entro i 10 giorni/N° richieste	95%	PO Div D06 01
	ORARIO INFORMAZIONI TELEFONICHE		Rispetto degli orari di risposta telefonica agli utenti.			N°giorni di risposta / N° giorni totale di risposta	95%	PO Div D06 01



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: SPORTELLINO UNIFICATO

DOCUMENTO

SQS D06 01

REVISIONE 3

DEL 4/7/2013

REDAZIONE

PIZZICHETTA

VERIFICA

F.G. D'ALESSANDRO

APPROVAZIONE

E. PIZZICHETTA

 DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO ESERCIZI PUBBLICI						DOCUMENTO	SQS D06F 01	
						REV. 2	DEL 4/7/2013	
						REDAZIONE	PIZZICHETTA	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	PIZZICHETTA	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa	Indicatore	valore soglia base anno	
RILASCIO AUTORIZZAZIONE / SCIA PER SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE	TEMPISTICHE PER CONCLUSIONE PROCEDIMENTO PER NUOVA APERTURA/TRASFERIMENTO ESERCIZIO	Legge n. 241/90 Art. 19 s.m.i. e Regolamento Comunale n.297 - 60 GG	La conclusione del procedimento deve avvenire entro 60 gg	20% dei procedimenti conclusi oltre 60 giorni		N° di procedimenti conclusi entro i termini previsti dallo standard / N° procedimenti totali presentati	95%	POSett D06F 01
	TEMPI DI COMUNICAZIONE PER EVENTUALI ELEMENTI OSTATIVI ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	Legge n. 241/90 Art. 19 - 60 gg	La comunicazione dei motivi ostativi è effettuata entro 60 gg	20% comunicazioni emesse oltre i termini previsti dal procedimento		N° di comunicazioni emesse entro i termini previsti dallo standard / N° totale comunicazioni	100%	POSett D06F 01
	TEMPISTICHE RILASCIO DEI PROVVEDIMENTI DI ACCOGLIMENTO DELLE PROROGHE	Legge 241/90 e s.m.i. - 30 gg	Il provvedimento deve essere emesso entro 30 giorni dalla data di presentazione	Rilascio del provvedimento oltre 90 giorni		N° di provvedimenti rilasciati entro i termini previsti dallo standard / N° provvedimenti totali	100%	POSett D06F 01

 DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO ESERCIZI PUBBLICI						DOCUMENTO	SQS D06F 01	
						REV. 2	DEL 4/7/2013	
						REDAZIONE	PIZZICHETTA	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	PIZZICHETTA	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa	Indicatore	valore soglia base anno	
RILASCIO AUTORIZZAZIONE / SCIA PER SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE	CONFORMITA' TECNICA PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI MEDIANTE CONTROLLI A CAMPIONE VERIFICA AUTOCERTIFICAZIONI		Le richieste di verifica sulle autocertificazioni inviate agli Enti competenti entro 60 giorni dalla data di estrazione a campione	30% delle richieste inviate agli Enti oltre 90 giorni dalla data di estrazione		N° di verifiche effettuate entro i termini previsti dallo standard / N°totali	100%	POSett D06F 01
CONFORMITA' TECNICA DELLA PRATICA ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI SULL'APPLICATIVO INFORMATICO		Le pratiche non soggette ai controlli a campione devono essere completate e chiuse sul sistema informatico entro 60 giorni dalla data di conclusione del procedimento	20% pratiche non chiuse entro i termini previsti dallo standard		N° di pratiche archiviate entro i termini previsti dallo standard	100%	POSett D06F 01

 DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO ESERCIZI PUBBLICI						DOCUMENTO	SQS D06F 01	
						REV. 2	DEL 4/7/2013	
						REDAZIONE	PIZZICHETTA	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	PIZZICHETTA	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa	Indicatore	valore soglia base anno	
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'UTENZA	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA		Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza sulle pratiche in istruttoria mediante ricevimento nei giorni di martedì e giovedì con orario dalle 10.00 alle 11.00	10% giorni previsti in cui il servizio non è reso		N°giorni nell'anno in cui è rispettato l'orario previsto dallo standard / N°totali	98%	POSett D06F 01
			Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza sulle pratiche in istruttoria mediante ricevimento su appuntamento entro 15 giorni dalla richiesta	10% degli appuntamenti fissati oltre il termine previsto dallo standard		N°di appuntamenti fissati entro i termini previsti / N°totali	98%	PG DIR S04 10 - POSettD06F 01
COMUNICAZIONE TRAMITE IL SITO WEB	DISPONIBILITA' DI INFORMAZIONI PER CONOSCERE E UTILIZZARE I SERVIZI		Sul sito web sono disponibili i moduli, le istruzioni e la normativa di riferimento per la corretta presentazione delle pratiche			N°dei controlli con esiti conformi / N°totali controlli	100%	PG DIR S04 10
								PG Div D06 1

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE						DOCUMENTO	SQS D06F 02	
 <p style="text-align: center;">SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO LICENZE DI P.S.</p>						REV. 2	DEL 4/7/2013	
						REDAZIONE	PIZZICHETTA	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	PIZZICHETTA	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
RILASCIO LICENZE DI P.S. / SCIA PER ATTIVITA' RICETTIVE	TEMPISTICHE DI COMUNICAZIONE RELATIVE AD EVENTUALI ELEMENTI OSTATIVI ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	Legge n. 241/90 s.m.i. e art. 5 D.P.R. 160/2010 30 gg	La comunicazione dei motivi ostativi è effettuata entro i termini previsti dal procedimento - 30 gg	20% delle comunicazioni emesse oltre i termini previsti dal procedimento		N° di comunicazioni notificate entro i termini previsti dallo standard / N° totali	100%	POSett D06F 02
		Legge n. 241/90 s.m.i. e art. 5 D.P.R. 160/2010 - 60 gg	La comunicazione dei motivi ostativi è effettuata entro i termini previsti dal procedimento - 60 gg	20% delle comunicazioni emesse oltre i termini previsti dal procedimento		N° di comunicazioni notificate entro i termini previsti dallo standard / N° totali	100%	
	TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLA LICENZA PER DISCOTECHES - GG. 90	Legge n. 241/90 art.2 comma 3 s.m.i. e Regolamento Comunale n. 297 - Testo Unico - Discoteche 90 gg	La licenza deve essere rilasciata entro 90 giorni dalla data di protocollazione della pratica	Rilascio licenza oltre 180 giorni		N° di provvedimenti emessi entro i termini previsti dallo standard / N° totale	98%	POSett D06F 02
	TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLA LICENZA PER SALE GIOCHI - GG. 90	Legge n. 241/90 art.2 comma 3 s.m.i. e Regolamento Comunale n. 297 - Testo Unico - Sale Giochi 90 gg	La licenza deve essere rilasciata entro 90 giorni dalla data di protocollazione della pratica	Rilascio licenza oltre 180 giorni		N° di provvedimenti emessi entro i termini previsti dallo standard / N° totale	98%	

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE						DOCUMENTO	SQS D06F 02	
 <p style="text-align: center;">SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO LICENZE DI P.S.</p>						REV. 2	DEL 4/7/2013	
						REDAZIONE	PIZZICHETTA	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	PIZZICHETTA	
						STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO		
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
RILASCIO LICENZE DI P.S. / SCIA PER ATTIVITA' RICETTIVE	CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI MEDIANTE CONTROLLI A CAMPIONE	D.P.R: 445/2000 - 60 gg	Le richieste di verifica sulle autocertificazioni inviate agli Enti competenti entro 60 giorni dalla data di estrazione a campione	30% delle richieste inviate agli Enti oltre 90 giorni dalla data di estrazione		N° di verifiche effettuate entro i termini previsti dallo standard / N° totali	99%	POSett D06F 02
	TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLA LICENZA PER: - AGIBILITA' LOCALI - RINNOVI - - ISTRUTTORI DI TIRO - FOCHINI - MANIFESTAZIONI SPORTIVE PERMANENTI	Legge n. 241/90 art. 20 e 2 comma 2 s.m.i. - 30 gg	La licenza deve essere rilasciata entro 30 giorni dalla data di protocollazione della pratica	Rilascio licenza oltre 90 giorni		N° di provvedimenti emessi entro i termini previsti dallo standard / N° totali	100%	POSett D06F 02
CONFORMITA' TECNICA DELLA PRATICA ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI	D.P.R: 445/2000	Le pratiche rispettano i requisiti previsti dai regolamenti competenti e dagli atti dirigenziali	20% pratiche non conformi		N° pratiche conformi/N° di pratiche controllate	100%	POSett D06F 02
	TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI SULL'APPLICATIVO INFORMATICO		Le pratiche non soggette ai controlli a campione devono essere completate e chiuse sul sistema informatico entro 30 giorni dalla data di conclusione del procedimento			N° di pratiche archiviate entro i termini previsti dallo standard / N° totale pratiche	98%	PO Sett D06G03

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'UTENZA	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA		Ricevimento nei giorni di martedì e giovedì con orario dalle 10.00 alle 11.00	10% giorni previsti in cui il servizio non è reso		N°giorni nell'anno in cui è rispettato l'orario previsto dallo standard / N°giorno totali	98%	PO Sett D06F 02
			Ricevimento su appuntamento entro 15 giorni dalla richiesta	10% degli appuntamenti fissati oltre il termine previsto dallo standard		N°di appuntamenti fissati entro i termini previsti / N°totali	98%	PG DIR S04 10 - POSett D06F 02

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE



CITTA' DI TORINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO LICENZE DI P.S.

DOCUMENTO	SQS D06F 02
REV. 2	DEL 4/7/2013
REDAZIONE	PIZZICHETTA
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	PIZZICHETTA



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO MERCATI
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : SERVIZIO MERCATI

DOCUMENTO	SQS D06G 01
REVISIONE	2 DEL 4/7/2013
REDAZIONE	GANDIGLIO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	GANDIGLIO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
RILASCIO AUTORIZZAZIONE TIPO A	TEMPISTICA DI ISTRUZIONE DELLE PRATICHE IN REGIME DI BANDO	D.G.R. 32/2642/2001 - Reg.to 305	Il titolo autorizzativo è rilasciato entro i tempi di legge			n°pratiche entro i termini/n°totale pratiche	99%	PO Sett D06G01
	TEMPISTICA DI ISTRUZIONE DELLE PRATICHE TIPO A SUBINGRESSO CON SCIA PRATICA COMPLETA	Legge n. 241/90 s.m.i.	L'istruzione viene effettuata entro i 60 gg.			n°pratiche entro i termini/n°totale pratiche	99%	PO Sett D06G01
		D.G.C. 2010 08893/049 (schede procedimenti) e Reg. n. 297						
TEMPISTICA DI COMUNICAZIONE ELEMENTI DA INTEGRARE NELLA PRATICA / AVVIO ALLA INTERRUZIONE ATTIVITA' TIPO A SCIA NON COMPLETA	Legge n. 241/90 s.m.i.	D.G.C. 2010 08893/049 e Reg. n. 297	La verifica viene effettuata entro i 60 gg.			N°di comunicazioni contenenti richieste di documenti integrativi entro i termini previsti dallo standard / N° delle pratiche presentate	95%	PO Sett D06G01
RILASCIO AUTORIZZAZIONE TIPO B	TEMPISTICA DI ISTRUZIONE DELLA PRATICA COMPLETA	Regolamento 305	Il titolo autorizzativo è rilasciato entro il termine di 90 giorni			n°pratiche entro i termini/n°totale pratiche	99%	PO Sett D06G02
	TEMPISTICA DI COMUNICAZIONE ELEMENTI DA INTEGRARE NELLA PRATICA NON COMPLETA / AVVISO DI ARCHIVIAZIONE	Legge n. 241/90 s.m.i. D.G.C. 2010 08893/049 e Reg. n. 297	La verifica viene effettuata entro i 90 gg.			N°di comunicazioni contenenti richieste di documenti integrativi entro i termini previsti dallo standard / N° delle pratiche presentate	96%	PO Sett D06G02

 DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO MERCATI SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : SERVIZIO MERCATI						DOCUMENTO	SQS D06G 01	
						REVISIONE	2 DEL 4/7/2013	
						REDAZIONE	GANDIGLIO	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	GANDIGLIO	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
AGGIORNAMENTO GRADUATORIA IN SPUNTA	TEMPISTICA DI AGGIORNAMENTO PRESENZE IN SPUNTA	Regolamento 305	precisione negli aggiornamenti delle presenze in spunta		Polizia Municipale e Circoscrizioni	1- (Operatori con ricorsi accolti / Operatori in graduatoria)	95%	PO Sett D06G02
COSAP	Gli avvisi di pagamento sono corretti dal punto di vista temporale e contabile	Regolamenti n. 257 e 305 - Contratto di servizio con Soris	Assicurare agli utenti la precisione dei contenuti temporali e contabili dei rispettivi avvisi di pagamento			1- (sgravi concessi / totale avvisi bonari emessi)	95%	PO Sett D06G03
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'UTENZA	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA	Legge n. 241/90 s.m.i.	Assicurare agli utenti, previo appuntamento, un servizio di info ed assistenza sulle pratiche in istruttoria il martedì dalle 9 alle 12; il giovedì dalle 14 alle 15,30			nr giorni nell'anno in cui è rispettato l'orario previsto dallo standard/ nr giorni annui in cui si effettuano appuntamenti	99%	PG DIR S04 10
COMUNICAZIONE TRAMITE IL SITO WEB	Sito Web aggiornato (info, modulistica e normativa)		Il sito deve essere aggiornato sia nella modulistica sia nella parte normativa entro 2 settimane dall'evento che le ha modificate			N°verifiche conformi / totale verifiche	95%	PG DIR S04 10
								PG Div D06 1

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE SISTEMA INFORMATIVO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sostenere la domanda di prodotti e servizi evoluti e l'applicazione delle tecnologie, attraverso l'individuazione di "piattaforme tecnologiche"
- 2) Sviluppare dal punto di vista qualitativo e quantitativo i servizi on - line al fine di rendere l'Amministrazione più vicina e accessibile per i cittadini
- 3) Intraprendere iniziative al fine di ridurre il digital divide e avvicinare i cittadini all'uso di Internet e all'incremento dell'utilizzo dei sistemi operativi open source

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3,4	1	Redazione di una mappa puntuale delle criticità della Direzione e dei rischi derivanti dalle politiche di riduzione della spesa	1a	Entro il 31.12.2013	GIACONE BENEDETTO CARCILLO SINA TESIO CORRENDO SAVOIA REGALDI MARCHESE GARINO FOLI BEDETTI
1	2	Sistema conservazione documentale Doqui: gestione automatica del protocollo delle comunicazioni Pec mediante utilizzo modulo CEMI (Certified Electronic Mail Interchange)	2a	Entro il 31.12.2013	GIACONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	3	Predisposizione infrastruttura per "world master games"	3a	Completamento di tutte le attività previste entro fine ciclo Peg	SAVOIA
1	4	Variazione numerazione di emergenza Centrale Operativa Polizia Municipale e attivazione parallela nuova numerazione per IVR (cosiddetto "Albero Vocale")	4a	Entro il 31.12.2013	SAVOIA
2	5	Gestione documentale: Avvio sperimentale della dematerializzazione completa dell'iter delle autorizzazioni delle "Pte del Csi " firmate digitalmente e loro archiviazione sul sistema di gestione documentale.	5a	Almeno 20 autorizzazioni firmate con nuova procedura entro il 31.12.2013	MARCHESE
1,2	6	Gestione del call center "contenzioso " della Direzione Commercio	6a	Entro il 31.12.2013	REGALDI
2	7	Completamento applicazione portale "Digital store front"	7a	Entro il 31.12.2013	GARINO
/	8	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	8a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	GIACONE
/	9	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	9a	Entro fine ciclo PEG	GIACONE BENEDETTO
/	10	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	10a	Rispetto del Piano della trasparenza	GIACONE BENEDETTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Assistenza software gestionale	Interventi di assistenza ai software gestionale in uso presso la Città.	Rispetto delle tempistiche degli interventi di assistenza in relazione alla classificazione sulla base del valore di riferimento (indicatori di prestazione su base annua).	n. richieste chiuse entro i valori di riferimento / totale richieste chiuse	<p>1. Severità Bloccante: - Gold: risoluzione o workaround entro 8 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 16 ore</p> <p>2. Severità Critica: - Gold: risoluzione o workaround entro 16 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 24 ore</p> <p>Nel 75 % dei casi per gli applicativi soggetti a SLA</p>	Valori di riferimento rispettati nel 100% dei casi solo per applicativi soggetti a SLA	Rispetto dei valori di riferimento nel 100%		GIACONE CARCILLO SINA TESIO CORRENDO BERNOTTI

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE SISTEMA INFORMATIVO

Politica: GESTIONE SISTEMA INFORMATIVO

Servizio Servizi telematici – E- Government
 Servizio Sistema Informativo Territoriale

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sostenere la domanda di prodotti e servizi evoluti e l'applicazione delle tecnologie, attraverso l'individuazione di "piattaforme tecnologiche"
- 2) Sviluppare dal punto di vista qualitativo e quantitativo i servizi on - line al fine di rendere l'Amministrazione più vicina e accessibile per i cittadini
- 3) Intraprendere iniziative al fine di ridurre il digital divide e avvicinare i cittadini all'uso di Internet e all'incremento dell'utilizzo dei sistemi operativi open source

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione del DB Geotopografico Città di Torino in aderenza a DPCM 10 novembre 2011 (Regole tecniche per la definizione delle specifiche di contenuto dei database geotopografici)	1a	Entro il 31.12.2013	GIACONE
1	2	Realizzazione Protocollo d'intesa e pubblicazione Carta Archeologica su Geoportale.	2a	Entro il 31.12.2013	GIACONE
2	3	Implementazione "portale trasparenza" in attuazione D.lvo 33/2013	3a	Entro il 31.12.2013	CARCILLO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	4	Espansione del servizio gestione richieste mediante sistema OTRS (software per la gestione dei reclami)	4a	N.59. caselle attive entro il 31.12.2013	BEDETTI
2	5	Refezione Scolastica – Progressivo avvio di una nuova modalità di prenotazione pasti presso le scuole e contestuale nuova modalità di riscossione entrate tariffe nidi e ristorazione tramite “Borsellino Elettronico” : <ul style="list-style-type: none"> • verifiche processi flussi di interscambio dati fra Città di Torino e gestore Borsellino Elettronico , • monitoraggio test complessivi , • messa in esercizio. 	5a	Entro il 31.12.2013	TESIO
2	6	Gestione Documentale - modulo denominato “Cemi” per la gestione automatica del protocollo delle comunicazioni Pec con relativi allegati e loro archiviazione nel sistema di conservazione documentale Doqui: <ul style="list-style-type: none"> • test funzionale, • messa in esercizio, • analisi del processo, • configurazione , • formazione degli utenti per l'utilizzo . 	6a	Utilizzo presso le Aree Organizzative dell'Ente entro il 31.12.2013	SINA
1,2	7	Albo Fornitori - Dematerializzazione procedura iscrizione all'albo fornitori tramite presentazione delle domande firmate digitalmente (utilizzando apposito portale, integrato con il sistema di protocollo e archiviazione dei documenti nel sistema documentale Doqui a norma di legge)	7a	Messa in esercizio (in collaborazione con la Direzione Economato) entro il 31.12.2013	CORRENDO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	8	Contabilizzazione entrate relative alla monetizzazione dei parcheggi dovuta alla Città di Torino dalle Attività Commerciali di somministrazione: <ul style="list-style-type: none"> • verifica, • revisione modalità attuali di registrazione, • controllo, • creazione nuovo applicativo per migliorare il monitoraggio delle morosità e semplificarne la gestione da parte della Divisione Commercio. 	8a	Entro il 31.12.2013	BERNOTTI
1	9	Sostituzione di almeno 40 terminali di rilevazione presenze dei dipendenti comunali	9a	Entro il 31.12.2013	FOLI
	10	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi 	10a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	GIACONE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Assistenza software gestionale	Interventi di assistenza ai software gestionale in uso presso la Città.	Rispetto delle tempistiche degli interventi di assistenza in relazione alla classificazione sulla base del valore di riferimento (indicatori di prestazione su base annua).	n. richieste chiuse entro i valori di riferimento / totale richieste chiuse	1. Severità Bloccante: - Gold: risoluzione o workaround entro 8 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 16 ore 2. Severità Critica: - Gold: risoluzione o workaround entro 16 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 24 ore Nel 75 % dei casi per gli applicativi soggetti a SLA	Valori di riferimento rispettati nel 100% dei casi solo per applicativi soggetti a SLA	Rispetto dei valori di riferimento nel 100% dei casi		GIACONE CARCILLO SINA TESIO CORRENDO BERNOTTI
2	Gestione sito Web della Città	Offrire al pubblico la prima pagina del sito istituzionale della Città come valido strumento informativo.	Mantenere aggiornato il sito entro i termini stabiliti per i servizi certificati ISO 9001.	Richieste evase entro due giorni dal ricevimento / Richieste corrette pervenute	Publicazione entro 2 giorni	2gg	100%		BEDETTI
3		Utilizzo Carta "Torino Facile" per transazioni on line da parte dei cittadini	Incrementare del 5% rispetto al 2012 il numero di utenti	n. utenti Torino Facile		17.000		17.850	CARCILLO
4	Assistenza postazioni di lavoro	Chiamate abbandonate – Contact Center	Recepire chiamate, identificare componente in errore	n. chiamate abbandonate oltre 60 secondi/ numero chiamate registrate	< = 30%	21%	Rispetto dei valori di riferimento nel 100% dei casi		FOLI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
5	Assistenza postazioni di lavoro	Assistenza software sulle postazioni di lavoro	Identificare componente in errore, risolvere la problematica software	n. ore identificazione problema n. ore risoluzione problema	1. Bloccante: 12h lavorative nell'80% dei casi 2. Critico: 20 h lavorative nell'80% dei casi 3. Parzialmente Critico: 28h lavorative nell'80% dei casi 4. Tollerabile: 48 h lavorative nell'80% dei casi Target 80% dei Casi, nel limite delle postazioni in assistenza (n. 8200)	98,05%	Rispetto dei valori di riferimento nel 100% dei casi		FOLI
6	Gestione rete informatica	Fornitura di connettività per reti dati e fonia	Gestione di linee di comunicazione ad alto tasso di affidabilità	n. secondi risposta tra sedi (Round Trip time)	< 100 ms.	3,01 ms	3,01 ms		SAVOIA
				% perdita pacchetti (Packet Loss)	< 0,25%	0,001%	0,001%		
				variazione nel ritardo dei pacchetti (Jitter)	< 50 ms	1,38 ms	1,38 ms		
				tempo risposta segnalazione guasto	1 ora	1 ora	1 ora		
				tempo risoluzione guasto	4 ore	4,5 ore	4,5 ore		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
7	Gestione deliberazioni e determinazioni	Rispetto dei tempi delle determinazioni d'impegno		n. determinazioni d'impegno redatte entro 15 giorni dalla richiesta/totale determinazioni d'impegno redatte		-	92%		MARCHESE
8	Call center	Assistenza all'utente esterno	Rispetto degli orari di apertura	N. giorni in cui è rispettato orario di apertura / n. giorni di apertura	- da lunedì a venerdì: 8:00 - 18:00 - sabato: 8:30 – 12:30	100%	100%		REGALDI
9				N. giorni in cui è rispettata la presenza minima / N. giorni di apertura	da lunedì a venerdì - 8:00 - 11:00: 5 operatori - 11:00 - 13:00: 10 operatori - 13:00 - 16:00: 9 operatori - 16:00 - 18:00: 3 operatori sabato - 8:30 - 12:30: 3 operatori	100%	100%		REGALDI
10			Qualità del servizio	Percentuale chiamate abbandonate dall'utente < 25% / N. giorni di apertura	valore superato al massimo il 30% dei giorni su base annua	5%	10%		REGALDI
11				Tempo medio di attesa per la risposta di un operatore < 120 secondi / N. giorni di apertura	valore superato al massimo il 30% dei giorni su base annua	4%	9%		REGALDI
12				Chiamate passate agli operatori di 2° livello < 5%	< 5% su base annua		1,21%		REGALDI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
13	Gestione centro stampa	Ideazione, grafica, impaginazione, stampa e rilegatura di documenti a seguito della richiesta da parte dei Settori dell'Amministrazione	Evadere le richieste pervenute dai Settori dell'Amministrazione entro 15 gg dalla data di richiesta	N. richieste evase entro 15 gg / totale richieste pervenute		100%	100%		GARINO
14	Assistenza posti di lavoro hardware	Risoluzione problematiche imputabili all'hardware in relazione a ripristino funzionalità	Rispetto dei tempi di riparazione hardware	richieste chiuse entro le 24 ore	Target previsto pari al 60%		>= 60 %		FOLI

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE SISTEMA INFORMATIVO

Politica: GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Migliorare ulteriormente gli standard di conservazione del patrimonio documentale storico
- 2) Realizzare nuovi strumenti per la valorizzazione
- 3) Indirizzare e/o gestire il flusso documentale, razionalizzandolo anche attraverso idonei strumenti informatici e telematici
- 4) Favorire l'accesso al patrimonio documentale

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Gestione documentale: analisi archivistica, analisi del processo, configurazione del sistema, formazione utenti e avvio modulo Cemi per l'integrazione delle comunicazioni via Pec con il protocollo e il sistema di gestione documentale.	1	Entro il 31.12.2013	BENEDETTO
2	2	Razionalizzazione dei depositi d'archivio dell'Ente.	2	Almeno 25.000 Kg di documentazione inutile e superflua scartata entro il 31/12/13.	BAIMA
	9	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	3a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	BENEDETTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Consultazione testi Archivio Storico	Misurazione grado soddisfazione pubblico Archivio Storico	Garantire un livello di servizio adeguato al pubblico	N. giudizi positivi e sufficienti / totale giudizi		94%	94%		BENEDETTO BAIMA

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE PATRIMONIO – DIRITTI REALI, VALORIZZAZIONI E VALUTAZIONI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Gestire in modo innovativo il Patrimonio della Città in modo da recuperare le risorse necessarie a finanziare i servizi e le manutenzioni e a ridurre la pressione fiscale
- 2) Utilizzare la leva patrimoniale per favorire nuovi investimenti italiani ed esteri

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N°obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Predisposizione provvedimento di decadenza concessione Motovelodromo e redazione della Scheda Patrimoniale a seguito della "due diligence"	1a	Entro fine ciclo Peg	VILLARI
/	2	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	2a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	VILLARI
/	3	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	3a	Entro fine ciclo PEG	VILLARI BELTRAMINO
/	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4a	Rispetto del Piano della trasparenza	VILLARI BELTRAMINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione inventario terreni e beni immobili	Gestione dell'inventario immobiliare	Disponibilità e completezza delle informazioni relative ai singoli immobili	N. pratiche inventariali aggiornate		120	120		VILLARI CICIRELLO
2	Predisposizione provvedimenti amministrativi	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Pareri in linea patrimoniale su congruità dell'opera nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	N. pareri rilasciati entro 20gg. / totale pareri rilasciati		100%	100%		VILLARI CICIRELLO

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE PATRIMONIO – DIRITTI REALI, VALORIZZAZIONI E VALUTAZIONI

Politica: PIANIFICAZIONE, GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Gestire in modo innovativo il Patrimonio della Città in modo da recuperare le risorse necessarie a finanziare i servizi e le manutenzioni e a ridurre la pressione fiscale
- 2) Utilizzare la leva patrimoniale per favorire nuovi investimenti italiani ed esteri

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Predisposizione provvedimento di decadenza concessione Motovelodromo e redazione della Scheda Patrimoniale a seguito della "due diligence"	1a	Entro fine ciclo Peg	VILLARI CEI
1	2	Accatastamento dei 3 immobili (di propria competenza) oggetto di protocollo d'intesa con la Provincia e frazionamento catasto terreni della porzione del complesso "Poveri Vecchi"	2a	Validazione da parte dell'Agenzia del Territorio entro il 31/12/2013	BELTRAMINO
1	3	Pubblicazione di due aste immobiliari nel corso del 2013.	3a	Entro 30 novembre 2013	CEI
1	4	Presentazione richieste all'Agenzia del Demanio di attribuzione dei beni di proprietà statale in attuazione dell'art. 56 bis del D.L. n. 69/2013 (federalismo demaniale)	4a	Entro i termini stabiliti ex lege d.l. 69/2013	ZANETTI
1	5	Predisposizione documentazione per la pubblicazione sul sito della Città dati dell'Inventario immobiliare ai fini della trasparenza	5a	Entro novembre 2013	CICIRELLO
1,2	6	Stipulazione atto di scioglimento per mutuo consenso con ASLTo1 del diritto di superficie sull'area Pons Cantamessa ubicata in via Malta	6a	Entro fine ciclo PEG	DAGHERO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	7	Redazione ed inoltro alla Soprintendenza di tutte le relazioni con collazione documentale e redazione della pagina web dei beni oggetto delle aste immobiliari dell'anno 2013	7a	Entro novembre 2013	DE NADAI
1,2	8	Definizione accordo per ricollocazione concessionario area basse di Stura, già oggetto di alienazione ad Iren Energia, ai fini della conclusione alienazione	8a	Entro fine ciclo PEG	DI GREGORIO
1,2	9	Mantenere per il 2013 lo stesso livello dei servizio di custodia e del servizio informazioni per gli uffici giudiziari in presenza della riduzione ed invecchiamento dell'organico utilizzato	9a	Mantenere per l'anno 2013 il livello dei servizi offerti nel 2012	SCHIFANO
1,2	10	Procedimento e conclusione della Consulenza Tecnica di Parte SNAM/CITTA' DI TORINO/ASL	10a	Entro il 31.12.2013	PETTI
1,2	11	Accatastamento dei 3 immobili (di propria competenza) oggetto di protocollo d'intesa con la Provincia e frazionamento catasto terreni della porzione del complesso "Poveri Vecchi"	11a	Validazione da parte dell'Agenzia del Territorio entro il 31/12/2013	RUBINO
1,2	12	Espletamento delle valutazioni degli immobili attualmente Biblioteche civiche per varie ipotesi di valorizzazione	12a	Entro il 31.12.2013	FABBIANO
1,2	13	Espletamento delle valutazioni inerenti gli immobili da assegnare alle Associazioni ai fini delle procedure pubbliche di assegnazione degli stessi	13a	Entro il 31.12.2013	ALIFANO
1,2	14	Espletamento delle valutazioni afferenti gli immobili ad uso commerciale liberi ed occupati e predisposizione di schede web ai fini delle aste pubbliche di locazione/concessione	14a	Entro il 31.12.2013	CALDERONI
-	15	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi 	15a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	BELTRAMINO VILLARI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione contratti di acquisto – diritti reali	Costituzione diritti reali di servitù strumentali a progetti strategici della Città	Costituzione di diritti reali di servitù	N. provvedimenti presentati in Giunta per l'iter deliberativo di costituzione delle servitù entro 60 gg. dall'accettazione del richiedente del corrispettivo proposto / tot. richieste di costituzione diritto di servitù		100%	100%		CEI DAGHERO DI GREGORIO
2	Gestione inventario terreni e beni immobili	Gestione dell'inventario immobiliare	Disponibilità e completezza delle informazioni relative ai singoli immobili	N. pratiche inventariali aggiornate		120	120		VILLARI CICIRELLO
3	Predisposizione provvedimenti amministrativi	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Pareri in linea patrimoniale su congruità dell'opera nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	N. pareri rilasciati entro 20gg. / totale pareri rilasciati		100%	100%		VILLARI CICIRELLO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
4	Valutazione beni immobili	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Pareri per valutazione valori di monetizzazione aree in dismissione < 200 m2 per servizi nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	N. pareri rilasciati entro 30gg. /totale pareri rilasciati	30gg	100%	100%		BELTRAMINO PETTI FABBIANO
5		Calcolo incremento di valore degli immobili a seguito interventi edilizi eseguiti in assenza o in difformità da provvedimenti edilizi	Determinazione valore dell'immobile ante e post opere edilizie abusive e calcolo del relativo incremento	Tot. istruttorie evase nel 2013 > Tot. istruttorie evase nel 2012	Riferimento normativo: Art. 36, art. 37, commi 1 e 4, del d.p.r. 380/2001 e O.d.S. n. 2/2013 Edilizia Privata	Nel 2012 n. 40 istruttorie evase		n. 50 istruttorie	BELTRAMINO PETTI
6		Aggiornamento e denunce catastali degli immobili della Divisione Patrimonio	Conclusione frazionamenti e accatastamenti degli immobili con presentazione all'Agenzia del Territorio della modulistica necessaria	N.istruttorie evase entro 365gg./ tot. Istruttorie		51,47%		70%	BELTRAMINO PETTI RUBINO
7		Valutazione impianti sportivi e strutture associative	Determinazione del valore di mercato dei canoni concessori per impianti sportivi e strutture associative	N.istruttorie evase entro 80gg./tot. Istruttorie		100%	100%		BELTRAMINO PETTI ALIFANO
8	Recupero crediti su fitti attivi e spese ripetibili	Recupero spese ripetibili	Gestione recuperi spese ripetibili anticipate dalla Città su immobili concessi ad aziende sanitarie e enti ospedalieri	Spese ripetibili incassate 2013 / spese ripetibili accertate 2013		98%	98%		ZANETTI
9	Rapporti patrimoniali con Enti istituzionali	Gestione contratti di natura patrimoniale con enti istituzionali	Predisposizione e trasmissione agli Enti di bozze contrattuali ai fini dell'accettazione o invio documentazione al Servizio contratti ai fini della stipula.	N. bozze contrattuali trasmesse agli Enti ai fini dell'accettazione o di trasmissioni di documentazione al Servizio contratti ai fini della stipula.		N. 8	n. 8		ZANETTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
10	Gestione sedi uffici giudiziari	Disponibilità di sportelli informativi	Gli utenti del Palazzo di Giustizia possono rivolgersi agli sportelli informativi gestiti dalla Direzione Patrimonio	N. giorni in cui è attivo il servizio di informazione / N. giorni apertura della sede		83,66		85%	SCHIFANO
11		Servizio di custodia presso il palazzo "Le Nuove" e la sede del Giudice di Pace	Il servizio di custodia è garantito per tutti i giorni di apertura in orari prestabiliti	N. giorni con servizio di custodia effettuato negli orari stabiliti / N. giorni apertura sedi custodite		100%	100%		SCHIFANO
12	Valutazione beni immobili	- Valutazione corrispettivi di riscatto proprietà terreni - Valutazione prezzi di cessioni convenzionati - Valutazioni edilizie ai sensi della VAR 37 PRG	Effettuare valutazioni di immobili per Edilizia Residenziale Convenzionata entro 365 gg	N. istruttorie evase entro 365 gg./ tot. istruttorie		99%	99%		BELTRAMINO PETTI CALDERONI
13	Vendita, Locazione, Concessione Immobili	Predisposizione delle relazioni necessarie per la verifica di interesse culturale della Soprintendenza	Rispetto dei tempi richiesti	Relazioni predisposte entro 4 mesi dalla richiesta / relazioni richieste		100%	100%		DE NADAI

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE PATRIMONIO – REDDITO, ASSOCIAZIONI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Gestire in modo innovativo il Patrimonio della Città in modo da recuperare le risorse necessarie a finanziare i servizi e le manutenzioni e a ridurre la pressione fiscale
- 2) Incrementare l'utilizzo dei beni immobili di proprietà della Città

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Mappatura delle concessioni/locazioni vigenti e scadute relative ai "terreni", e relazione sintetica sullo stato di fatto	1a	Mappatura 50% dei terreni entro il 31 dicembre 2013	ARENA
			1b	Mappatura di tutti i terreni della Città entro fine ciclo Peg	ARENA
/	2	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	2a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	ARENA
/	3	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	3a	Entro fine ciclo PEG	ARENA MOSCA
/	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4a	Rispetto del Piano della trasparenza	ARENA MOSCA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione fitti attivi su immobili della Città	Gestione a reddito del patrimonio immobiliare	Gestione contratti attivi di locazione per locali abitativi o commerciali	Accertato/accertato anno precedente		6.028.486,36		+0,5% 6.058.628,00 accertato 2013	ARENA MOSCA GRECI SAPPA

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

DIREZIONE PATRIMONIO – REDDITO, ASSOCIAZIONI

Politica: REDDITO ED ASSOCIAZIONI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Gestire in modo innovativo il Patrimonio della Città in modo da recuperare le risorse necessarie a finanziare i servizi e le manutenzioni e a ridurre la pressione fiscale
- 2) Incrementare l'utilizzo dei beni immobili di proprietà della Città

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Approvazione del Bando per l'assegnazione di locali liberi ad Associazioni ed aggiornamento della scheda di determinazione della riduzione del canone	1a	Approvazione della deliberazione entro il 31.12.2013	ARENA MOSCA SESINO
1	2	Mappatura degli edifici (da acquisire al patrimonio della Città) realizzati da privati su terreni comunali	2a	Completamento della mappatura e consegna alla Direttore Centrale entro il 31.12.2013	MOSCA GRECI
			2b	Definizione e risoluzione della situazione per almeno 4 casi riscontrati	
1	3	Avvio operativo presentazione pratiche in Commissione Emergenza Abitativa, come da deliberazione della Giunta Comunale del 19.12.2012 (mecc. 2012 07522/131)	3a	Prima presentazione di casi di morosità incolpevole al vaglio della Commissione Emergenza Abitativa	MOSCA SAPPA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
	4	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi 	4.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	ARENA MOSCA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione amministrativa immobili di proprietà	Amministrazione degli immobili	Adeempimenti amministrativi relativi ad immobili in cui la Città è condomino ovvero proprietario unico	N. partecipazioni ad assemblee condominiali / N. totale assemblee condominiali		52,34%	52,34		MOSCA SAPPA
2	Definizione della natura giuridica delle vie	Iter amministrativo per la definizione natura giuridica delle vie	Conclusione tempestiva iter amministrativo	N. domande esaminate ed evase entro 20 gg / N. domande pervenute		100%	100%		MOSCA GRECI
3	Gestione amministrativa immobili di proprietà	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Pareri su proprietà comunali in locazione nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	N. pareri rilasciati entro 20gg. / Totale pareri richiesti	20 gg	90%	90%		MOSCA SAPPA GRECI
4	Gestione fitti attivi su immobili e terreni della Città	Affitto/concessione di terreni di proprietà della Città	Gestione dei contratti di locazione/ concessione per terreni	Accertato/accertato anno precedente		636.845,08 Accertato 2012		+2% 649.581 Accertato 2013	MOSCA GRECI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
5	Recupero crediti su fitti attivi e spese ripetibili	Spese ripetibili (da non considerare importi di specifica n. 16)	Gestione recuperi spese ripetibili anticipate dalla Città	Spese ripetibili incassate 2013 / Spese ripetibili accertate 2013		64,95%	64,95%		MOSCA GRECI SAPPA
6	Gestione assegnazione immobili ad associazioni	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Pareri su immobili comunali concessi ad associazioni nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	n. pareri rilasciati entro 20gg. /totale pareri richiesti validi	20 gg	80%	80%		MOSCA SESINO
7		Utilizzo di immobili comunali per fini associativi	Gestione dei contratti di concessione di immobili ad associazioni	Accertato/accertato anno precedente		682.148,93 Accertato 2012		+ 0,5% 685.558 Accertato 2013	MOSCA SESINO

**VICE DIREZIONE GENERALE
SERVIZI AMMINISTRATIVI**

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circostrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Valorizzare il ruolo delle attività di front office come primo momento di contatto tra il cittadino e l'amministrazione e, contemporaneamente, procedere a una analisi organizzativa orientata ad una maggiore efficienza delle attività interne che consentano di ridurre i tempi di emissione dei provvedimenti
- 5) Continuare ad implementare le metodologie di monitoraggio degli approvvigionamenti e di valutazione dei fabbisogni della macchina comunale
- 6) Valorizzare lo sport e i grandi eventi negli impianti sportivi anche come fattori di attrazione turistica con particolare riferimento alle attività di supporto per i World Masters Games e quelle preparatorie per il 2015 in quanto Torino è stata nominata Capitale Europea dello Sport

OBIETTIVI DI DIREZIONE CODIR

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
6	1	World Master Games	1.a	Conclusione attività entro fine ciclo Peg	FERRARI
-	2	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	2.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	
-	3	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	3.a	Entro fine ciclo PEG	
-	4	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	4.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizi demografici elettorali leva	Attività di front office per erogazione servizi di stato civile ai cittadini	Indagine di customer satisfaction (progetto qualità e mettiamoci la faccia)	n. risposte positive / n. totale risposte		77% mettiamoci la faccia 83% customer satisfaction prog. qualità		90%	FERRARI
2		Sviluppo dei servizi on line	Pratiche di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo accolte con modalità alternative (fax, email, PEC)	n° pratiche accolte con modalità alternative / N° totale pratiche sede centrale		N.D.	5%		
3	Gestione impianti sportivi	Gestione impianti sportivi	Incrementare il numero di eventi non calcistici presso lo stadio Olimpico	n. eventi		8		9	
4	Ufficio Pari Opportunità - Servizio LGBT	Iniziative Istituzionali rivolte alla cittadinanza	Mantenimento delle iniziative 8 marzo, 17 maggio e 25 novembre	% di realizzazione delle iniziative programmate	100% di realizzazione delle iniziative programmate	100%	100%		

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI DIREZIONE DECENTRAMENTO

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

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Studiare le condizioni esistenti e proporre iniziative che permettano di conciliare i tempi di vita e di lavoro, sulla base di momenti di concertazione territoriale e di costruzione integrata di partenariati
- 2) Elaborare proposte progettuali volte all'armonizzazione degli orari della città con le esigenze dei cittadini e delle famiglie torinesi
- 3) Favorire la promozione dell'uso del tempo per finalità sociali e collettive
- 4) Attuare progetti multidisciplinari atti a realizzare sinergie ed armonizzazioni all'interno della struttura comunale
- 5) Sviluppare azioni e collaborazioni intersettoriali e interassessorili, nell'ottica del mainstreaming, cioè della trasversalità delle politiche di genere, ponendosi come obiettivo generale quello di integrare nelle scelte amministrative la consapevolezza di genere e la cultura dei diritti
- 6) Attuare le azioni rivolte alla realizzazione delle pari opportunità e atte a favorire il superamento di ogni forma di discriminazione atto a consentire il pieno ed effettivo esercizio dei diritti da parte delle donne e della popolazione LGBT (Lesbian, gay, bisex, trans), attraverso la promozione della salute, la definizione di percorsi formativi, l'accesso al lavoro, lo sviluppo professionale e l'imprenditorialità, la lotta all'omofobia e la cultura dei diritti
- 7) Continuare a sostenere e potenziare progetti specifici come il Coordinamento Cittadino e Provinciale contro la violenza alle donne (CCPCVD)

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
6	1	Avvio del Protocollo Città di Torino e Dipartimento Pari Opportunità in collaborazione con l'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali, per l'attuazione della Strategia Nazionale di contrasto alle discriminazioni fondate sull'orientamento sessuale e sull'identità di genere.	1.a	Predisposizione Piano di Dettaglio per l'attuazione della Strategia Nazionale e invio al Dipartimento Pari Opportunità entro il 31.12..2013.	BIANCIARDI
7	2	Predisposizione di una Guida ai Servizi di Torino e provincia per il contrasto alla violenza alle donne da sottoporre al Gruppo Accoglienza del CCPCVD (Coordinamento Cittadino e Provinciale contro la Violenza alle donne).	2.a	Entro il 31.12.2013.	CICERONE
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	BIANCIARDI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	BIANCIARDI
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Senior Civico	Costruzione di opportunità per svolgere attività di volontariato civico presso enti pubblici, istituzioni, scuole ecc., rivolte a cittadini oltre i 60 anni. Definizione di una mappa delle competenze dei Volontari (V); definizione di una mappa di opportunità di impiego (P)	Positivo inserimento nei servizi di una congrua percentuale di volontari iscritti all'albo	Volontari iscritti / volontari in servizio	Rapporto tra volontari iscritti all'Albo e volontari effettivamente impegnati	91%	91%	BIANCIARDI	
2		Colloqui conoscitivi su appuntamento: informazioni ai nuovi utenti; assistenza e proposta di attività formative agli utenti attivi	I tempi di attesa per il colloquio di orientamento alle attività non devono essere superiori ai 5 giorni	N° dei colloqui effettuati nei termini / N° totale colloqui	5 gg	100%	100%	BIANCIARDI	
3	Ufficio Pari Opportunità - Servizio LGBT	Predisposizione modulistica di soddisfazione della prestazione per gli interventi formativi effettuati	Elaborazione dei questionari e verifica dell'adeguatezza	Corsi di formazione in cui è stata somministrata la customer / totale corsi di formazione		100%	100%	CICERONE	

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Ufficio Pari Opportunità - Servizio LGBT	Iniziative Istituzionali rivolte alla cittadinanza	Mantenimento delle iniziative 8 marzo, 17 maggio e 25 novembre	Realizzazione dell'iniziativa 8 marzo		100%	100%		CICERONE
				Realizzazione dell'iniziativa 17 maggio		100%	100%		BIANCIARDI
				Realizzazione dell'iniziativa 25 novembre		100%	100%		CICERONE

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE DECENTRAMENTO

Politica: DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONE 1-10

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione
- 5) Attuare progetti trasversali atti a realizzare sinergie e armonizzazioni all'interno della VDG Servizi Amministrativi

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Istruttoria predisposizione capitolato per gara Manutenzione Ordinaria verde Circoscrizionale	1.a	Stesura Capitolato e relativi allegati entro fine ciclo peg	BIANCIARDI
3	2	Approfondimento dell'evoluzione normativo – giurisprudenziale in materia di Città Metropolitane e riflessi sul sistema del decentramento	2.a	Presentazione al Direttore dell'elaborato entro fine ciclo PEG	PASSONI
5	3	Consolidamento armonizzazione fasi procedurali PEG/PDO delle Direzioni strutturate nella VDG Servizi Amministrativi	3.a	Individuazione obiettivi/indicatori di performance e compilazione modelli di riferimento	MASTRORILLI
			3.b	Raccolta, verifica e rispetto delle scadenze per la trasmissione al Controllo Strategico e Direzionale della documentazione richiesta	
1	4	Gestione del Sistema Sicurezza delle 10 Circoscrizioni ai sensi della vigente normativa nazionale e regionale	4.a	N° 10 prove di evacuazione con relativi verbali	BONINO
			4.b	Aggiornamento Piano di emergenza entro il 31.12.2013	
			4.c	Corsi di formazione generale (modulo A) per valutazione rischi entro il 31.12.2013	
5	5	Collaborazione e supporto giuridico e amministrativo World Masters Games 2013	5.a	Atti e moduli realizzati al 31.12.2013	GIUSIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Ufficio Amministrazione - Bilancio - Personale	Divulgazione alla struttura della V.D.G. Servizi Amministrativi di note e circolari dell'Ente	Trasmissione, entro due giorni lavorativi, mediante e-mail o lettera, dell'informativa pervenuta	N° trasmissioni effettuate nei tempi di riferimento / N° note e circolari pervenute	2 gg	100%	100%		MASTRORILLI
2		Rispetto delle scadenze previste dalle note/circolari	Invio della risposta unitaria della V.D.G. Servizi Amministrativi o raccolta e archiviazione delle singole risposte pervenute dalle Direzioni della V.D.G.	N° scadenze rispettate / N° scadenze richieste		100%	100%		MASTRORILLI
3		Riduzione del 15% rispetto all'anno 2012 delle spese per documenti di viaggio e vouchers di sosta		Importo impegnato 2013	Importo impegnato 2012	409	348		MASTRORILLI
4	Controlli deliberazioni di erogazione contributi	Rispetto dei requisiti inseriti nel vademecum ad uso interno, per l'erogazione di contributi a seguito dell'entrata in vigore della L.122/2010	Esecuzione dei controlli sulle deliberazioni	N° deliberazioni presentate / N° controlli effettuati		100%	100%		GIUSIO
5	Controlli antincendio	Rispetto del piano dei controlli	Esecuzione dei controlli sui registri	N° controlli effettuati		68	68		BONINO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Coordinamento giuridico Direzione Decentramento	Presenza e assistenza alla periodica riunione dei presidenti di circoscrizione e redazione del relativo verbale	Elaborazione e invio per validazione dei verbali delle riunioni dei presidenti di circoscrizione	Verbali inoltrati per validazione entro 5 giorni lavorativi / totale verbali	5 gg	100%	100%		PASSONI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 1

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circostrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Avvio procedura di gara per l'affidamento del servizio di manutenzione verde circoscrizionale anno 2014/2016	1.a	Redazione capitolato di gara	PESCE SPERTINO
			1.b	Approvazione determina di indizione e impegno	
			1.c	Avvio procedura bando di gara	
1	2	Commissione Unica circoscrizionale: elaborazione di una proposta tecnica e invio all'assessorato per la modifica dei Regolamenti comunali n. 231 e n. 341	2.a	Analisi con i membri delle Commissioni Uniche dell'applicabilità ai regolamenti di una modifica dei punteggi legati alle condizioni lavorative e familiari dei genitori	GERARDI
			2.b	Presentazione all'assessorato all'Istruzione della proposta di modifica dei regolamenti comunali entro il 30.11.2013	
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	PESCE
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	PESCE RAPIZZI
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	6.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	PESCE SPERTINO GERARDI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		PESCE
2		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 60 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	60 gg	100%	100%		PESCE
3		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		PESCE
4		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		PESCE
5		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven 9:00-12:30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lun - ven 9:00-12:30	100%	98%		PESCE
6		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		PESCE

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
7	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 5 gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		PESCE GERARDI
8		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C. (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	100%	100%		PESCE GERARDI
9		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario dal lunedì al mercoledì 9-16, giovedì e venerdì 9-12:30.	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	dal lunedì al mercoledì 9-16, giovedì e venerdì 9-12:30.	100%	98%		PESCE GERARDI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 1

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

Vedere gli obiettivi del Direttore.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 1

LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari	1.a	Diminuzione del 10% degli inserimenti in comunità	
			1.b	Diminuzione del 10% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Aumento del 10% del numero di famiglie disponibili all'affidamento, in particolare alla pronta accoglienza	
4	2	<p>Prosecuzione del progetto PIPPI su tutto il territorio cittadino con il coinvolgimento fino ad un massimo di 34 famiglie attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consolidamento del modello con i 2 Servizi Sociali che lo scorso anno avevano partecipato alla prima sperimentazione - ampliamento della sperimentazione con 8 Servizi Sociali 	2.a	Presentazione del Progetto ai Servizi Sociali e alle Cooperative accreditate presso il Comune coinvolte nella sperimentazione	RAPIZZI CERVIA
			2.b	Organizzazione del percorso formativo, in collaborazione con l'Università di Padova e di SFEP, rivolto agli operatori coinvolti nella sperimentazione	
			2.c	Redazione e diffusione dei verbali degli incontri di coordinamento del progetto con il Gruppo Scientifico (Ministero, Università di Padova, altre città italiane), con il Gruppo Tecnico cittadino e con i referenti territoriali	
			2.d	Organizzazione e avvio dell'attività dei gruppi delle famiglie d'origine (con conduzione a cura di operatori dei Servizi)	
			2.e	Rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento dei tutoraggi ed i singoli Servizi circa l'andamento del Progetto durante tutta la fase di sperimentazione	
4	3	Ridefinizione dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutela della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie e i Servizi Sociali circoscrizionali nella gestione operativa delle situazioni delle persone sottoposte a misure di protezione giuridica deferite dall'A.A.G.G. alla Città	3.a	Redazione ed approvazione di un documento (linea guida) che ridefinisce tempi e strumenti e le procedure in atto	COLOMBARINI COPPOLA
			3.b	Avvio delle sperimentazione delle procedure e monitoraggio finale dell'andamento	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 1

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	5 gg	100%	100%		RAPIZZI COLOMBARINI
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio		100%	100%		RAPIZZI COLOMBARINI
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		RAPIZZI COPPOLA COLOMBARINI
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		76%	76%		RAPIZZI COPPOLA COLOMBARINI
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		N.D.	2		RAPIZZI COPPOLA COLOMBARINI
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		RAPIZZI CERVIA

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL PATRIMONIO VERDE	redazione del programma annuale dei tagli erba	R	predisposizione del cronoprogramma entro il mese di marzo	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerVPGE04
	rispetto del cronoprogramma degli interventi annuali		esecuzione degli interventi programmati in sede di programmazione annuale			interventi eseguiti/interventi programmati (da ultima variazione)	95%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio dei tappeti erbosi di alta rappresentatività (Cod.1)		la superficie a prato di alta qualità (aiuole - monumenti - centro storico ecc..) viene sfalciata almeno 8 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice 1	90%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. 2-3)		Il 90% della superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 4 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice 2-3	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. 4 - 5 - 6)		Il 90% della superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 2 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice 4-6	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: potatura siepi		le siepi di cespugli sempreverdi e da fiore esistenti nelle aree verdi (e nelle scuole) vengono potate almeno 1 volta/anno			interventi eseguiti/interventi programmati	90%	POSerVPGE04
	conformità degli interventi manutentivi appaltati		giudizio conforme in tutti i parametri rilevati nelle "schede di rilevazione della conformità delle attività" alle prescrizioni del capitolato d'appalto			Fornitore	numero schede come da std/numero schede totali	95%

DIREZIONE DECENTRAMENTO							DOCUMENTO	SQS VPGE 03
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO							REV.	0 DEL 2.5.2013
							REDAZIONE	BERTOLOTTO
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	FERRARI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 3 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
GESTIONE DELLE AREE GIOCO	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio		Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 15 giorni			controlli eseguiti/controlli programmati	85%	POSerVPGE04
			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco		I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio			interventi eseguiti/interventi necessari	99%	POSerVPGE04
			la messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE DECENTRAMENTO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SUOLO PUBBLICO

DOCUMENTO	SQS SPMO 02
REV.	0 DEL 15.05.2013
REDAZIONE	CLAPS
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL SUOLO	redazione del programma annuale degli interventi		predisposizione del documento di programmazione annuale entro il mese di dicembre dell'anno precedente	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerSPMO01
	Tempi di ripristino dei Deconti privati		ripristino entro 12 mesi dalla consegna dell'area			interventi eseguiti nei tempi std/ interventi eseguiti	95%	POSerSPMO04
	rispetto del documento di programmazione annuale degli interventi		esecuzione degli interventi programmabili a breve (PI 02)			interventi eseguiti/interventi programmati	95%	POSerSPMO01
	emissione Attestazione per i deconti privati		tempi di emissione Attestazione da parte del DL entro 30 gg da ultimazione lavori			attestazioni rilasciate nei tempi std/ numero attestazioni emesse	95%	POSerSPMO04
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DEL SUOLO	redazione del Piano dei rilievi dello stato manutentivo del suolo		predisposizione del cronoprogramma entro il mese di gennaio	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerSPMO02
	rispetto del Piano dei rilievi		esecuzione dei rilievi programmati			rilievi eseguiti/ rilievi programmati	95%	POSerSPMO02
GESTIONE DELLE EMERGENZE	Interventi di ripristino/riparazione in pronto intervento codice 1 (pronto intervento urgente)		esecuzione degli interventi di riparazione entro il giorno lavorativo successivo			interventi eseguiti nei tempi std/ interventi eseguiti	98%	POSerSPMO01

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 2

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Avvio procedura di gara per l'affidamento del servizio di manutenzione verde circoscrizionale anno 2014/2016	1.a	Redazione capitolato di gara	CAMERA LAVERDINO
			1.b	Approvazione determina di indizione e impegno	
			1.c	Avvio procedura bando di gara	
-	2	Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	2.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	CAMERA MONTENEGRO DI MARCO LAVERDINO
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	CAMERA
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	CAMERA CHIRONNA
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione del Turismo sociale	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		CAMERA MONTENEGRO
2		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		Soggiorni: 74,3% Gite: 94,4%	Soggiorni: 74,3% Gite: 94,4%		CAMERA MONTENEGRO
3	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		CAMERA DI MARCO
4		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		CAMERA DI MARCO
5		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		CAMERA DI MARCO
6		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		CAMERA DI MARCO
7		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven 9:30-12:00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lun - ven 9:30-12:00	100%	98%		CAMERA DI MARCO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Occupazione suolo pubblico	Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		CAMERA DI MARCO
9	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 5 gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	N.D.	100%		CAMERA DI MARCO
10		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C. (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	N.D.	100%		CAMERA DI MARCO
11		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lunedì e mercoledì: 9-13 e 15-17 - mart-giovedì-ven: 9-13.	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lunedì e merc.: 9 - 13 e 15-17 - mart-giovedì-ven: 9-13.	N.D.	98%		CAMERA DI MARCO
12	Gestione assegnazione spazi presso palestre	Controllo su effettuazione pulizie, attività effettuata, rispetto delle condizioni contrattuali indicate nell'atto di assegnazione	Effettuare almeno due controlli al mese sul complesso degli spazi assegnati	N. controlli mensili	2	N.D.	2		PREZIOSO

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 2

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Pubblicazione e aggiornamento (mensile) sul sito web circoscrizionale di schede informative al pubblico sull'utilizzo e disponibilità dei locali Circostrizionali	1.a	Predisposizione bozza e presentazione in Giunta entro fine ciclo peg	DI MARCO
			1.b	Pubblicazione sul sito e primo aggiornamento entro novembre 2013	
			1.c	Standardizzazione entro il 31.12.2013	
2	2	Avvio e messa a regime del nuovo affidamento dei servizi di gestione dei Centri presenti sul territorio della Circostrizione 2: Centri per il protagonismo giovanile, Centri per le famiglie, Centri ragazzi.	2.a	Espletamento delle procedure di gara per l'individuazione dei soggetti affidatari	MONTENEGRO
			2.b	Avvio della gestione dei servizi e delle funzioni di programmazione e di coordinamento circoscrizionali entro novembre 2013	
			2.c	Approvazione, sottoscrizione e messa in atto di disciplinari per l'uso dei locali per i servizi affidati e per altre attività "extraprogettuali" entro novembre 2013	
1	3	Adeguamento e consegna del Documento di Valutazione del Rischio per le strutture gestite dalla Circostrizione	3.a	Trasmissione dati al Servizio Prevenzione e Protezione direzionale per l'adeguamento del D.V.R. delle singole strutture	PREZIOSO
			3.b	Predisposizione per ogni sede del D.V.R. e dei relativi 11 allegati	
			3.c	Consegna del D.V.R. ai referenti preposti delle singole sedi, con le indicazioni sulla gestione dei relativi adempimenti il 30.11.2013	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 2

LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari	1.a	Diminuzione del 10% degli inserimenti in comunità	
			1.b	Diminuzione del 10% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Aumento del 10% del numero di famiglie disponibili all'affidamento, in particolare alla pronta accoglienza	
4	2	<p>Prosecuzione del progetto PIPPI su tutto il territorio cittadino con il coinvolgimento fino ad un massimo di 34 famiglie attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consolidamento del modello con i 2 Servizi Sociali che lo scorso anno avevano partecipato alla prima sperimentazione - ampliamento della sperimentazione con 8 Servizi Sociali 	2.a	Presentazione del Progetto ai Servizi Sociali e alle Cooperative accreditate presso il Comune coinvolte nella sperimentazione	CHIRONNA GIACHINO
			2.b	Organizzazione del percorso formativo, in collaborazione con l'Università di Padova e di SFEP, rivolto agli operatori coinvolti nella sperimentazione	
			2.c	Redazione e diffusione dei verbali degli incontri di coordinamento del progetto con il Gruppo Scientifico (Ministero, Università di Padova, altre città italiane), con il Gruppo Tecnico cittadino e con i referenti territoriali	
			2.d	Organizzazione e avvio dell'attività dei gruppi delle famiglie d'origine (con conduzione a cura di operatori dei Servizi)	
			2.e	Rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento dei tutoraggi ed i singoli Servizi circa l'andamento del Progetto durante tutta la fase di sperimentazione	
4	3	Ridefinizione dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutela della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie e i Servizi Sociali circoscrizionali nella gestione operativa delle situazioni delle persone sottoposte a misure di protezione giuridica deferite dall'A.A.G.G. alla Città	3.a	Redazione ed approvazione di un documento (linea guida) che ridefinisce tempi e strumenti e le procedure in atto	CAVAGLIA' ROMANO
			3.b	Avvio delle sperimentazione delle procedure e monitoraggio finale dell'andamento	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 2

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	5 gg	99%	99%		CHIRONNA
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio			100%	100%	
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		CHIRONNA CAVAGLIA' ROMANO
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		100%	100%		CHIRONNA CAVAGLIA' ROMANO
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		N.D.	2		CHIRONNA CAVAGLIA' ROMANO
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		CHIRONNA GIACHINO

VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO						DOCUMENTO	SQS DEMO 02	
 CITTA' DI TORINO SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI						REVISIONE	1 DEL 10/10/2012	
						REDAZIONE	DECENTRAMENTO	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	99%	PODiv D14 01
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		% conformità	99%	PODiv D14 01
VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	99%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti		la registrazione delle istanze di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo avviene in tempo reale	non previsto		n°registrazioni entro i termini su n°iscrizioni totali	99%	PODiv D14 01
			la spedizione al comune di provenienza (iscrizioni con provenienza altri comuni) avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto		n°spedizioni entro i termini su n°spedizioni totali	90%	PODiv D14 01
			accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto	VV.UU.	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01
		Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)			% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	1 DEL 10/10/2012
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello	disponibilità del servizio		almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di 2 sportelli aperti in orario di servizio		% conformità	90%	PGDiv D14 01
	tempi di attesa allo sportello		max 60 minuti	non previsto		% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
	accessibilità persone in difficoltà		disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		% giorni con accesso prioritario attivo	95%	PGDiv D14 01
	comfort dei locali		pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe		le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	% conformità	99%	PGDiv D14 01
	accoglienza, segnalazioni, reclami e suggerimenti		Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	99%	PGDiv D14 01

DIREZIONE DECENTRAMENTO						DOCUMENTO	SQS VPGE 03	
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO						REV.	0 DEL 2.5.2013	
						REDAZIONE	BERTOLOTTO	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL PATRIMONIO VERDE	redazione del programma annuale dei tagli erba		predisposizione del cronoprogramma entro il mese di marzo	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerVPGE04
	rispetto del cronoprogramma degli interventi annuali		esecuzione degli interventi programmati in sede di programmazione annuale			interventi eseguiti/interventi programmati (da ultima variazione)	95%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio dei tappeti erbosi di alta rappresentatività (Cod.1)		la superficie a prato di alta qualità (aiuole - monumenti - centro storico ecc..) viene sfalciata almeno 8 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice 1	90%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. 2-3)		Il 90% della superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 4 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice 2- 3	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. 4 - 5 - 6)		Il 90% della superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 2 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice 4- 6	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: potatura siepi		le siepi di cespugli sempreverdi e da fiore esistenti nelle aree verdi (e nelle scuole) vengono potate almeno 1 volta/anno			interventi eseguiti/interventi programmati	90%	POSerVPGE04
	conformità degli interventi manutentivi appaltati		giudizio conforme in tutti i parametri rilevati nelle "schede di rilevazione della conformità delle attività" alle prescrizioni del capitolato d'appalto			Fornitore	numero schede come da std/numero schede totali	95%

DIREZIONE DECENTRAMENTO							DOCUMENTO	SQS VPGE 03
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO							REV.	0 DEL 2.5.2013
							REDAZIONE	BERTOLOTTO
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	FERRARI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 3 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
GESTIONE DELLE AREE GIOCO	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio		Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 15 giorni			controlli eseguiti/controlli programmati	85%	POSerVPGE04
			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco		I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio			interventi eseguiti/interventi necessari	99%	POSerVPGE04
			la messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04

DIREZIONE DECENTRAMENTO							DOCUMENTO	SQS SPMO 02
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SUOLO PUBBLICO							REV.	0 DEL 15.05.2013
							REDAZIONE	CLAPS
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	FERRARI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL SUOLO	redazione del programma annuale degli interventi		predisposizione del documento di programmazione annuale entro il mese di dicembre dell'anno precedente	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerSPMO01
	Tempi di ripristino dei Deconti privati		ripristino entro 12 mesi dalla consegna dell'area			interventi eseguiti nei tempi std/ interventi eseguiti	95%	POSerSPMO04
	rispetto del documento di programmazione annuale degli interventi		esecuzione degli interventi programmabili a breve (PI 02)			interventi eseguiti/interventi programmati	95%	POSerSPMO01
	emissione Attestazione per i deconti privati		tempi di emissione Attestazione da parte del DL entro 30 gg da ultimazione lavori			attestazioni rilasciate nei tempi std/ numero attestazioni emesse	95%	POSerSPMO04
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DEL SUOLO	redazione del Piano dei rilievi dello stato manutentivo del suolo		predisposizione del cronoprogramma entro il mese di gennaio	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerSPMO02
	rispetto del Piano dei rilievi		esecuzione dei rilievi programmati			rilievi eseguiti/ rilievi programmati	95%	POSerSPMO02
GESTIONE DELLE EMERGENZE	Interventi di ripristino/riparazione in pronto intervento codice 1 (pronto intervento urgente)		esecuzione degli interventi di riparazione entro il giorno lavorativo successivo			interventi eseguiti nei tempi std/ interventi eseguiti	98%	POSerSPMO01

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 3

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Avvio procedura di gara per l'affidamento del servizio di manutenzione verde circoscrizionale anno 2014/2016	1.a	Redazione capitolato di gara	DANTE
			1.b	Approvazione determina di indizione e impegno	
			1.c	Avvio procedura bando di gara	
1	2	Promozione ed aumento fruizione dell'Impianto sportivo piscina Trecate di via Vasile Alecsandri 39	2.a	Aumento degli spazi del nuoto libero con un conseguente incremento degli incassi del 15% a partire dal 04.11.2013	DANTE
			2.b	Riapertura dello sportello informativo presso l'impianto con presenza di un operatore per due ore, un mattino ed un pomeriggio alla settimana a partire dal 04 .11.2013	DANTE BAUDINO
-	3	Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	3.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	DANTE BAUDINO IENOTTICO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	DANTE
-	5	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	5.a	Entro fine ciclo PEG	DANTE CHIRONNA
-	6	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	6.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		DANTE
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		DANTE IENOTTICO
3		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		DANTE IENOTTICO
4		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		DANTE IENOTTICO
5		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		DANTE IENOTTICO
6		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 9:00-12:00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lun - ven, 9:00-12:00	100%	98%		DANTE IENOTTICO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
7	Occupazione suolo pubblico	Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	N.D.	100%		DANTE IENOTTICO
8	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione e (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 5 gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	N.D.	100%		DANTE BAUDINO
9		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C. (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	N.D.	100%		DANTE BAUDINO
10		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun-merc-ven: 9-13 - mar-gio: 9-13 / 14-16	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun-merc-ven: 9-13 - mar-gio: 9-13 / 14-16	N.D.	98%		DANTE BAUDINO
11	Gestione delle aree gioco bimbi	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 15 giorni	Controlli eseguiti/controlli programmati		N.D.	85%		DANTE
12			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	95%		DANTE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
13	Gestione delle aree gioco bimbi	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco	I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio	Interventi eseguiti / interventi necessari		N.D.	99%		DANTE
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	99%		DANTE
15	Gestione del Turismo sociale	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		N.D.	100%		DANTE BAUDINO
16		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		N.D.	95%		DANTE BAUDINO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 3

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Incremento dell'orario di apertura e delle funzioni dello sportello Informa 3	1.a	Prolungamento dell'orario di apertura il martedì e il giovedì sino alle ore 18.00 a partire dal 4.11.2013	BAUDINO
			1.b	Accoglienza delle istanze di occupazione suolo pubblico presso l'Informa 3 il martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 18.00 a partire dal 4.11.2013	BAUDINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 3

LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari	1.a	Diminuzione del 10% degli inserimenti in comunità	CHIRONNA GIACHINO
			1.b	Diminuzione del 10% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Aumento del 10% del numero di famiglie disponibili all'affidamento, in particolare alla pronta accoglienza	
4	2	Prosecuzione del progetto PIPPI su tutto il territorio cittadino con il coinvolgimento fino ad un massimo di 34 famiglie attraverso: - consolidamento del modello con i 2 Servizi Sociali che lo scorso anno avevano partecipato alla prima sperimentazione - ampliamento della sperimentazione con 8 Servizi Sociali	2.a	Presentazione del Progetto ai Servizi Sociali e alle Cooperative accreditate presso il Comune coinvolte nella sperimentazione	
			2.b	Organizzazione del percorso formativo, in collaborazione con l'Università di Padova e di SFEP, rivolto agli operatori coinvolti nella sperimentazione	
			2.c	Redazione e diffusione dei verbali degli incontri di coordinamento del progetto con il Gruppo Scientifico (Ministero, Università di Padova, altre città italiane), con il Gruppo Tecnico cittadino e con i referenti territoriali	
			2.d	Organizzazione e avvio dell'attività dei gruppi delle famiglie d'origine (con conduzione a cura di operatori dei Servizi)	
			2.e	Rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento dei tutoraggi ed i singoli Servizi circa l'andamento del Progetto durante tutta la fase di sperimentazione	
4	3	Sperimentazione su un 'area territoriale circoscritta (circ 2 e 3) di una revisione periodica delle richieste presentate relative alla domiciliarità, semiresidenzialità e residenzialità da parte dei cittadini disabili	3.a	Predisposizione report quadrimestrali da inviare e verificare congiuntamente con il Servizio Disabili e i referenti ASL	PESCARMONA

LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	4	Ridefinizione dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutela della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie e i Servizi Sociali circoscrizionali nella gestione operativa delle situazioni delle persone sottoposte a misure di protezione giuridica deferite dall'A.A.G.G. alla Città	4.a	Redazione ed approvazione di un documento (linea guida) che ridefinisce tempi e strumenti e le procedure in atto	BLANCHETTI REVELLI FREA
			4.b	Avvio delle sperimentazione delle procedure e monitoraggio finale dell'andamento	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 3

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	5 gg	100%	100%		CHIRONNA
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio		100%	100%		CHIRONNA
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		CHIRONNA FREA BLANCHETTI REVELLI
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		58%	66%		CHIRONNA FREA BLANCHETTI REVELLI
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		N.D.	2		CHIRONNA FREA BLANCHETTI REVELLI
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		CHIRONNA PESCARMONA

VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO						DOCUMENTO	SQS DEMO 02	
 CITTA' DI TORINO SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI						REVISIONE	1 DEL 10/10/2012	
						REDAZIONE	DECENTRAMENTO	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	99%	PODiv D14 01
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		% conformità	99%	PODiv D14 01
VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	99%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti		la registrazione delle istanze di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo avviene in tempo reale	non previsto		n°registrazioni entro i termini su n°iscrizioni totali	99%	PODiv D14 01
			la spedizione al comune di provenienza (iscrizioni con provenienza altri comuni) avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto		n°spedizioni entro i termini su n°spedizioni totali	90%	PODiv D14 01
			accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto	VV.UU.	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01
		Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)			% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	1 DEL 10/10/2012
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello	disponibilità del servizio		almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di 2 sportelli aperti in orario di servizio		% conformità	90%	PGDiv D14 01
	tempi di attesa allo sportello		max 60 minuti	non previsto		% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
	accessibilità persone in difficoltà		disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		% giorni con accesso prioritario attivo	95%	PGDiv D14 01
	comfort dei locali		pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe		le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	% conformità	99%	PGDiv D14 01
	accoglienza, segnalazioni, reclami e suggerimenti		Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	99%	PGDiv D14 01

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 4

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circostrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Avvio procedura di gara per l'affidamento del servizio di manutenzione verde circoscrizionale anno 2014/2016	1.a	Redazione capitolato di gara	FOGLINO BISSACCO
			1.b	Approvazione determina di indizione e impegno	
			1.c	Avvio procedura bando di gara	
-	2	Svolgere le seguenti attività: -Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	2.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	FOGLINO BISSACCO GELLATO GROSSO
2	3	Revisione regolamento per la gestione dei Centri d'Incontro in relazione alla necessità di prevedere nuove forme di gestione e modalità diverse di funzionamento	3.a	Approvazione regolamento entro fine ciclo PEG	FOGLINO GROSSO
-	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	FOGLINO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	5.a	Entro fine ciclo PEG	FOGLINO INGOGLIA
-	6	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	6.a	Rispetto del Piano della trasparenza	
2	7	Rifunionalizzazione del Centro d'Incontro di P.zza Umbria 28 bis	7.a	Approvazione dello schema di convenzione entro fine ciclo PEG	FOGLINO GROSSO
			7.b	Sottoscrizione convenzione entro fine ciclo PEG	
2	8	Ricollocazione Bocciofila di base Don Michele Plassa e regolarizzazione rapporto convenzionale ai sensi del Regolamento n.295	8.a	Approvazione deliberazione di proposta di concessione in gestione sociale entro fine ciclo PEG	FOGLINO GELLATO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		FOGLINO BISSACCO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		FOGLINO GROSSO
3		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		FOGLINO GROSSO
4		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		FOGLINO GROSSO
5		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		FOGLINO GROSSO
6		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: da lun a giovedì 9,00-12,30, mer 14.00-15.30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	da lun a giovedì 9,00-12,30, mer 14.00-15.30	100%	98%		FOGLINO GROSSO
7		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	N.D.	100%		FOGLINO GROSSO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione (accesso diretto o telefonico)	Garantire tempi di attesa non superiori a 5 gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	N.D.	100%		FOGLINO GELLATO
9		Tempi di attesa di segnalazioni, reclami e suggerimenti su piattaforma OTRS (via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	N.D.	100%		FOGLINO GELLATO
10		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun e merc: 9-13 / 14-15:30 - gio: 9-13 - ven: 9-12	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun e merc: 9-13 / 14-15:30 - gio: 9-13 - ven: 9-12	N.D.	98%		FOGLINO GELLATO
11	Gestione delle aree gioco bimbi	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 15 giorni	Controlli eseguiti/controlli programmati		N.D.	85%		FOGLINO BISSACCO
12			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	95%		FOGLINO BISSACCO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
13	Gestione delle aree gioco bimbi	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco	I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio	Interventi eseguiti / interventi necessari		N.D.	99%		FOGLINO BISSACCO
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	99%		FOGLINO BISSACCO

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 4

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

Vedere gli obiettivi del Direttore.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 4

LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari	1.a	Diminuzione del 10% degli inserimenti in comunità	
			1.b	Diminuzione del 10% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Aumento del 10% del numero di famiglie disponibili all'affidamento, in particolare alla pronta accoglienza	
4	2	<p>Prosecuzione del progetto PIPPI su tutto il territorio cittadino con il coinvolgimento fino ad un massimo di 34 famiglie attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consolidamento del modello con i 2 Servizi Sociali che lo scorso anno avevano partecipato alla prima sperimentazione - ampliamento della sperimentazione con 8 Servizi Sociali 	2.a	Presentazione del Progetto ai Servizi Sociali e alle Cooperative accreditate presso il Comune coinvolte nella sperimentazione	INGOGLIA BIGINELLI
			2.b	Organizzazione del percorso formativo, in collaborazione con l'Università di Padova e di SFEP, rivolto agli operatori coinvolti nella sperimentazione	
			2.c	Redazione e diffusione dei verbali degli incontri di coordinamento del progetto con il Gruppo Scientifico (Ministero, Università di Padova, altre città italiane), con il Gruppo Tecnico cittadino e con i referenti territoriali	
			2.d	Organizzazione e avvio dell'attività dei gruppi delle famiglie d'origine (con conduzione a cura di operatori dei Servizi)	
			2.e	Rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento dei tutoraggi ed i singoli Servizi circa l'andamento del Progetto durante tutta la fase di sperimentazione	
4	3	Ridefinizione dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutela della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie e i Servizi Sociali circoscrizionali nella gestione operativa delle situazioni delle persone sottoposte a misure di protezione giuridica deferite dall'A.A.G.G. alla Città	3.a	Redazione ed approvazione di un documento (linea guida) che ridefinisce tempi e strumenti e le procedure in atto	FINOGLIETTI BORELLO
			3.b	Avvio delle sperimentazione delle procedure e monitoraggio finale dell'andamento	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 4

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	5 gg	100%	100%		INGOGLIA FINOGLIETTI
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio		100%	100%		INGOGLIA FINOGLIETTI
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		INGOGLIA BORELLO FINOGLIETTI
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		100%	100%		INGOGLIA BORELLO FINOGLIETTI
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		N.D.	2		INGOGLIA BORELLO FINOGLIETTI
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		INGOGLIA BIGINELLI

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	1 DEL 10/10/2012
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	conformità alle norme	carte d'identità rilasciate non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	99%	PODiv D14 01
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		% conformità	99%	PODiv D14 01
VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	99%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti		la registrazione delle istanze di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo avviene in tempo reale	non previsto		n°registrazioni entro i termini su n°iscrizioni totali	99%	PODiv D14 01
			la spedizione al comune di provenienza (iscrizioni con provenienza altri comuni) avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto		n°spedizioni entro i termini su n°spedizioni totali	90%	PODiv D14 01
			accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto	VV.UU.	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01
		Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)			% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01


VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO
SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	1 DEL 10/10/2012
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello	disponibilità del servizio		almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di 2 sportelli aperti in orario di servizio		% conformità	90%	PGDiv D14 01
	tempi di attesa allo sportello		max 60 minuti	non previsto		% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
	accessibilità persone in difficoltà		disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		% giorni con accesso prioritario attivo	95%	PGDiv D14 01
	comfort dei locali		pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe		le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	% conformità	99%	PGDiv D14 01
	accoglienza, segnalazioni, reclami e suggerimenti		Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	99%	PGDiv D14 01



CITTA' DI TORINO

VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA

DOCUMENTO	SQS SPOR 01
REV.	1 del 15/12/2012
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accesso e utilizzo dell'Impianto Sportivo	disponibilità del servizio		Rispetto del calendario stabilito (escluse cause inquinamento e scioperi)	Oltre 48 ore di chiusura continuativa		giorni di servizio attivo / giorni da calendario stabilito	95%	PG Ser SPOR 01
			Rispetto dell'orario stabilito (escluse assemblee e scioperi)	Due giorni all'interno della stessa settimana		giorni di orario conforme / giorni apertura impianto totali	95%	PG Ser SPOR 01
Pratica dell'attività didattica natatoria	Luminosità dell'impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Qualità aria dell'Impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia spogliatoi, wc e docce		Almeno 3 passaggi al giorno per pulizia spogliatoi, wc e docce (2 passaggi nei periodi con orario ridotto)	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri (frequenza inferiore a 2 nei periodi con orario ridotto)	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03

VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8						DOCUMENTO	SQS SPOR 01	
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA						REV.	1 del 15/12/2012	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Pratica dell'attività didattica natatoria	Qualità dell'acqua	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	rispetto dei limiti previsti dalla tabella A allegato 1	Valori al di fuori della soglia di riferimento (che causino sospensione dell'attività)		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto programmati	95%	PG Ser SPOR 03
	disponibilità spazio vasca		Presenza massima di 160 nuotatori per vasca	Presenza di più di 160 nuotatori per vasca		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto totali	100%	PG Ser SPOR 01
	sicurezza dei bagnanti	Decreto Ministeriale del 18.03.1996 "almeno un assistente bagnante per vasche da 50 a 400 m2"	Presenza di almeno 1 assistente bagnante per vasca	Presenza inferiore a 1 unità per vasca		giorni con numero di assistenti bagnanti conforme / giorni di apertura al pubblico	100%	PG Ser SPOR 01
	Pulizia interno vasca		Intervento quotidiano di pulizia fondo vasca	Mancato intervento quotidiano		giorni di rispetto piano di pulizia / giorni di apertura impianto	100%	PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia interno vasca	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia vasca di compenso		Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia bordo vasca		Almeno 2 passaggi al giorno di pulizia bordo vasca	Frequenza inferiore a 2 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia aree pubblico e di servizio		Almeno 1 passaggio al giorno di pulizia aree pubblico e servizio	Frequenza inferiore a 1 passaggio giornaliero	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03



CITTA' DI TORINO

VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA

DOCUMENTO	SQS SPOR 01
REV.	1 del 15/12/2012
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Informazione e assistenza personalizzata	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Legge 241 del 7 agosto 1990	Risposta entro 30 giorni calendariali dalla segnalazione	La risposta al reclamo viene fornita oltre i 30 gg.		numero risposte entro i 30 gg / numero totale segnalazioni reclami e suggerimenti	99%	PG_DIR_QMSD_03
Comunicazione e trasparenza	Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura dell'Impianto Sportivo		Comunicazione della variazione di orario da parte dell' Ufficio Sport Circoscrizionale all'Ufficio Comunicazione, fornita entro 24 ore.	ritardo superiore ad 1 giorno lavorativo		comunicazioni nei tempi previsti / totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01
			Aggiornamento delle informazioni sul sito web della Circoscrizione entro 2 giorni dalla comunicazione fornita all'ufficio Comunicazione.	ritardo superiore a 2 giorni lavorativi		comunicazioni nei tempi previsti/ totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 5

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Avvio procedura di gara per l'affidamento del servizio di manutenzione verde circoscrizionale anno 2014/2016	1.a	Redazione capitolato di gara	FLORIO FORGNONE
			1.b	Approvazione determina di indizione e impegno	
			1.c	Avvio procedura bando di gara	
1	2	Riorganizzazione dello sportello Lavoro all'interno dell'Informa5	2.a	Redazione di uno studio di fattibilità entro fine ciclo PEG	FLORIO CONSIGLIO
1	3	Esternalizzazione piscina Sospello. Revoca dell'affidamento al secondo concorrente ed aggiudicazione al terzo concorrente in graduatoria	3.a	Determina di revoca e conseguente determina di aggiudicazione entro fine ciclo PEG	FLORIO LOMORO
-	4	Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	4.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	FLORIO CONSIGLIO FORGNONE LOMORO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	5.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	FLORIO
-	6	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	6.a	Entro fine ciclo PEG	FLORIO INGOGLIA
-	7	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	7.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		FLORIO FORGNONE
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		FLORIO LOMORO
3		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	66,6%		100%	FLORIO LOMORO
4		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		FLORIO LOMORO
5		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		FLORIO LOMORO
6		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun. e giov. 9-12, merc. 14-15,30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lun. e giov. 9-12, merc. 14-15,30	95%		98%	FLORIO LOMORO
7		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		FLORIO LOMORO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 5 gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	N.D.	100%		FLORIO CONSIGLIO
9		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C. (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	N.D.	100%		FLORIO CONSIGLIO FORGNONE
10		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun – gio: 9-12:30 / 14 – 17 - ven: 9-12:30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun – gio: 9-12:30 / 14 – 17 - ven: 9-12:30	N.D.	98%		FLORIO CONSIGLIO
11	Gestione del Turismo sociale	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		N.D.	100%		FLORIO CONSIGLIO
12		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		N.D.	95%		FLORIO CONSIGLIO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
13	Gestione delle aree gioco bimbi	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 15 giorni	Controlli eseguiti/controlli programmati		N.D.	85%		FLORIO FORGNONE
14			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	95%		FLORIO FORGNONE
15		Messa in Sicurezza delle Aree Gioco	I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio	Interventi eseguiti / interventi necessari		N.D.	99%		FLORIO FORGNONE
16			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	99%		FLORIO FORGNONE

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 5

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

Vedere gli obiettivi del Direttore.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 5

LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari	1.a	Diminuzione del 10% degli inserimenti in comunità	
			1.b	Diminuzione del 10% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Aumento del 10% del numero di famiglie disponibili all'affidamento, in particolare alla pronta accoglienza	
4	2	<p>Prosecuzione del progetto PIPPI su tutto il territorio cittadino con il coinvolgimento fino ad un massimo di 34 famiglie attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consolidamento del modello con i 2 Servizi Sociali che lo scorso anno avevano partecipato alla prima sperimentazione - ampliamento della sperimentazione con 8 Servizi Sociali 	2.a	Presentazione del Progetto ai Servizi Sociali e alle Cooperative accreditate presso il Comune coinvolte nella sperimentazione	INGOGLIA CURRO'
			2.b	Organizzazione del percorso formativo, in collaborazione con l'Università di Padova e di SFEP, rivolto agli operatori coinvolti nella sperimentazione	
			2.c	Redazione e diffusione dei verbali degli incontri di coordinamento del progetto con il Gruppo Scientifico (Ministero, Università di Padova, altre città italiane), con il Gruppo Tecnico cittadino e con i referenti territoriali	
			2.d	Organizzazione e avvio dell'attività dei gruppi delle famiglie d'origine (con conduzione a cura di operatori dei Servizi)	
			2.e	Rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento dei tutoraggi ed i singoli Servizi circa l'andamento del Progetto durante tutta la fase di sperimentazione	
4	3	Ridefinizione dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutela della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie e i Servizi Sociali circoscrizionali nella gestione operativa delle situazioni delle persone sottoposte a misure di protezione giuridica deferite dall'A.A.G.G. alla Città	3.a	Redazione ed approvazione di un documento (linea guida) che ridefinisce tempi e strumenti e le procedure in atto	MANTINO SGAMMA
			3.b	Avvio delle sperimentazione delle procedure e monitoraggio finale dell'andamento	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 5

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	5 gg	100%	100%		INGOGLIA MANTINO
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio		100%	100%		INGOGLIA MANTINO
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		INGOGLIA SGAMMA MANTINO
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		92%	92%		INGOGLIA SGAMMA MANTINO
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		N.D.	2		INGOGLIA SGAMMA MANTINO
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		INGOGLIA CURRO'


VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO
SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	1 DEL 10/10/2012
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	99%	PODiv D14 01	
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		% conformità	99%	PODiv D14 01	
VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	99%	PODiv D14 01	
	tempi dei procedimenti		la registrazione delle istanze di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo avviene in tempo reale	non previsto		n°registrazioni entro i termini su n°iscrizioni totali	99%	PODiv D14 01	
			la spedizione al comune di provenienza (iscrizioni con provenienza altri comuni) avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto			n°spedizioni entro i termini su n°spedizioni totali	90%	PODiv D14 01
			accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto	VV.UU.	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01	
		Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)			% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01	

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	1 DEL 10/10/2012
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello	disponibilità del servizio		almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di 2 sportelli aperti in orario di servizio		% conformità	90%	PGDiv D14 01
	tempi di attesa allo sportello		max 60 minuti	non previsto		% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
	accessibilità persone in difficoltà		disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		% giorni con accesso prioritario attivo	95%	PGDiv D14 01
	comfort dei locali		pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe		le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	% conformità	99%	PGDiv D14 01
	accoglienza, segnalazioni, reclami e suggerimenti		Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	99%	PGDiv D14 01

 VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8 SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA						DOCUMENTO	SQS SPOR 01	
						REV.	1 del 15/12/2012	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accesso e utilizzo dell'Impianto Sportivo	disponibilità del servizio		Rispetto del calendario stabilito (escluse cause inquinamento e scioperi)	Oltre 48 ore di chiusura continuativa		giorni di servizio attivo / giorni da calendario stabilito	95%	PG Ser SPOR 01
			Rispetto dell'orario stabilito (escluse assemblee e scioperi)	Due giorni all'interno della stessa settimana		giorni di orario conforme / giorni apertura impianto totali	95%	PG Ser SPOR 01
Pratica dell'attività didattica natatoria	Luminosità dell'impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Qualità aria dell'Impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia spogliatoi, wc e docce		Almeno 3 passaggi al giorno per pulizia spogliatoi, wc e docce (2 passaggi nei periodi con orario ridotto)	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri (frequenza inferiore a 2 nei periodi con orario ridotto)	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03



CITTA' DI TORINO

VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA

DOCUMENTO	SQS SPOR 01
REV.	1 del 15/12/2012
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Pratica dell'attività didattica natatoria	Qualità dell'acqua	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	rispetto dei limiti previsti dalla tabella A allegato 1	Valori al di fuori della soglia di riferimento (che causino sospensione dell'attività)		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto programmati	95%	PG Ser SPOR 03
	disponibilità spazio vasca		Presenza massima di 160 nuotatori per vasca	Presenza di più di 160 nuotatori per vasca		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto totali	100%	PG Ser SPOR 01
	sicurezza dei bagnanti	Decreto Ministeriale del 18.03.1996 "almeno un assistente bagnante per vasche da 50 a 400 m2"	Presenza di almeno 1 assistente bagnante per vasca	Presenza inferiore a 1 unità per vasca		giorni con numero di assistenti bagnanti conforme / giorni di apertura al pubblico	100%	PG Ser SPOR 01
	Pulizia interno vasca		Intervento quotidiano di pulizia fondo vasca	Mancato intervento quotidiano		giorni di rispetto piano di pulizia / giorni di apertura impianto	100%	PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia interno vasca	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia vasca di compenso		Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia bordo vasca		Almeno 2 passaggi al giorno di pulizia bordo vasca	Frequenza inferiore a 2 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia aree pubblico e di servizio		Almeno 1 passaggio al giorno di pulizia aree pubblico e servizio	Frequenza inferiore a 1 passaggio giornaliero	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03

VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8						DOCUMENTO	SQS SPOR 01	
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA						REV.	1 del 15/12/2012	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Informazione e assistenza personalizzata	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Legge 241 del 7 agosto 1990	Risposta entro 30 giorni calendariali dalla segnalazione	La risposta al reclamo viene fornita oltre i 30 gg.		numero risposte entro i 30 gg / numero totale segnalazioni reclami e suggerimenti	99%	PG_DIR_QMSD_03
Comunicazione e trasparenza	Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura dell'Impianto Sportivo		Comunicazione della variazione di orario da parte dell' Ufficio Sport Circoscrizionale all'Ufficio Comunicazione, fornita entro 24 ore.	ritardo superiore ad 1 giorno lavorativo		comunicazioni nei tempi previsti / totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01
			Aggiornamento delle informazioni sul sito web della Circoscrizione entro 2 giorni dalla comunicazione fornita all'ufficio Comunicazione.	ritardo superiore a 2 giorni lavorativi		comunicazioni nei tempi previsti/ totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 6

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Avvio procedura di gara per l'affidamento del servizio di manutenzione verde circoscrizionale anno 2014/2016	1.a	Redazione capitolato di gara	TETTI RICCARDI
			1.b	Approvazione determina di indizione e impegno	
			1.c	Avvio procedura bando di gara	
-	2	Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	2.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	TETTI BUFALINI CAPOLONGO RICCARDI
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	TETTI
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	TETTI BLANC
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		TETTI RICCARDI

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		TETTI CAPOLONGO
3		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		TETTI CAPOLONGO
4		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		TETTI CAPOLONGO
5		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		TETTI CAPOLONGO
6		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: - da lunedì a giovedì 9-12; il mercoledì 14-15	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- da lunedì a giovedì 9-12; il mercoledì 14-15	100%	98%		TETTI CAPOLONGO
7		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		TETTI CAPOLONGO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		TETTI BUFALINI
9		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	100%	100%		TETTI BUFALINI
10		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario dal lunedì al giovedì 9:30-12:30 – martedì e giovedì 14:30-16:00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	Da lunedì a giovedì 9:30-12:30 – martedì e giovedì 14:30-16:00	100%	98%		TETTI BUFALINI
11	Gestione del Turismo sociale	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		N.D.	100%		TETTI BUFALINI
12		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		N.D.	95%		TETTI BUFALINI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
13	Gestione delle aree gioco bimbi	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 15 giorni	Controlli eseguiti/controlli programmati		N.D.	85%		TETTI RICCARDI
14			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	95%		TETTI RICCARDI
15		Messa in Sicurezza delle Aree Gioco	I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio	Interventi eseguiti / interventi necessari		N.D.	99%		TETTI RICCARDI
16			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	99%		TETTI RICCARDI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 6

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Costituzione del tavolo di lavoro circoscrizionale denominato "Tavolo comunità Ghedini" tra istituzioni, realtà associative e imprenditoriali che operano nella porzione di territorio di riferimento della nuova struttura di accoglienza notturna per persone senza dimora di via Ghedini, 6	1.a	Predisposizione di un documento contenente le finalità, gli obiettivi e la metodologia operativa del tavolo di lavoro Approvazione da parte del Consiglio Circoscrizionale	BLANC
1	2	Monitoraggio piano dei controlli del servizio anagrafico	2.a	Report finale entro fine ciclo peg	BUFALINI
2	3	Monitoraggio pagamenti canoni impianti sportivi e locali	3.a	Report finale con evidenza, per ogni singolo impianto e locale, degli importi dovuti e pagati e delle eventuali azioni di recupero intraprese	CAPOLONGO
2	4	Verifica e attuazione degli interventi di piccola manutenzione rilevati dai registri di sorveglianza	4.a	Report finale su attività manutentiva pianificata e realizzata	RICCARDI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 6

LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari	1.a	Diminuzione del 10% degli inserimenti in comunità	
			1.b	Diminuzione del 10% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Aumento del 10% del numero di famiglie disponibili all'affidamento, in particolare alla pronta accoglienza	
4	2	<p>Prosecuzione del progetto PIPPI su tutto il territorio cittadino con il coinvolgimento fino ad un massimo di 34 famiglie attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consolidamento del modello con i 2 Servizi Sociali che lo scorso anno avevano partecipato alla prima sperimentazione - ampliamento della sperimentazione con 8 Servizi Sociali 	2.a	Presentazione del Progetto ai Servizi Sociali e alle Cooperative accreditate presso il Comune coinvolte nella sperimentazione	BLANC TRABUCCO
			2.b	Organizzazione del percorso formativo, in collaborazione con l'Università di Padova e di SFEP, rivolto agli operatori coinvolti nella sperimentazione	
			2.c	Redazione e diffusione dei verbali degli incontri di coordinamento del progetto con il Gruppo Scientifico (Ministero, Università di Padova, altre città italiane), con il Gruppo Tecnico cittadino e con i referenti territoriali	
			2.d	Organizzazione e avvio dell'attività dei gruppi delle famiglie d'origine (con conduzione a cura di operatori dei Servizi)	
			2.e	Rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento dei tutoraggi ed i singoli Servizi circa l'andamento del Progetto durante tutta la fase di sperimentazione	
4	3	Ridefinizione dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutela della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie e i Servizi Sociali circoscrizionali nella gestione operativa delle situazioni delle persone sottoposte a misure di protezione giuridica deferite dall'A.A.G.G. alla Città	3.a	Redazione ed approvazione di un documento (linea guida) che ridefinisce tempi e strumenti e le procedure in atto	PREGNO RACO
			3.b	Avvio delle sperimentazione delle procedure e monitoraggio finale dell'andamento	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 6

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi		100%	100%		BLANC PREGNO
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio		100%	100%		BLANC PREGNO
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		BLANC RACO PREGNO
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		95%	95%		BLANC RACO PREGNO
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		N.D.	2		BLANC RACO PREGNO
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		BLANC TRABUCCO

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	1 DEL 10/10/2012
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	99%	PODiv D14 01	
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		% conformità	99%	PODiv D14 01	
VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	99%	PODiv D14 01	
	tempi dei procedimenti		la registrazione delle istanze di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo avviene in tempo reale	non previsto		n°registrazioni entro i termini su n°iscrizioni totali	99%	PODiv D14 01	
			la spedizione al comune di provenienza (iscrizioni con provenienza altri comuni) avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto			n°spedizioni entro i termini su n°spedizioni totali	90%	PODiv D14 01
			accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto	VV.UU.	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01	
		Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)			% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01	


VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO
SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	1 DEL 10/10/2012
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello	disponibilità del servizio		almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di 2 sportelli aperti in orario di servizio		% conformità	90%	PGDiv D14 01
	tempi di attesa allo sportello		max 60 minuti	non previsto		% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
	accessibilità persone in difficoltà		disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		% giorni con accesso prioritario attivo	95%	PGDiv D14 01
	comfort dei locali		pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe		le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	% conformità	99%	PGDiv D14 01
	accoglienza, segnalazioni, reclami e suggerimenti		Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	99%	PGDiv D14 01

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 7

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Avvio procedura di gara per l'affidamento del servizio di manutenzione verde circoscrizionale anno 2014/2016	1.a	Redazione capitolato di gara	DENICOLAI CREPALDI
			1.b	Approvazione determina di indizione e impegno	
			1.c	Avvio procedura bando di gara	
-	2	Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	2.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	DENICOLAI PASTORE CREPALDI
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	DENICOLAI
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	DENICOLAI MOLLO
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		DENICOLAI CREPALDI
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		DENICOLAI PASTORE
3		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	82%		100%	DENICOLAI PASTORE
4		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		DENICOLAI PASTORE
5		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		DENICOLAI PASTORE
6		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 8,30-12,00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lun - ven, 8,30-12,00	100%	98%		DENICOLAI PASTORE
7		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg (35 in caso sia necessario il parere del Servizio Arredo urbano)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	99%		100%	DENICOLAI PASTORE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	N.D.	100%		DENICOLAI
9		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	N.D.	100%		DENICOLAI
10		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun e merc: 9-12:30 / 14:30-16 - mar-gio-ven: 9-12:30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun e merc: 9-12:30 / 14:30-16 - mar-gio-ven: 9-12:30	N.D.	98%		DENICOLAI
11	Gestione delle aree gioco bimbi	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 15 giorni	Controlli eseguiti/controlli programmati		N.D.	85%		CREPALDI
12			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	95%		CREPALDI
13		Messa in Sicurezza delle Aree Gioco	I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio	Interventi eseguiti / interventi necessari		N.D.	99%		CREPALDI
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	99%		CREPALDI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 7

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Approvazione da parte del Consiglio Circostrizionale dei bandi per la concessione di due impianti sportivi (Vanchiglietta e La Piemonte)	1.a	Entro fine ciclo PEG	PASTORE
2	2	Approvazione da parte del Consiglio Circostrizionale del nuovo Regolamento del Consiglio della Circostrizione 7	2.a	Entro fine ciclo PEG	PASTORE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 7

LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari	1.a	Diminuzione del 10% degli inserimenti in comunità	
			1.b	Diminuzione del 10% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Aumento del 10% del numero di famiglie disponibili all'affidamento, in particolare alla pronta accoglienza	
4	2	<p>Prosecuzione del progetto PIPPI su tutto il territorio cittadino con il coinvolgimento fino ad un massimo di 34 famiglie attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consolidamento del modello con i 2 Servizi Sociali che lo scorso anno avevano partecipato alla prima sperimentazione - ampliamento della sperimentazione con 8 Servizi Sociali 	2.a	Presentazione del Progetto ai Servizi Sociali e alle Cooperative accreditate presso il Comune coinvolte nella sperimentazione	MOLLO LOMBARDI
			2.b	Organizzazione del percorso formativo, in collaborazione con l'Università di Padova e di SFEP, rivolto agli operatori coinvolti nella sperimentazione	
			2.c	Redazione e diffusione dei verbali degli incontri di coordinamento del progetto con il Gruppo Scientifico (Ministero, Università di Padova, altre città italiane), con il Gruppo Tecnico cittadino e con i referenti territoriali	
			2.d	Organizzazione e avvio dell'attività dei gruppi delle famiglie d'origine (con conduzione a cura di operatori dei Servizi)	
			2.e	Rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento dei tutoraggi ed i singoli Servizi circa l'andamento del Progetto durante tutta la fase di sperimentazione	
4	3	Ridefinizione dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutela della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie e i Servizi Sociali circoscrizionali nella gestione operativa delle situazioni delle persone sottoposte a misure di protezione giuridica deferite dall'A.A.G.G. alla Città	3.a	Redazione ed approvazione di un documento (linea guida) che ridefinisce tempi e strumenti e le procedure in atto	BALDAZZI VIGNA
			3.b	Avvio delle sperimentazione delle procedure e monitoraggio finale dell'andamento	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 7

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	5 gg	100%	100%		MOLLO
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio		100%	100%		MOLLO
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		MOLLO VIGNA BALDAZZI
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		77%	77%		MOLLO VIGNA BALDAZZI
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		N.D.	2		MOLLO VIGNA BALDAZZI
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		MOLLO LOMBARDI

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 8

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Avvio procedura di gara per l'affidamento del servizio di manutenzione verde circoscrizionale anno 2014/2016	1.a	Redazione capitolato di gara	GULINO GALLIONE
			1.b	Approvazione determina di indizione e impegno	
			1.c	Avvio procedura bando di gara	
-	2	Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	2.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	GULINO FRASCAROLI GALLIONE
1	3	Concessione in autogestione, per le giornate di sabato e domenica, della palestra Parri alla Federazione Italiana Pallacanestro.	3.a	Studio logistico di fattibilità e adeguamenti manutentivi strutturali	GULINO FRASCAROLI
			3.b	Redazione schema di convenzione	
			3.c	Approvazione deliberazione e sottoscrizione convenzione	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	4	Realizzazione di parte dei lavori previsti (nuovi arredi) per l'opera di riqualificazione del giardino Ginzburg, progettata nel 2012 con la scuola elementare D'Azeglio.	4.a	Entro fine ciclo Peg	GULINO GALLIONE
-	5	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	5.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	GULINO
-	6	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	6.a	Entro fine ciclo PEG	GULINO RAPIZZI
-	7	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	7.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE ¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		GULINO GALLIONE
2	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		GULINO FRASCAROLI
3		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	95%		100%	GULINO FRASCAROLI
4		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun-mer-gio: 9,30-12:30 / 14:30-16,30 - mart e ven: 9:30 – 12:30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun-mer-gio: 9,30-12:30 / 14:30-16,30 - mart e ven: 9:30 – 12:30	100%	98%		GULINO FRASCAROLI

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		N.D.	100%		GULINO
6		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	N.D.	100%		GULINO
7		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	N.D.	100%		GULINO
8		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	N.D.	100%		GULINO
9		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 9:00-12:00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lun - ven, 9:00-12:00	N.D.	98%		GULINO
10		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg (35 in caso sia necessario il parere del Servizio Arredo urbano)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	N.D.	100%		GULINO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
11	Gestione delle aree gioco bimbi	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 15 giorni	Controlli eseguiti/controlli programmati		N.D.	85%		GULINO GALLIONE
12			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	95%		GULINO GALLIONE
13		Messa in Sicurezza delle Aree Gioco	I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio	Interventi eseguiti / interventi necessari		N.D.	99%		GULINO GALLIONE
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	99%		GULINO GALLIONE

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 8

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

Vedere gli obiettivi del Direttore.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 8

LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari	1.a	Diminuzione del 10% degli inserimenti in comunità	
			1.b	Diminuzione del 10% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Aumento del 10% del numero di famiglie disponibili all'affidamento, in particolare alla pronta accoglienza	
4	2	<p>Prosecuzione del progetto PIPPI su tutto il territorio cittadino con il coinvolgimento fino ad un massimo di 34 famiglie attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consolidamento del modello con i 2 Servizi Sociali che lo scorso anno avevano partecipato alla prima sperimentazione - ampliamento della sperimentazione con 8 Servizi Sociali 	2.a	Presentazione del Progetto ai Servizi Sociali e alle Cooperative accreditate presso il Comune coinvolte nella sperimentazione	RAPIZZI
			2.b	Organizzazione del percorso formativo, in collaborazione con l'Università di Padova e di SFEP, rivolto agli operatori coinvolti nella sperimentazione	
			2.c	Redazione e diffusione dei verbali degli incontri di coordinamento del progetto con il Gruppo Scientifico (Ministero, Università di Padova, altre città italiane), con il Gruppo Tecnico cittadino e con i referenti territoriali	
			2.d	Organizzazione e avvio dell'attività dei gruppi delle famiglie d'origine (con conduzione a cura di operatori dei Servizi)	
			2.e	Rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento dei tutoraggi ed i singoli Servizi circa l'andamento del Progetto durante tutta la fase di sperimentazione	
4	3	Ridefinizione dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutela della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie e i Servizi Sociali circoscrizionali nella gestione operativa delle situazioni delle persone sottoposte a misure di protezione giuridica deferite dall'A.A.G.G. alla Città	3.a	Redazione ed approvazione di un documento (linea guida) che ridefinisce tempi e strumenti e le procedure in atto	CASAROTTO GALLO
			3.b	Avvio della sperimentazione delle procedure e monitoraggio finale dell'andamento	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 8

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	5 gg	98%	99%		RAPIZZI CASAROTTO
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio		100%	100%		RAPIZZI CASAROTTO
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		RAPIZZI GALLO CASAROTTO
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		81%	81%		RAPIZZI GALLO CASAROTTO
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		N.D.	2		RAPIZZI GALLO CASAROTTO
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		RAPIZZI



CITTA' DI TORINO

VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA

DOCUMENTO	SQS SPOR 01
REV.	1 del 15/12/2012
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accesso e utilizzo dell'Impianto Sportivo	disponibilità del servizio		Rispetto del calendario stabilito (escluse cause inquinamento e scioperi)	Oltre 48 ore di chiusura continuativa		giorni di servizio attivo / giorni da calendario stabilito	95%	PG Ser SPOR 01
			Rispetto dell'orario stabilito (escluse assemblee e scioperi)	Due giorni all'interno della stessa settimana		giorni di orario conforme / giorni apertura impianto totali	95%	PG Ser SPOR 01
Pratica dell'attività didattica natatoria	Luminosità dell'impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Qualità aria dell'Impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia spogliatoi, wc e docce		Almeno 3 passaggi al giorno per pulizia spogliatoi, wc e docce (2 passaggi nei periodi con orario ridotto)	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri (frequenza inferiore a 2 nei periodi con orario ridotto)	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03

VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8						DOCUMENTO	SQS SPOR 01	
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA						REV.	1 del 15/12/2012	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Pratica dell'attività didattica natatoria	Qualità dell'acqua	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	rispetto dei limiti previsti dalla tabella A allegato 1	Valori al di fuori della soglia di riferimento (che causino sospensione dell'attività)		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto programmati	95%	PG Ser SPOR 03
	disponibilità spazio vasca		Presenza massima di 160 nuotatori per vasca	Presenza di più di 160 nuotatori per vasca		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto totali	100%	PG Ser SPOR 01
	sicurezza dei bagnanti	Decreto Ministeriale del 18.03.1996 "almeno un assistente bagnante per vasche da 50 a 400 m2"	Presenza di almeno 1 assistente bagnante per vasca	Presenza inferiore a 1 unità per vasca		giorni con numero di assistenti bagnanti conforme / giorni di apertura al pubblico	100%	PG Ser SPOR 01
	Pulizia interno vasca		Intervento quotidiano di pulizia fondo vasca	Mancato intervento quotidiano		giorni di rispetto piano di pulizia / giorni di apertura impianto	100%	PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia interno vasca	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia vasca di compenso		Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia bordo vasca		Almeno 2 passaggi al giorno di pulizia bordo vasca	Frequenza inferiore a 2 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia aree pubblico e di servizio		Almeno 1 passaggio al giorno di pulizia aree pubblico e servizio	Frequenza inferiore a 1 passaggio giornaliero	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03



CITTA' DI TORINO

VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA

DOCUMENTO	SQS SPOR 01
REV.	1 del 15/12/2012
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Informazione e assistenza personalizzata	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Legge 241 del 7 agosto 1990	Risposta entro 30 giorni calendariali dalla segnalazione	La risposta al reclamo viene fornita oltre i 30 gg.		numero risposte entro i 30 gg / numero totale segnalazioni reclami e suggerimenti	99%	PG_DIR_QMSD_03
Comunicazione e trasparenza	Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura dell'Impianto Sportivo		Comunicazione della variazione di orario da parte dell' Ufficio Sport Circoscrizionale all'Ufficio Comunicazione, fornita entro 24 ore.	ritardo superiore ad 1 giorno lavorativo		comunicazioni nei tempi previsti / totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01
			Aggiornamento delle informazioni sul sito web della Circoscrizione entro 2 giorni dalla comunicazione fornita all'ufficio Comunicazione.	ritardo superiore a 2 giorni lavorativi		comunicazioni nei tempi previsti/ totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 9

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Dematerializzazione della corrispondenza in arrivo ed in partenza: smistamento ed assegnazione telematica agli uffici.	1.a	Atto di riorganizzazione dell'attività dell'ufficio protocollo entro fine ciclo PEG	D'ARIENZO
			1.b	Proposte al Direttore di ridefinizione delle procedure idonee a favorire il processo di dematerializzazione entro il 30.11.2013	RIZZI RICOTTA CAGLIERO PESSINA
1	2	Avvio procedura di gara per l'affidamento del servizio di manutenzione verde circoscrizionale anno 2014/2016	2.a	Redazione capitolato di gara	D'ARIENZO CAGLIERO
			2.b	Approvazione determina di indizione e impegno	
			2.c	Avvio procedura bando di gara	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	3	Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	3.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	D'ARIENZO RIZZI CAGLIERO RICOTTA BETEMPS MURRU PESSINA BRACH PREVER
-	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	D'ARIENZO
-	5	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	5.a	Entro fine ciclo PEG	D'ARIENZO BRACH PREVER
-	6	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	6.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		D'ARIENZO CAGLIERO
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		D'ARIENZO RIZZI
3		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		D'ARIENZO RIZZI
4		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		D'ARIENZO RIZZI
5		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		D'ARIENZO RIZZI
6		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: dal lunedì al giovedì 8:30-12.30/ merc. 14-15.30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	dal lunedì al giovedì 8:30-12.30/ merc. 14-15.30	100%	98%		D'ARIENZO RIZZI

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
7	Occupazione suolo pubblico	Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		D'ARIENZO RIZZI
8	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard/ N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		D'ARIENZO RICOTTA
9		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard/ N° totale risposte fornite	30 gg	100%	100%		D'ARIENZO RICOTTA
10		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun-mar-gio: 8:30-12.30/ 14-16 - mer-ven: 8:30 –12:30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun-mar-gio: 8:30-12.30/ 14-16 - mer-ven: 8:30 - 12:30	100%	98%		D'ARIENZO RICOTTA
11		Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 15 giorni	Controlli eseguiti/controlli programmati		N.D.	85%		D'ARIENZO CAGLIERO
12	Gestione delle aree gioco bimbi	Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	95%		D'ARIENZO CAGLIERO	
13		Messa in Sicurezza delle Aree Gioco	I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio	Interventi eseguiti / interventi necessari		N.D.	99%		D'ARIENZO CAGLIERO
14		La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	99%		D'ARIENZO CAGLIERO	

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 9

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

Vedere gli obiettivi del Direttore.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 9

LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari	1.a	Diminuzione del 10% degli inserimenti in comunità	
			1.b	Diminuzione del 10% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Aumento del 10% del numero di famiglie disponibili all'affidamento, in particolare alla pronta accoglienza	
4	2	<p>Prosecuzione del progetto PIPPI su tutto il territorio cittadino con il coinvolgimento fino ad un massimo di 34 famiglie attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consolidamento del modello con i 2 Servizi Sociali che lo scorso anno avevano partecipato alla prima sperimentazione - ampliamento della sperimentazione con 8 Servizi Sociali 	2.a	Presentazione del Progetto ai Servizi Sociali e alle Cooperative accreditate presso il Comune coinvolte nella sperimentazione	BRACH PREVER MURRU
			2.b	Organizzazione del percorso formativo, in collaborazione con l'Università di Padova e di SFEP, rivolto agli operatori coinvolti nella sperimentazione	
			2.c	Redazione e diffusione dei verbali degli incontri di coordinamento del progetto con il Gruppo Scientifico (Ministero, Università di Padova, altre città italiane), con il Gruppo Tecnico cittadino e con i referenti territoriali	
			2.d	Organizzazione e avvio dell'attività dei gruppi delle famiglie d'origine (con conduzione a cura di operatori dei Servizi)	
			2.e	Rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento dei tutoraggi ed i singoli Servizi circa l'andamento del Progetto durante tutta la fase di sperimentazione	
4	3	Ridefinizione dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutela della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie e i Servizi Sociali circoscrizionali nella gestione operativa delle situazioni delle persone sottoposte a misure di protezione giuridica deferite dall'A.A.G.G. alla Città	3.a	Redazione ed approvazione di un documento (linea guida) che ridefinisce tempi e strumenti e le procedure in atto	BETEMPS PESSINA
			3.b	Avvio delle sperimentazione delle procedure e monitoraggio finale dell'andamento	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 9

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	5 gg	97%		99%	BRACH PREVER BETEMPS
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio		100%	100%		BRACH PREVER BETEMPS
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		BRACH PREVER PESSINA BETEMPS
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		58%	58%		BRACH PREVER PESSINA BETEMPS
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		N.D.	2		BRACH PREVER PESSINA BETEMPS
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		BRACH PREVER MURRU

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	1 DEL 10/10/2012
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	99%	PODiv D14 01	
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		% conformità	99%	PODiv D14 01	
VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	99%	PODiv D14 01	
	tempi dei procedimenti		la registrazione delle istanze di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo avviene in tempo reale	non previsto		n°registrazioni entro i termini su n°iscrizioni totali	99%	PODiv D14 01	
			la spedizione al comune di provenienza (iscrizioni con provenienza altri comuni) avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto			n°spedizioni entro i termini su n°spedizioni totali	90%	PODiv D14 01
			accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto	VV.UU.	% pratiche conformi	90%	PODiv D14 01	
		Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)			% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01	


VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO
SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	1 DEL 10/10/2012
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello	disponibilità del servizio		almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di 2 sportelli aperti in orario di servizio		% conformità	90%	PGDiv D14 01
	tempi di attesa allo sportello		max 60 minuti	non previsto		% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
	accessibilità persone in difficoltà		disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		% giorni con accesso prioritario attivo	95%	PGDiv D14 01
	comfort dei locali		pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe		le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	% conformità	99%	PGDiv D14 01
	accoglienza, segnalazioni, reclami e suggerimenti		Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	99%	PGDiv D14 01

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 10

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Integrazione dell'attività di Cassa con i servizi erogati c/o lo Sportello Polifunzionale Integrato Unico.	1.a	Avvio servizio di Cassa entro fine ciclo PEG	PALESE NARDUCCI
2	2	Avvio procedure di esternalizzazione Impianto Sportivo "Palestra Pavese" sito in Via Artom 23/A.	2.a	Deliberazione del Consiglio di Circoscrizione di proposta di esternalizzazione e approvazione schema di bando entro fine ciclo PEG	PALESE SCOPECE
1	3	Avvio procedura di gara per l'affidamento del servizio di manutenzione verde circoscrizionale anno 2014/2016	3.a	Redazione capitolato di gara	PALESE CUMIANO
			3.b	Approvazione determina di indizione e impegno	
			3.c	Avvio procedura bando di gara	
-	4	Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	4.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	PALESE CUMIANO SCOPECE NARDUCCI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	5.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	PALESE
-	6	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	6.a	Entro fine ciclo PEG	PALESE BRACH PREVER
-	7	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	7.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione del Turismo sociale	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		PALESE SCOPECE
2		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile		N° posti assegnati /N° posti disponibili		99%	95%		PALESE SCOPECE
3	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		PALESE NARDUCCI
4		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	100%	100%		PALESE NARDUCCI
5		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun- gio: 9:00/12:30 / 14-16 - venerdì 9:00/12:30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun- gio: 9:00/12:30 / 14-16 - venerdì 9:00/12:30	100%	98%		PALESE NARDUCCI

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		N.D.	100%		PALESE SCOPECE
7		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	N.D.	100%		PALESE SCOPECE
8		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	N.D.	100%		PALESE SCOPECE
9		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	N.D.	100%		PALESE SCOPECE
10		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: dal lunedì al venerdì 9:30-12.00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	dal lunedì al venerdì 9:30-12.00	N.D.	98%		PALESE SCOPECE
11		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	N.D.	100%		PALESE SCOPECE

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 10

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Direzione.

OBIETTIVI

Vedere gli obiettivi del Direttore.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Vedere le specifiche di performance del Direttore.

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 10

LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari	1.a	Diminuzione del 10% degli inserimenti in comunità	
			1.b	Diminuzione del 10% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Aumento del 10% del numero di famiglie disponibili all'affidamento, in particolare alla pronta accoglienza	
4	2	<p>Prosecuzione del progetto PIPPI su tutto il territorio cittadino con il coinvolgimento fino ad un massimo di 34 famiglie attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consolidamento del modello con i 2 Servizi Sociali che lo scorso anno avevano partecipato alla prima sperimentazione - ampliamento della sperimentazione con 8 Servizi Sociali 	2.a	Presentazione del Progetto ai Servizi Sociali e alle Cooperative accreditate presso il Comune coinvolte nella sperimentazione	BRACH PREVER BRUNO
			2.b	Organizzazione del percorso formativo, in collaborazione con l'Università di Padova e di SFEP, rivolto agli operatori coinvolti nella sperimentazione	
			2.c	Redazione e diffusione dei verbali degli incontri di coordinamento del progetto con il Gruppo Scientifico (Ministero, Università di Padova, altre città italiane), con il Gruppo Tecnico cittadino e con i referenti territoriali	
			2.d	Organizzazione e avvio dell'attività dei gruppi delle famiglie d'origine (con conduzione a cura di operatori dei Servizi)	
			2.e	Rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento dei tutoraggi ed i singoli Servizi circa l'andamento del Progetto durante tutta la fase di sperimentazione	
4	3	Ridefinizione dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutela della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie e i Servizi Sociali circoscrizionali nella gestione operativa delle situazioni delle persone sottoposte a misure di protezione giuridica deferite dall'A.A.G.G. alla Città	3.a	Redazione ed approvazione di un documento (linea guida) che ridefinisce tempi e strumenti e le procedure in atto	GOGLIANI PAVESE
			3.b	Avvio delle sperimentazione delle procedure e monitoraggio finale dell'andamento	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 10

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi		100%	100%		BRACH PREVER GOGLIANI
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio		100%	100%		BRACH PREVER GOGLIANI
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		BRACH PREVER PAVESE GOGLIANI
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		88%	88%		BRACH PREVER PAVESE GOGLIANI
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		N.D.	2		BRACH PREVER PAVESE GOGLIANI
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		BRACH PREVER BRUNO

DIREZIONE DECENTRAMENTO						DOCUMENTO	SQS VPGE 03	
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO						REV.	0 DEL 2.5.2013	
						REDAZIONE	BERTOLOTTO	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL PATRIMONIO VERDE	redazione del programma annuale dei tagli erba		predisposizione del cronoprogramma entro il mese di marzo	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerVPGE04
	rispetto del cronoprogramma degli interventi annuali		esecuzione degli interventi programmati in sede di programmazione annuale			interventi eseguiti/interventi programmati (da ultima variazione)	95%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio dei tappeti erbosi di alta rappresentatività (Cod.1)		la superficie a prato di alta qualità (aiuole - monumenti - centro storico ecc..) viene sfalciata almeno 8 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice 1	90%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. 2-3)		Il 90% della superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 4 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice 2- 3	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. 4 - 5 - 6)		Il 90% della superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 2 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice 4- 6	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: potatura siepi		le siepi di cespugli sempreverdi e da fiore esistenti nelle aree verdi (e nelle scuole) vengono potate almeno 1 volta/anno			interventi eseguiti/interventi programmati	90%	POSerVPGE04
	conformità degli interventi manutentivi appaltati		giudizio conforme in tutti i parametri rilevati nelle "schede di rilevazione della conformità delle attività" alle prescrizioni del capitolato d'appalto			Fornitore	numero schede come da std/numero schede totali	95%

DIREZIONE DECENTRAMENTO							DOCUMENTO	SQS VPGE 03
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO							REV.	0 DEL 2.5.2013
							REDAZIONE	BERTOLOTTO
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	FERRARI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 3 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
GESTIONE DELLE AREE GIOCO	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio		Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 15 giorni			controlli eseguiti/controlli programmati	85%	POSerVPGE04
			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco		I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio			interventi eseguiti/interventi necessari	99%	POSerVPGE04
			la messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04

 DIREZIONE DECENTRAMENTO SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SUOLO PUBBLICO							DOCUMENTO	SQS SPMO 02
							REV.	0 DEL 15.05.2013
							REDAZIONE	CLAPS
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	FERRARI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL SUOLO	redazione del programma annuale degli interventi		predisposizione del documento di programmazione annuale entro il mese di dicembre dell'anno precedente	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerSPMO01
	Tempi di ripristino dei Deconti privati		ripristino entro 12 mesi dalla consegna dell'area			interventi eseguiti nei tempi std/ interventi eseguiti	95%	POSerSPMO04
	rispetto del documento di programmazione annuale degli interventi		esecuzione degli interventi programmabili a breve (PI 02)			interventi eseguiti/interventi programmati	95%	POSerSPMO01
	emissione Attestazione per i deconti privati		tempi di emissione Attestazione da parte del DL entro 30 gg da ultimazione lavori			attestazioni rilasciate nei tempi std/ numero attestazioni emesse	95%	POSerSPMO04
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DEL SUOLO	redazione del Piano dei rilievi dello stato manutentivo del suolo		predisposizione del cronoprogramma entro il mese di gennaio	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerSPMO02
	rispetto del Piano dei rilievi		esecuzione dei rilievi programmati			rilievi eseguiti/ rilievi programmati	95%	POSerSPMO02
GESTIONE DELLE EMERGENZE	Interventi di ripristino/riparazione in pronto intervento codice 1 (pronto intervento urgente)		esecuzione degli interventi di riparazione entro il giorno lavorativo successivo			interventi eseguiti nei tempi std/ interventi eseguiti	98%	POSerSPMO01

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Utilizzo della PEC per l'invio e il ricevimento della documentazione relativa a iscrizioni anagrafiche da e verso altri comuni	1.a	Entro il 31.12.2013	MONTINI
1-2	2	Allineamento dell'anagrafe della popolazione residente alle risultanze del censimento 2011 secondo le indicazioni ISTAT	2.a	Chiusura delle attività entro il 31.12.2013	MONTINI RAVA
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	MONTINI
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	MONTINI RAVA
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizi demografici elettorali leva	Attività di front office per erogazione servizi ai cittadini	Indagine di customer satisfaction (progetto qualità e mettiamoci la faccia)	n. risposte positive / n. totale risposte		77%: mettiamoci la faccia 83%: customer satisfaction prog. qualità		90%	MONTINI
2		Sviluppo dei servizi on line	Pratiche di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo accolte con modalità alternative (fax, email, PEC)	n. pratiche accolte con modalità alternative / n. totale pratiche sede centrale		N.D.	5%		MONTINI

Politica: SERVIZI DEMOGRAFICI POLIFUNZIONALI E STATISTICI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1-2	1	Allineamento dell'anagrafe della popolazione residente alle risultanze del censimento 2011 secondo le indicazioni ISTAT	1.a	Gestione di tutte le attività previste nel Piano e dei relativi gruppi di lavoro	MACAGNO CATANIA ARDITO LOVALLO
1	2	Dematerializzazione documentazione amministrativa	2.a	Dematerializzazione modello APR4 iscrizioni anagrafiche per trasmissione a comuni di precedente residenza	ARDITO MACAGNO
			2.b	Dematerializzazione certificati di stato civile richiesti dai cittadini e da terzi a mezzo posta	VIT
			2.c	Riorganizzazione della casella Pec della Direzione con creazione sottocartelle ad uso dei singoli uffici e formazione dei fruitori	BONANTE
			2.d	Dematerializzazione dei documenti cartacei dei servizi elettorale e leva: relazione finale sui risultati ottenuti	BELLANTI
1	3	Predisposizione e gestione agenda elettronica on line per prenotazione Carte Identità Elettroniche	3.a	Analisi e definizione requisiti in collaborazione con Direzione Sistemi Informativi	MARRA MACAGNO
			3.b	Sperimentazione, gestione e monitoraggio attività	MARRA
2	4	Attività formativa personale anagrafico sulle tematiche di Stato Civile, con particolare riferimento alla tenuta dei registri di Stato Civile e all'inserimento dati su NAO	4.a	Definizione programma formativo	MACAGNO SCARANARI VILLA
			4.b	Organizzazione attività (materiale, calendario, destinatari)	MACAGNO
			4.c	Effettuazione corso al personale sede centrale e sedi decentrate entro il 31.12.2013	SCARANARI VILLA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	5	Ripristino dell'applicativo per la rilevazione telematica dei prezzi al consumo al fine di un aumento delle quotazioni	5.a	Ripristino entro il 31.12.2013	RAVA CLERICUZIO
			5.b	Incremento di almeno 500 quotazioni annue	
3	6	Espletamento delle due selezioni rivolte sia ai dipendenti del Comune e sia ai cittadini per l'attività di rilevatore indagini campionarie ISTAT	6.a	Entro il 31.12.2013	RAVA CLERICUZIO
3	7	Ripristino dell'attività di informazione on line ai cittadini relativa alle nuove intitolazioni di sedimi stradali	7.a	Entro il 31.12.2013	RAVA AMBROSIO
3	8	Entrata a regime della nuova rilevazione Istat dei cancellati dall'Anagrafe per decesso	8.a	Entro il 31.12.2013	PARTIPILO
-	9	Individuazione per i servizi di propria competenza di nuove specifiche di performance	9.a	Entro il 31.12.2013	PARTIPILO
-	10	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	10.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	RAVA CLERICUZIO AMBROSIO MACAGNO CATANIA ARDITO VIT MARRA SCARANARI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Archivio atti di morte	Registrazione atti di morte dei deceduti a domicilio	Iscrizione atti di morte tramite il sistema NAO dei deceduti a domicilio entro 12 giorni dalla data di decesso	n. di atti di morte dei deceduti a domicilio iscritti entro 12 giorni dalla data di decesso / totale decessi a domicilio	12 gg	99%	99%		SCARANARI
2	Cancellazione per irreperibilità anagrafica	Cancellazione in seguito agli accertamenti anagrafici	Predisposizione e caricamento del secondo accertamento entro un anno dall'apertura della pratica	n. secondi accertamenti caricati nei termini / n. totale secondi accertamenti	365 gg	98%		100%	CATANIA
3	Denunce di nascita	Denunce di nascita effettuate davanti al direttore sanitario o suo delegato	Preparazione e trascrizione entro 25 giorni dall'evento nascita	n. trascrizioni entro 25 gg. / dichiarazioni sanitarie ricevute	25 gg	99%	99%		VILLA
4	Archivio bollettini necroscopici	Archiviazione dei bollettini necroscopici riportanti le cause di morte dei decessi avvenuti in Torino	Collocazione suddivisa per sesso e data di decesso all'interno degli elettroarchivi, nei 25 giorni successivi alla data evento	n. inserimenti decessi nei 25 gg. / n. decessi	25 gg	99%	99%		SCARANARI
5	Adempimenti consultazioni elettorali	Aggiornamento liste elettorali	Cancellazioni entro i termini di legge	n. posizioni aggiornate / n. posizioni da aggiornare		100%	100%		BELLANTI
			Nuove iscrizioni entro i termini di legge	n. posizioni aggiornate / n. posizioni da aggiornare					

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Certificazione storica	Rilascio certificazioni anagrafiche storiche riferite a periodi antecedenti al 01/11/1989	Rilascio dei certificati storici di residenza entro 30 gg. dalla ricezione della richiesta	n. certificati rilasciati entro 30 gg. / n. totale certificati richiesti	30 gg	95%	95%		VIT
7	Certificati richiesti da enti	Rilascio certificati richiesti tramite fax da enti p.a.	Rilascio dei certificati entro 4 gg dalla ricezione della richiesta	n. certificati rilasciati entro 4 gg. / n. totale certificati richiesti	4 gg	99%	99%		VIT
8	Posta certificata	Ricezione e invio comunicazioni PEC da postazione certificata e invio agli uffici interessati	Controllo ricezione entro 24H e invio entro 24H dal controllo come da Circolare Direzione Sistema Informativo del 10.05.2010	n. invii entro 48 ore dalla ricezione / totale invii	48 ore	100%	100%		BONANTE
9	Ufficio economato	Garantire evasione richieste di intervento all'interno della Direzione	Evadere richieste entro 2 gg. lavorativi	n. richieste evase nei tempi / n. richieste pervenute	2 gg	94%	94%		LOVALLO
10	Rilevazione prezzi al consumo	Assicurare la qualità dei dati rilevati	Conformità tecnica dei dati rilevati	n° dati incongruenti / n° dati totali		0,03%	0,03%		RAVA CLERICUZIO
11		Acquisire le quotazioni		n° quotazioni annue		142.920	142.920		
12	Toponomastica e numerazione civica	Assegnazione e/o conferma della numerazione civica principale e secondaria	Stesura delle certificazioni a seguito richiesta, sulla base di verifiche d'ufficio e sopralluoghi entro 30 gg	n° certificazioni nei tempi / n° richieste totali	30 gg	90%	90%		RAVA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
13	Toponomastica e numerazione civica	Denominazione di sedimi stradali	Stesura della proposta di deliberazione e sua trasmissione alla Prefettura	n° deliberazioni nei tempi / n° deliberazioni totali	60 giorni dalla decisione della Commissione Toponomastica	54,5%		90%	RAVA AMBROSIO
14	Adempimenti consultazioni elettorali	Verifica seggi elettorali	Effettuazione sopralluoghi su sedi elettorali	n. sopralluoghi su sedi scolastiche sedi di elezioni / tot sedi scolastiche sedi di elezioni		N.D.	90%		BELLANTI
15	Gestione bilancio	Emissioni determinazioni di incasso in tempi contenuti	Emissione determinazioni di incasso entro il decimo giorno del mese	Determinazioni di incasso emesse entro i primi 10 gg del mese / tot Determinazioni di incasso emesse nel mese	10 gg	N.D.	95%		VIT
16	Autorizzazione trasporti funebri	Effettuazione controlli su specifiche da capitolato per il servizio di onoranze funebri	Controlli su effettuazione servizio da parte delle imprese di onoranze funebri	n. controlli effettuati		N.D.	12		CATANIA
17	Gestione AIRE (anagrafe italiani residenti all'estero)	Evasione delle pratiche nel rispetto della tempistica	Rispetto tempistiche evasione pratica rilascio carte d'identità	N. pratiche evase nei tempi richieste dai consolati / totale pratiche dai consolati	3gg	N.D.	95%		ARDITO
18	Pubblicazioni e analisi statistiche	Fornitura e/o analisi di risultanza statistica da dati anagrafici	Estrazione ed elaborazione di dati demografici ed invio al richiedente esterno e/o interno	n° risposte nei tempi / n° risposte totali	30 gg	N.D.	90%		RAVA


VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE SERVIZI CIVICI
SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE

DOCUMENTO	SQS DEMO 01
REVISIONE	4 DEL 31/10/2012
REDAZIONE	I.MACAGNO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	MF. MONTINI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	I documenti emessi sono conformi alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	99%	PGSett D05R 01
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		n° C.I. entro i termini su n° C.I. totali	99%	PGSett D05R 01
Pratiche per variazioni anagrafiche - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato	<i>conformità procedimento</i>	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	<i>il procedimento comprende tutte le fasi prescritte da norma</i>	rilascio di documenti non conformi		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	99%	PGSett D05R 01
	tempistica iscrizione anagrafica presentata allo sportello		la registrazione avviene in tempo reale	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	90%	POSett D05R 01
			la spedizione al comune di provenienza avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto		n° spedizioni entro i termini su n° spedizioni totali	90%	POSett D05R 01
	tempistica iscrizioni richieste via email, PEC, raccomandata, fax	<i>D.P.R. 223/89 e succ. modd.</i>	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	90%	POSett D05R 01
			la spedizione al comune di provenienza avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto	ALTRI COMUNI	n° spedizioni entro i termini su n° spedizioni totali	90%	POSett D05R 01
	tempistica accertamento vigili		accertamento entro 40 gg	non previsto	VIGILI	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	POSett D05R 01

DOCUMENTO	SQS DEMO 01
REVISIONE	4 DEL 31/10/2012
REDAZIONE	I.MACAGNO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	MF. MONTINI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
Pratiche per variazioni anagrafiche - Cambio indirizzo	tempistica per cambi indirizzo allo sportello		la registrazione avviene in tempo reale	non previsto		n° pratiche con cambio immediato realizzato su n° tot pratiche con cambio immediato potenziale	99%	POSett D05R 04	
	tempistica pratiche richieste via email, PEC, Torino Facile, raccomandata, fax	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° cambi indirizzo via internet nel rispetto delle tempistiche su nr cambi indirizzo totali via internet	90%	POSett D05R 04	
Cancellazioni Anagrafiche (solo spostamenti in territorio italiano)	tempistica pratiche di cancellazione anagrafica su richiesta di altro comune	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	cancellazione completata entro 5 gg lavorativi	non previsto	ALTRI COMUNI	n° cancellazioni anagrafiche nel rispetto delle tempistiche su nr cancellazioni anagrafiche totali	90%	POSett D05R 05	
Accoglienza allo Sportello	sportelli disponibili		Certificazioni: almeno 6 sportelli aperti (in orario di servizio)	n. di sportelli aperti inferiore o uguale a 4		giorni di apertura regolare su giorni di apertura totali	90%	PGSett D05R 01	
			Iscrizioni e cambi indirizzo: almeno 6 sportelli aperti (in orario di servizio)	n. di sportelli aperti inferiore o uguale a 2		giorni di apertura regolare su giorni di apertura totali	90%	PGSett D05R 01	
	orario sportelli		Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre metà dell'orario previsto (escluso sciopero, assemblea)		giorni con orario regolare su giorni totali	90%	PGSett D05R 01	
	tempistiche di attesa		max 60 minuti	non previsto		n° utenti serviti entro standard su n° utenti totali	90%	PGSett D05R 01	


VDG SERVIZI AMMINISTRATIVI - DIREZIONE SERVIZI CIVICI
SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE

DOCUMENTO	SQS DEMO 01
REVISIONE	4 DEL 31/10/2012
REDAZIONE	I.MACAGNO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	MF. MONTINI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
Accoglienza allo Sportello	accessibilità persone in difficoltà		un ingresso ed una postazione in ogni salone ad accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		n°giorni con accesso prioritario attivo su n° giorni totali	95%	PGSett D05R 01	
	comfort dei locali		pulizia quotidiana dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	n°giorni con pulizia effettuata su n°giorni totali	95%	PGSett D05R 01	
Servizio di assistenza all'utenza	Trattamento segnalazioni del cittadino		Risposta entro 30 gg calendariali dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo i 30 gg		n° segnalazioni trattate entro i termini su n° segnalazioni totali	99%	PGSett D05R 01	
	Disponibilità dello sportello informazioni presidiato		Rispetto dell'orario di apertura degli sportelli	non previsto		n.giorni con apertura regolare su n. giorni di apertura totale	95%	PGSett D05R 01	
Comunicazione tramite il sito web	Sito Web aggiornato (info, modulistica e normativa)		Le informazioni e la modulistica pubblicate sono aggiornate e la modulistica è presente nel sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	N°verifiche conformi / totale verifiche	99%	PGSett D05R 01	

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO

LINEE STRATEGICHE

- 1) Contribuire alla diffusione della pratica sportiva di base con progetti finalizzati che forniscano opportunità anche ai disabili, con particolare attenzione alle fasce giovanili e agli Over 60
- 2) Valorizzare lo sport e i grandi eventi negli impianti sportivi anche come fattori di attrazione turistica con particolare riferimento alle attività di supporto per i World Masters Games e quelle preparatorie per il 2015 in quanto Torino è stata nominata Capitale Europea dello Sport
- 3) Sviluppare e coordinare iniziative di tempo libero, in particolare per quelle rivolte alle fasce di età maggiormente anziane
- 4) Monitorare accuratamente le attività di gestione presso gli impianti sportivi cittadini al fine di promuovere il perseguimento della massima economicità di gestione ed efficienza di utilizzo

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Realizzazione concerti presso lo stadio comunale	1.a	N. 8 Concerti	DE NARDO ENRIETTO SALVO
2	2	World Master Games	2.a	Conclusione attività entro fine ciclo peg	ENRIETTO RORATO SALVO
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	DE NARDO
-	4	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	DE NARDO ENRIETTO RORATO
-	5	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	5.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione impianti sportivi	Monitoraggio grado di utilizzo degli impianti	Garantire il mantenimento del livello di presenza degli utenti su 5 impianti di rilevanza cittadina (Piscina Stadio Monumentale, Stadio del ghiaccio Tazzoli, Palazzo dello Sport, Stadio Nebiolo, Palazzetto Le Cupole)	n. spettatori		320.000	320.000		DE NARDO RORATO ENRIETTO BONAVENTURA SALVO
2				n. utenti		270.000	270.000		

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

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della Direzione.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione evento popolare "Festa dello Sport" per sviluppare conoscenze dello Sport	1.a	Entro fine ciclo Peg	ENRIETTO DIENI SALVO SCARANO
3	2	Incrementare il numero di eventi legati al "San Giovanni"	2.a	N. 70	ENRIETTO SCARANO
4	3	Autogestione Impianto Tazzoli Ghiaccio	3.a	Pubblicazione calendario per l'assegnazione spazi entro fine ciclo Peg	RORATO BONAVENTURA
-	4	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	4.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	ENRIETTO RORATO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione impianti sportivi	Gestione impianti sportivi	Ottimizzare il grado di utilizzo strutture sportive	n. ore effettivamente utilizzate/n. ore disponibili (media impianti)		89%	89%		RORATO SALVO BONAVENTURA
2		Gestione impianti sportivi	Incrementare il numero di eventi non calcistici presso lo stadio Olimpico	n. eventi		8		9	ENRIETTO SALVO
3		Stadio Olimpico	Incremento entrate del 68% rispetto l'anno precedente	Importo Entrate	Bilancio di Previsione	395.700		667.300	ENRIETTO SALVO
4	Pass 15 Sport	Pratiche sportive	Aumentare l'offerta delle discipline sportive gratuite	Incremento del 15% rispetto al 2012	Anno 2012	27		31	ENRIETTO DIENI
5	Gestione spettacoli viaggianti	Fornire informazioni e consulenze alle imprese per avviamento attività	Garantire un servizio di consulenza e di informazione negli orari previsti 9:00-12:30 martedì - venerdì	Numero di giorni nei quali è garantito il servizio	Presenza di almeno 1 operatore su 3	99%	99%		ENRIETTO SCARANO
6		Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	10	8.04	8		ENRIETTO SCARANO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO - SERVIZIO GESTIONE SPORT
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE

DOCUMENTO	SQS D13A 01
REV. 4	DEL 17.02.2012
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	Dott. ENRIETTO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accesso e utilizzo dell'Impianto Sportivo	disponibilità del servizio		Giorni apertura impianto rispetto al calendario stabilito	Oltre 48 ore di chiusura continuativa		giorni di servizio attivo / giorni a calendario	95%	PG Sett D13 A 01
			Ore apertura impianto rispetto all'orario stabilito	Due giorni all'interno della stessa settimana		giorni di orario conforme / giorni apertura impianto a calendario	95%	PG Sett D13 A 01
	Luminosità dell'impianto nei locali spogliatoio	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Irside Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Interventi manutentivi in carico all'Edizia Sportiva nei locali spogliatoio		48 ore per interventi ordinari	Non previsto	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
			24 ore per interventi emergenza	In caso di emergenza intervento successivo alle 48 ore	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
	Manutenzione e controllo impianti rilevazione e segnalazione incendio nei locali spogliatoio		Intervento semestrale di manutenzione periodica	Inferiore a 2 interventi annui	Edilizia Sportiva	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Qualità dell'acqua	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	rispetto dei limiti previsti come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento negli orari di apertura impianto		giorni in cui lo standard viene rispettato/giorni di apertura impianto	99%	PO Sett D13 A 02
	Qualità aria nei locali spogliatoio	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Irside Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Effettuazione pulizia spogliatoi, wc e docce		3 passaggi al giorno	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02
sicurezza e disponibilità spazio per il pubblico	Decreto Ministeriale del 10.03.1998	Non superamento di persone del pubblico rispetto a quanto previsto dal piano di evacuazione	Presenza superiore al numero previsto dalla normativa		Non previsto	—	PO Sett D13 A 01	

DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO - SERVIZIO GESTIONE SPORT							DOCUMENTO	SQS D13A 01
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE							REV. 4	DEL 17.02.2012
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	Dott. ENRIETTO
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Pratica dell'attività sportiva	Luminosità dell'impianto nelle zone adibite all'attività sportiva	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	disponibilità spazio per attività sportiva		Presenza massima di 150 nuotatori per vasca	Presenza di più di 150 nuotatori per vasca		giorni in cui lo standard non viene superato / giorni apertura impianto	100%	PO Sett D13 A 01
	sicurezza degli sportivi	Decreto Ministeriale del 18.03.1996	Presenza di almeno 2 assistenti bagnanti	Presenza inferiore a 2 unità		giorni con numero di assistenti bagnanti conforme / giorni di apertura al pubblico	100%	PO Sett D13 A 01
	Qualità aria nelle zone adibite all'attività sportiva	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione centralina		Effettuazione interventi di manutenzione periodica	Mancanza di manutenzione		Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione e controllo impianti rilevazione e segnalazione incendio negli ambienti di pratica sportiva		Intervento semestrale di manutenzione periodica	Inferiore a 2 interventi annui	Edilizia Sportiva	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione e controllo macchinari palestra		Intervento annuale di manutenzione periodica	Nessun intervento di manutenzione	Federazione Italiana Nuoto	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Pulizia interno vasca		Intervento quotidiano	Mancato intervento quotidiano		giorni di rispetto piano di pulizia / giorni di apertura impianto	100%	PO Sett D13 A 02
	Svuotamento e pulizia interno vasca	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Svuotamento e pulizia vasca di compenso		Intervento una volta nel mese	Mancato intervento una volta nel mese		rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO - SERVIZIO GESTIONE SPORT
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE

DOCUMENTO	SQS D13A 01
REV. 4	DEL 17.02.2012
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	Dott. ENRIETTO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
Pratica dell'attività sportiva	Effettuazione pulizia bordo vasca		3 passaggi al giorno	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02	
	Effettuazione pulizia aree pubblico e di servizio		1 passaggio al giorno	Frequenza inferiore a 1 passaggio giornaliero	Ditta aggiudicataria pulizie	rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02	
	Interventi manutentivi in carico all'Edizia Sportiva nei locali pratica sportiva			48 ore per interventi ordinari	Non previsto	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
				24 ore per interventi emergenza	In caso di emergenza intervento successivo alle 48 ore	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
Informazione e assistenza personalizzata	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Legge 241 del 7 agosto 1990	Risposta entro 30 giorni dalla segnalazione	La risposta al reclamo viene fornita oltre i 30 gg.		numero risposte entro i 30 gg / numero totale segnalazioni reclami e suggerimenti	99%	PG Div 13 01	
Comunicazione e trasparenza	Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura dell'Impianto Sportivo		Informazioni entro 24 da parte del Responsabile Impianto all'Ufficio Informazione e Promozione in caso di variazione di orario	ritardo superiore ad 1 giorno		comunicazioni nei tempi / totale comunicazioni	99%	PG Div 13 01	
			Informazioni aggiornate entro 2 giorni dalla comunicazione data all'Ufficio Informazione e Promozione da parte dei Responsabili Impianto	ritardo superiore a 2 giorni		comunicazioni nei tempi / totale comunicazioni	99%	PG Div 13 01	

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE ECONOMATO

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Supporto acquisti MEPA ai Servizi Comunali	1.a	Almeno n. 450 persone formate	SCIAJNO GALANTE
			1.b	N. 5 gare effettuate	
2	2	Redazione invito per la procedura d'acquisto di beni e servizi tramite MEPA	2.a	N° 2 modelli tipo di capitolato (mercato MEPA) redatti	MANTOVANI
2	3	Acquisti di beni e servizi: garantire il mantenimento dei servizi in relazione alle minori risorse assegnate	3.a	Risorse impegnate rapportate alle prestazioni garantite nel 2013 e confrontate con le prestazioni 2012	SCIAJNO MANTOVANI
-	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario avente possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione Controllo Strategico e Direzionale	SCIAJNO
-	5	Anticorruzione: ricognizione dei principali rischi relativi alle procedure gestite e prime proposte di iniziative idonee alla loro riduzione	5.a	Entro fine ciclo PEG	SCIAJNO MANTOVANI
-	6	Trasparenza: adeguamento alla normativa vigente delle procedure gestite dall'Ente	6.a	Rispetto del Piano della trasparenza	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizi offerti dall'unità organizzativa - Direzione Economato	Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4,5		4,7	SCIAJNO MANTOVANI
2	Pagamento fornitori (Area Direzione Economato)	Adozione della determinazione di liquidazione della fattura		numero di fatture liquidate nel rispetto dei tempi / n. totale fatture liquidate	60 giorni	100%	100%		SCIAJNO GALANTE

Politica: SERVIZI LOGISTICI - ACQUISTO BENI E SERVIZI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche della Direzione.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Albo Fornitori : gestione domande di iscrizione all'albo fornitori firmate digitalmente utilizzando apposito portale, integrato con il sistema di protocollo e archiviazione dei documenti nel sistema documentale Doqui a norma di legge. In collaborazione con Direzione Sistemi Informativi	1.a	N. 200 domande gestite entro il 31.12.2013	GALANTE
1	2	Mappatura delle attrezzature sportive allocate presso le palestre delle scuole primarie e secondarie di 1° grado, finalizzata alla sostituzione di articoli non rispondenti ai requisiti standard di sicurezza	2.a	Compilazione scheda dotazione attrezzatura presso ciascun plesso scolastico situato nelle 70 Direzione Didattiche dislocate sul territorio cittadino	MANICONE
2	3	Definizione layout del nuovo parco macchine (fotocopiatori e stampanti) della VDG Risorse Finanziarie al fine della disposizione ottimale delle apparecchiature rispetto agli utilizzatori delle stesse.	3.a	Entro fine ciclo Peg	PETRUZZA
2	4	Riorganizzazione dell'iter procedurale per il servizio traslochi, manifestazioni, sgomberi, movimentazioni varie: completa informatizzazione delle procedure gestionali mediante utilizzo dell'applicativo APPJ per emissione ordinativi.	4.a	Utilizzo della nuova procedura informatizzata per almeno l'80% degli ordini emessi.	ROSSO
1	5	Attivazione di un tavolo di lavoro sull'antifortunistica	5.a	Definizione dotazione standard per tutte le categorie di addetti	TRUCANO
2	6	Revisione capitolato fornitura pasti CST	6.a	Riduzione del prezzo a pasto del 2% rispetto all'anno 2012	VIOLA
-	7	Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi. - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	7.a	Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG	SCIAJNO MANTOVANI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO UTILE AL CALCOLO DELL'INDICATORE	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Monitoraggio acquisti	Rendere disponibile e costantemente aggiornato il piano delle gare in scadenza gestite dall'Economato		N° piani aggiornati/3	3	100%	100%		PETRUZZA ROSSO
2		Rendere disponibile e costantemente aggiornata la reportistica relativa alle spese di maggiore rilevanza economica		N° report /3	3	100%	100%		PETRUZZA ROSSO
3	Fornitura beni	Avvenuta e regolare consegna della fornitura	Garantire il rispetto del tempo di consegna dei beni richiesti	% di consegne effettuate nel rispetto del valore di riferimento	60 gg	99%	99%		TRUCANO
4	Fornitura interventi di manutenzione su arredi	Esecuzione degli interventi di manutenzione sugli arredi	Garantire il rispetto dei tempi previsti dal contratto	% di interventi effettuati nel rispetto del valore di riferimento	30 gg	100%	100%		MANICONE
5	Monitoraggio ausili presso scuole e CESM	Censimento dotazioni		n. sedi monitorate / totale sedi		11%	11%		TRUCANO
6	Albo fornitori	Iscrizione albo	Garantire rispetto tempi iscrizione al netto delle verifiche di legge	iscrizioni effettuate nel rispetto tempi di riferimento / totale iscrizioni effettuate	60 gg	100%	100%		GALANTE
7	Pasti dipendenti comunali	Riduzione del 10% dei pasti indebitamente fruiti rispetto all'esercizio 2012 (dati riferiti al 1° semestre di ogni anno)		n. pasti indebitamente fruiti nel 2013	n. pasti indebitamente fruiti nel 2012	2.973		2.675	VIOLA