



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 “**specificità di performance e/o specificità 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 CENRALE 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: <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 | 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 | $((\text{Titolo I} + \text{Titolo III}) / (\text{Titolo I} + \text{Titolo II} + \text{Titolo III})) \times 100$ | | 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 | $(\text{Quota Amm. Mutui} / (\text{Titolo I} + \text{II} + \text{III})) \times 100$ | | 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 | $((\text{Spesa personale} + \text{quota Ammortam. Mutui}) / \text{Entrate Titolo I} + \text{II} + \text{III})) \times 100$ | | 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**



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

REV.

REDAZIONE

VERIFICA QUALITA'

APPROVAZIONE

SQS S05B 01


3 - Ottobre 2013

Pigozzi

D'Alessandro

Giovannetti

| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | PERFORMANCE QUALITA' | | |
|---|---|--|--|--|---------------------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|
| PRESTAZIONE | Caratteristiche del servizio | <div> <div>R</div> Regolamen- tazione di rif. </div> | 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

CITTA' DI TORINO

| | | | | | | 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 | <div>  </div> 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'

DOCUMENTO

REV.

REDAZIONE

VERIFICA QUALITA'

APPROVAZIONE


SQS S05B 02



3 - Ottobre 2013


Pigozzi

D'Alessandro

Giovannetti

| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | PERFORMANCE QUALITA' | | |
|---|---|---|--|--------------------------|-------------------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|
| Servizi | Caratteristiche del servizio | Regolamen- tazione di rif. | Livello qualità programmato unità misura | Situazione NC critica | Respons. se diversa dal sette | 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% | |

| <div><div>UFFICIO PORTAVOCE DEL SINDACO, RAPPORTI CON IL CITTADINO E UFFICIO STAMPA</div><div>UFFICIO STAMPA 28</div><div>SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA</div></div> | | | | | | | DOCUMENTO | SQS S05A 01 | |
|---|-------------------------------------|--|---|--|--------------------------|---------------------------------------|---|----------------------------|---------------------------------|
| | | | | | | | REV. | Ottobre 2013 | |
| | | | | | | | VERIFICA QUALITA' | D'Alessandro | |
| | | | | | | | APPROVAZIONE | Giovannetti | |
| | | | | | | | PERFORMANCE QUALITA' | | |
| Servizi | Caratteristiche del servizio | Impegno di qualità |  Regolamen- tazione 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 |



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

UFFICIO STAMPA

SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO

SQS S05A 01

REV.

Ottobre 2013

VERIFICA QUALITA'

D'Alessandro

APPROVAZIONE

Giovannetti

PERFORMANCE QUALITA'

| Servizi | Caratteristiche del servizio | Impegno di qualità | Regolamen- tazione 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 <i>(escluso scioperi e commemorazioni)</i> | ≥ 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: - 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 inviate 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 VOLT 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 relativa 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 |

|  <p>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 | Regolamen- tazione 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 |
| Pubblicazione convocazione e supplementi | Tempi di pubblicazione convocazione e supplementi | Regolamento Consiglio comunale n. 286 24 h prima dell'adunanza | Pubblicazione 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 | | Pubblicazione 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 | | Pubblicazione su pagina web del Consiglio comunale entro 16 gg. lavorativi dall'approvazione | | | n. regolamenti pubblicati nei termini / n. regolamenti pubblicati | 95% | POServ CONC 01 |

| | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|-----------------------|------------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - SERVIZIO PROCESSO DELIBERATIVO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : <i>Gestione attività Consiglio comunale e Commissioni</i></div> | | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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 BIANCOTTO 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 | BIANCOTTO 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 | BIANCOTTO 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 | BIANCOTTO 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 | | Numero comunicazioni con PEC o E-MAIL | | Servizio Appalti Lavori Pubblici 94% | 90% | | IGUERA NARDO CABIGLIERA |
| | | | | Totale comunicazioni | | 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 | | N°dei pareri rilasciati nel rispetto del valore di riferimento 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 | | N°dei pareri rilasciati nel rispetto del valore di riferimento 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 | | N°stipulazione contratti nel rispetto del valore di riferimento | 180 giorni dall'aggiudicazione definitiva | Servizio Appalti Lavori Pubblici 36% | 30% | | IGUERA NARDO |
| | | | | N°complessivo dei contratti stipulati | | 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 | <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 Decentrato - 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 | <p>Analisi dei carichi di lavoro</p> <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 riqualificazione 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 Tributari | 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 Tributarî | 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 BREZZA |
| 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 informaticamente 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 per occupazioni 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: <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 |

| 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°verbal colore rilasciati nei tempi / N° totale di verbal 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 |



| | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---------------------------------------|--|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO TARSU - NUI CONTROLLO INESIGIBILITA' E RISCOSSIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : TARSU</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS_D10A_01 | | |
| | | | | | | REV. | 3 DEL 29/12/2011 | | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | F. SOLOFRIZZO | | |
| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | | | PERFORMANCE QUALITA' | Procedura applicabile / note |
| 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 | | |
| Emissione avvisi di pagamento | Osservanza normativa applicabile relativa a criteri di calcolo, tariffe, esenzioni, riduzioni, agevolazioni | Regolamento TARSU (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 | Conclusione delle istanze del contribuente che possono generare sgravi o rimborsi (agevolazioni, riduzioni, esclusioni, cessazioni, ecc.) nei tempi previsti dalla normativa vigente | Regolamento TARSU (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 <i>concessionario per la riscossione</i> 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 <i>concessionario per la riscossione</i> 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 TARSU (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 | |


| | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|---------------------------------------|---|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO TARSU - NUI CONTROLLO INESIGIBILITA' E RISCOSSIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : TARSU</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS_D10A_01 | | |
| | | | | | | REV. | 3 DEL 29/12/2011 | | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | F. SOLOFRIZZO | | |
| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | | | PERFORMANCE QUALITA' | Procedura applicabile / note |
| 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 | | |
| 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% | PGSet D10A 01 | |
| | | | 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% | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|---|--|--|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO PUBBLICITA' E OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: C.I.M.P.</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D10A 02 | |
| | | | | | | REV. | Rev 2 del 19 NOVEMBRE 2011 | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | D. M. VITROTTI | |
| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | | | |
| Prestazione | Caratteristica del servizio | Regolamen- tazione 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 | |
| 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% |
| 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 |

| <div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO PUBBLICITA' E OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: C.I.M.P.</div> | | | | | | 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 | Regolamen- tazione di rif.  | Livello qualità programmato unità misura | Situazione NC critica | Respons. se diversa dal setto | 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 | | Settore Infrastrutture e servizi telematici | n. giorni con presenza minima rispettata / n. giorni apertura | 100% | PG SET D 10 B01 |
| | | | 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 / n. giorni apertura | 50% | PG SET D 10 B01 |
| | | | | | | n. giorni con orario garantito / 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 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 |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|----------------------------|--|--|------------------------------|
| <div> CITTA' DI TORINO</div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO IMU - ICI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO :</div> <div>ICI - GESTIONE ACCERTAMENTI</div> | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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% | POSett D10C 01 | | |
| 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 gioni dalla presentazione | | | n. Istanze(o interpellii) lavorate entro i termini / n. istanze (o interpellii) ricevute | > del 90% | | | |
| 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 venerdi 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 | | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---|--|--|--------------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO IMU - ICI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO :</div> <div>ICI - GESTIONE ACCERTAMENTI</div> | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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 <i>(call center di primo livello)</i> | | 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 <i>assistenza ICI</i> | | 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 | |



DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO PUBBLICITA' E OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO

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 | Regolamen- tazione 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 |

SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE - SERVIZIO FORMAZIONE ENTE
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: FORMAZIONE EROGATA DAL S.C.O.

| | |
|--------------|----------------|
| DOCUMENTO | SQS S04M01 |
| REV. 0 | DEL 29.10.2010 |
| APPROVAZIONE | FRANCA POMA |
| | |

| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | PERFORMANCE QUALITA' | | Procedura applicabile / note |
|--------------------------------------|---|---|---|--|---------------------------------------|--|-------------------------------|------------------------------|
| 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 | |
| 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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 Rimoziioni, 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% | | ILLENDO |
| 6 | Sicurezza stradale | Controlli sull'eccesso di velocità alla guida | | n°servizi svolti/n°servizi di riferimento | 120 servizi | 100% | 100% | | ILLENDO |
| 7 | Sicurezza stradale | Controlli su norme di comportamento particolarmente pericolose con videocamera | | n°servizi svolti/n°servizi di riferimento | 100 servizi | 100% | 100% | | ILLENDO |
| 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% | | ILLENDO |
| 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% | | ILLENDO |
| 10 | Sicurezza stradale | Controlli sulla circolazione stradale nelle macrozone di competenza | | n°servizi svolti/n°servizi di riferimento | 1200 servizi | 100% | 100% | | ILLENDO |

| 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 | 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 | 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: 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 | 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 | 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 |





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 | Regolamen- tazione 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 SPORTELLLO 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% | |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---------------------------------------|--|--|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO SICUREZZA URBANA</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : CENTRALE OPERATIVA</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D11F 01 | |
| | | | | | | REV. | 5 DEL 31/10/2011 | |
| | | | | | | VERIFICA | D'Alessandro | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | Loiacono | |
| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | | | Procedura applicabile / note |
| 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 | |
| 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 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% |
| 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 |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|--------------------------|---------------------------------------|---|----------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO SICUREZZA URBANA</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : NUCLEO DI PROSSIMITA'</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D11F 02 | |
| | | | | | | REV. | 2 DEL 31.12.2011 | |
| | | | | | | VERIFICA | D'Alessandro | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | LOIACONO | |
| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | | | Procedura applicabile / note |
| 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 | |
| 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 |



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 | Regolamen- tazione 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 Circoscrizione | 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 MARCUIZZI 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 controdedito 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 | Variante prioritaria 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 | | 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 | | 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° 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 | Consultazio-ne 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% | | COLETTTO |
| 13 | Certificati Urbanistici ed Edilizi | Rilascio certificazioni - attestazioni urbanistiche - edilizie | <p>1. invio prenotazioni con modalità telematica su 24 ore giornaliere - verifica e accettazione dalle ore 8,00 alle ore 16,00</p> <p>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</p> <p>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</p> | % prenotazioni/rilasci che rispettano i valori di riferimento | <p>1. 3 giorni lavorativi</p> <p>2. 2 giorni lavorativi</p> <p>3. 25 o 50 giorni in relazione al tipo di certificato</p> | 100% | 100% | | COLETTTO VERGNANO |
| 14 | Certificati Urbanistici ed Edilizi | Sportello informazioni edilizie e urbanistiche | <p>1. sportello informativo lun - ven ore 8,30 - 12,00 con accesso diretto</p> <p>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</p> | % accessi che rispettano i valori di riferimento | <p>1. 20 minuti max attesa</p> <p>2. 30 minuti max attesa</p> | <p>100 %</p> <p>100 %</p> | <p>100 %</p> <p>100 %</p> | | COLETTTO 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 | <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <ul style="list-style-type: none"> - 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 |

| | | | | | | | | | |
|--|--|---------------------------------|---|---------------------------------------|---|--|-------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE</div> | | | | | | 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

REV.

REDAZIONE

VERIFICA

APPROVAZIONE

SQS EDPR 01

2 del 01/01/2013



Rosanna TIENGO



F.G. D'ALESSANDRO


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>DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA</p> <p>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 | | | | | | 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 | |
| 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 |

|  <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 SPORTELLO PER L'EDILIZIA E L'URBANISTICA</p> | | | | | | 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 | 90% | POSer EPDR 2 |
| | | | | | | % di appuntamenti rispettati | 99% | 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' | |
| 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 |
| 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 archivate 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% | POSett D01R |
| 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'allocatione 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 Decentrati per il Lavoro presso le Circoscrizioni 3 e 5 | Incontri periodici per monitoraggio attività del servizio | Almen 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 |

| | | | | | | | | |
|--|-----------------------------|--|--|--|---------------------------------|---|-------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO ANTICIPO CIGS</div> | | | | | | 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 |

| | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|---------------------------------|--|-------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO ANTICIPO CIGS</div> | | | | | | 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 |

| | | | | | | | | |
|--|---|--|---|-----------------------|---------------------------------|---|-------------------------|------------------------------|
| <div><div>SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE</div><div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO ANTICIPO CIGS</div></div> | | | | | | 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 |

SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO CANTIERI DI LAVORO

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 | Regolamento di rif. | livello qualità programmato unità misura | situazione NC critica | Respons. se diversa dal settore | Indicatore | valore soglia base anno | Procedura applicabile / note |
|----------------|---|---------------------|---|---|---------------------------------|--|-------------------------|------------------------------|
| 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 |



CITTA' DI TORINO

AGGIORNA E SOSTITUISCE SQS D16C01 Rev. 2

SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO CANTIERI DI LAVORO

DOCUMENTO

SQS LAVF 02

REVISIONE

3 del 01/10/2012

VERIFICA

D'ALESSANDRO

APPROVAZIONE


SPESSA

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

PERFORMANCE QUALITA'

Procedura
applicabile /
note

| Prestazioni | Caratteristica del servizio | Regolamento di rif. | livello qualità programmato unità misura | situazione NC critica | Respons. se diversa dal settore | 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 |



CITTA' DI TORINO

SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PUBBLICAZIONE INFORMALAVORO E INFORMALAVORO ON LINE

DOCUMENTO

SQS LAVF 05

REV.

2 del 01/10/2012


VERIFICA

D'ALESSANDRO

APPROVAZIONE

SPESSA

| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | | | | PERFORMANCE QUALITA' | | Procedura applicabile / note |
|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------|---|-----------------------|---------------------------------|--|-------------------------|----------------|----------------------|--|------------------------------|
| 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 | | | | |
| 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 | | | |



SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE
DOCUMENTO
SQS LAVF 05

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 | | | | | | PERFORMANCE QUALITA' | | Procedura applicabile / note |
|-----------------------------------|--|---------------------|--|-----------------------|---------------------------------|---|--|------------------------------|
| 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 | |
| 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% |

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: - 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 unità 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 | <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) | 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 2) Numero iscritti alla newsletter | | 132.108 5.900 | 132.108 5.900 | | GODI |
| 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 | | 6.069 | 6.069 | | AMATO |
| | | | | Importo accertato tramite royalty | | 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 | <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) | 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 GIANGOIA 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 | <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) | 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 |
| | | Rafforzamento del sistema dell'arte contemporanea attraverso sinergie con altre città e soggetti attivi sul territorio | | <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 organizzativi ed artistici 120</p> | | DE BIASE |
| 2 | Circuito giovani artisti italiani | Incremento numero giovani artisti iscritti alla banca dati nazionale Circuito giovani artisti italiani in almeno 30 città italiane | | 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 =<stanziamiento definitivo | | SCHILARDI CONTI |


| N° | TIPOLOGIA SERVIZIO | DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE | CARATTERISTICA della prestazione | INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO | VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore | ANNO O 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 prioritarià 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 gestore (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 |

| 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 medico 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 | 98% | PO Sett. D07 B1 |
| Ascolto | Presa 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 | manca 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 | manca compilazione del registro | | non previsto | -- | POSett D07A 02 |
| | | Legge 81/2008 | effettuazione delle 2 prove annuali previste | manca 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 | 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 |
|--------------------------|---|---|--|--|---------------------------------------|---|-------------------------------|--|
| 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 externalizzato 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 CESM 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 | 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) | 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 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/totali 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 BARBIRATO REVELCHIONE SCAVINO QUINTO DAMIANI |
| - | 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 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 | | 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% | | 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, FRANCIONE 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 | | | | 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 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 SANTACROCE 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 2013 |
|----------------|---|---------------------|--|---------------------------|---------|---------|-----------------------------|
| | | | | 2010 | 2011 | 2012 | |
| 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 FACCIAE 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 <i>ENERGY CENTER</i> 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 2013 |
|----------------|---|------------------------------|--|---------------------------|------|------|-----------------------------|
| | | | | 2010 | 2011 | 2012 | |
| 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 2013 |
|----------------|--|--|--|---------------------------|------|------|-----------------------------|
| | | | | 2010 | 2011 | 2012 | |
| 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 CROSETTA (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 (***) |

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

(**) Aggiudicazione al 2° classificato

(***) 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 | |

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 Circoscrizionali 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 BERNOCCHIO |
| 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% | | LAONIGRO |
| 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 circoscrizioni 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 Circoscrizionali 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 Circoscrizionali Bilancio 2010 | LAONIGRO | 900.000,00 | 5 | 8 (10%) | 8 (52%) | 8 (85%) |
| 3844 | M.S. Impianti Sportivi Circoscrizionali 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 Circoscrizionali 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

| <div></div> <div>DIREZIONE VERDE PUBBLICO E EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS VPGE 01 | |
|--|---|--------------------------------------|---|--------------------------|---------------------------------------|---|----------------------------|------------------------------|
| | | | | | | REV. | 2 DEL 1.1.2013 | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | BERTOLOTTO | |
| <div>CITTA' DI TORINO</div> | | | | | | | | |
| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | PERFORMANCE QUALITA' | | Procedura applicabile / note |
| 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 | |
| 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@com une.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 |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|-----------------------|---------------------------------|--|-------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE VERDE PUBBLICO E EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE</div> | | | | | | 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 | | |
| 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 | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--------------------------|---------------------------------------|---|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE VERDE PUBBLICO E EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE</div> | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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 | |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--------------------------|---------------------------------------|---|----------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS VPGE 02 | |
| | | | | | | REV. | 0 DEL 2.5.2013 | |
| | | | | | | REDAZIONE | BERTOLOTTO | |
| | | | | | | VERIFICA | D'ALESSANDRO | |
| | | | | | | APPROVAZIONE | BERTOLOTTO | |
| STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO | | | | | | | | Procedura applicabile / note |
| 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 | |
| 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 inteventi 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 arre 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% | POSerVPGE04 |

| | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|--------------------------|---------------------------------------|--|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div> CITTÀ DI TORINO</div> <div>DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO</div> | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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 | | | | 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 | | | | 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 impedito 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 CAMELLI |
| 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 CAMELLI |
| 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 contenti del sottosuolo | 3.a | Report semestrale delle attività eseguite | TORCHIO |
| 10 | 4 | Parcheggio 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 SAL10% 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. Lapedee) | 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

| | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|--------------------------|---------------------------------------|--|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITA' - SERVIZIO SUOLO E PARCHEGGI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SUOLO PUBBLICO</div> | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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: - 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 Circoscrizionali) | 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 (per il 2013: a settembre e in concomitanza con la fine del ciclo Peg) | | 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: - 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 FRANCONI |
| 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 | <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) | 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 L.O.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 diffinità 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 | <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) | 9.a | Entro fine ciclo Peg | <p>FONSECA D'AMATO DE LAURI TOTARO TACCINI BERTOLOTTO</p> |

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 determinate 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 | | 100% | 100% | | RIGANTI SILBA |
| | | | | effettivo utilizzo annuo/ Impegni annui della Direzione (espresso in Euro) | | | | | |
| 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 |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|---|--------------------------|---------------------------------------|---|----------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: SPORTELLO UNIFICATO</div> | | | | | | 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' | | Procedura applicabile / note |
| 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 | |
| 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 |



CITTA' DI TORINO

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

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: SPORTELLO UNIFICATO

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' | | Procedura applicabile / note |
|-----------------------------------|---------------------------------|---|--|--------------------------|---------------------------------------|---|----------------------------|------------------------------|
| 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 | |
| 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 |



| | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|----------------------------|--|----------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO ESERCIZI PUBBLICI</div> | | | | | | 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 | Regolamen- tazione di rif.  | livello qualità programmato unità misura | situazione NC critica | Respon s. se diversa | Indicatore | valore soglia base anno | |
| RILASCIO AUTORIZZAZIONE / SCIA PER SOMMINISTRAZIO NE ALIMENTI E BEVANDE | TEMPISTICHE PER CONCLUSIONE PROCEDIMENTO PER NUOVA APERTURA/TRASFERIMEN TO 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 procediemnti conclusi oltre 60 giorni | | N° di procedimenti conclusio 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 |

| | | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---------------------|---|-------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO ESERCIZI PUBBLICI</div> | | | | | | 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 |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|----------------------------|--|----------------------------|-------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO ESERCIZI PUBBLICI</div> | | | | | | 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 | Regolamen- tazione di rif.  | livello qualità programmato unità misura | situazione NC critica | Respon s. 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 |

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|---------------------------------------|--|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div><div><div>DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE</div><div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO LICENZE DI P.S.</div></div></div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D06F 02 | | |
| | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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 DISCOTECHE - 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 protocollo 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 protocollo della pratica | Rilascio licenza oltre 180 giorni | | N° di provvedimenti emessi entro i termini previsti dallo standard / N°totale | 98% | | |

| | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|---------------------------------------|---|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| <div><p>DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE</p><p>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO LICENZE DI P.S.</p></div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D06F 02 | | |
| | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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 | CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI MEDIANTE CONTROLLI A CAMPIONE | D.P.R: 445/2000 - 60 gg | Le richieste di verifica sulle autocertificazioni inviata agli Enti competenti entro 60 giorni dalla data di estrazione a campione | 30% delle richieste inviata 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 archivate entro i termini previsti dallo standard / N° totale pratiche | 98% | PO Sett D06G03 | |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---------------------------------------|---|----------------------------|--------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO LICENZE DI P.S.</div> <div>CITTA' DI TORINO</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS D06F 02 | |
| | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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 |



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'

| 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 |
|--------------------------------------|--|---|--|--------------------------|---------------------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|
| 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. | 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 |
| | | D.G.C. 2010 08893/049 e Reg. n. 297 | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 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 |

| | |
|--------------|--------------------------|
| 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 | Regolamen- tazione 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 | Variatione 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 | 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% | | 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 | Pubblicazione 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 del 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: - 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 | <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 | 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 | Adempimenti 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 SAPPÀ |
| 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 SAPPÀ 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 SAPPÀ |
| 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 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) 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 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 | 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 | <p>Svolgere le seguenti attività:</p> <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) | 6.a | Riferimento anno 2013: entro fine ciclo PEG | <p>PESCE SPERTINO GERARDI</p> |

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 | RAPIZZI CERVIA |
| | | | 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 | 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 |



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE DECENTRAMENTO

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

DOCUMENTO

SQS VPGE 03

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 | Regolamen- tazione 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 |  | 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 (<u>e nelle scuole</u>) 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% | POSerVPGE04 |



CITTA' DI TORINO

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

DOCUMENTO

REV.

REDAZIONE

VERIFICA

APPROVAZIONE

SQS VPGE 03


0 DEL 2.5.2013

BERTOLOTTO

D'ALESSANDRO

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 | Regolamen- tazione 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 | | | attestazioniI 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 Circoscrizionali | 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 Circoscrizione 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 Circoscrizione | 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 | 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 | 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% | | 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 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 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 |


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 |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--------------------------|---------------------------------|---|-------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE DECENTRAMENTO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS VPGE 03 | |
| | | | | | | 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 | |
| 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% | POSerVPGE04 |



CITTA' DI TORINO

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

DOCUMENTO

SQS VPGE 03

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 | Regolamen- tazione 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 | Regolamen- tazione 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 | | | attestazioniI 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 della 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 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 |

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 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 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 | 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 | INGOGLIA BIGINELLI |
| | | | 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 | 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 |



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 |

|  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 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--|--|------------------------------|
| <div></div> <div>VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA</div> <div>CITTA' DI TORINO</div> | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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% |






VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA

CITTA' DI TORINO

| | |
|--------------|------------------|
| 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 | Regolamen- tazione 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 |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|---------------------------------------|---|-------------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA</div> <div>CITTA' DI TORINO</div> | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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 | INGOGLIA CURRO' |
| | | | 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 | 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 |

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 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--|--|------------------------------|
| <div></div> <div>VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA</div> | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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% |





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

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA

CITTA' DI TORINO

| | | | | | | | DOCUMENTO | SQS SPOR 01 |
|--|---|---|---|---|---------------------------------------|--|-------------------------------|------------------------------------|
| | | | | | | | REV. | 1 del 15/12/2012 |
| | | | | | | | 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 |
| 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 | BLANC |
| | | | | Approvazione da parte del Consiglio Circoscrizionale | |
| 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 | BLANC TRABUCCO |
| | | | 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 | 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 |

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 |

|  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 | MOLLO LOMBARDI |
| | | | 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 | 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 della 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 | RAPIZZI |
| | | | 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 | Ridefinizione dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutele 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 delle 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

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA

CITTA' DI TORINO

| | |
|--------------|------------------|
| 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 | Regolamen- tazione 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 |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|---------------------------------------|---|-------------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>VDG SERV.AMMINISTRATIVI - DIREZIONE DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 8</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA LIDO, FRANZOJ E LOMBARDIA</div> <div>CITTA' DI TORINO</div> | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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 | 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% | | D'ARIENZO CAGLIERO |
| 12 | | | 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 | BRACH PREVER MURRU |
| | | | 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 | Ridefinizione dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutele 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 |

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 |


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 | BRACH PREVER BRUNO |
| | | | 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 | 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 |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--------------------------|---------------------------------|---|-------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE DECENTRAMENTO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO</div> | | | | | | DOCUMENTO | SQS VPGE 03 | |
| | | | | | | 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 | |
| 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% | POSerVPGE04 |



CITTA' DI TORINO

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

DOCUMENTO

REV.

REDAZIONE

VERIFICA

APPROVAZIONE

SQS VPGE 03



0 DEL 2.5.2013

BERTOLOTTO

D'ALESSANDRO

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 |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|---|--------------------------|---------------------------------------|--|----------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE DECENTRAMENTO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SUOLO PUBBLICO</div> | | | | | | 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 | Regolamen- tazione 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 | | | attestazioniI 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 |

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 | |
| 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

|  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' | |
| 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 |
| 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 | Iride 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 | Iride 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 |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|---------------------------------|--|-------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO - SERVIZIO GESTIONE SPORT</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE</div> | | | | | | 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 | 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 |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---------------------------------|--|-------------------------|------------------------------|
| <div></div> <div>DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO - SERVIZIO GESTIONE SPORT</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE</div> | | | | | | 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 attrezzature presso ciascun plesso scolastico situato nelle 70 Direzioni 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 |