



CITTA' DI TORINO

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE

Volume 1

**Piano Dettagliato degli
Obiettivi**

2014

INDICE

INTRODUZIONE

1. OBIETTIVI STRATEGICI E SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE DELL'ENTE	Pag. 1
2. OBIETTIVI STRATEGICI E SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE DI DIREZIONE	Pag. 19
3. DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO	
3.1 Informazione e Comunicazione Pubblica, Rapporti con il Cittadino	Pag. 65
3.2 Attività di Rappresentanza, Manifestazioni e Grandi Eventi	Pag. 69
3.3 Attività internazionali	Pag. 71
4. SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA	
4.1 Obiettivi e specifiche di performance di Direzione del Servizio Centrale	Pag. 81
4.2 Assistenza giuridica e legale	Pag. 84
5. DIPENDENZE DIRETTE DEL SEGRETARIO GENERALE	
5.1 Attività di supporto alla Giunta Comunale	Pag. 89
5.2 Gestione Contratti	Pag. 91
6. SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE	
6.1 Obiettivi e specifiche di performance di Direzione del Servizio Centrale	Pag. 97
6.2 Attività di supporto al consiglio comunale e avvicinamento dei cittadini alle istituzioni	Pag. 100
7. DIPENDENZE DIRETTE DELLA DIREZIONE GENERALE	
7.1 Segreteria della Direzione Generale	Pag. 109
7.2 Grandi Progetti Urbani	Pag. 111
8. DIREZIONE DI STAFF CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI	
8.1 Pianificazione e controlli interni	Pag. 115
8.2 Obiettivi Area Appalti ed Economato	Pag. 117
8.3 Gestione appalti e acquisto di beni e servizi	Pag. 119
8.4 Gestione delle sedi comunali	Pag. 123
9. DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI COMUNALI	
9.1 Partecipazioni comunali	Pag. 129
9.2 Contratti di servizio e operazioni straordinarie	Pag. 131
9.3 Gestione societaria	Pag. 132
9.4 No profit e vigilanza cimiteri	Pag. 134

10. DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO	
10.1 Gestione dei servizi tributari	Pag. 137
10.2 Gestione dei servizi catastali	Pag. 146
10.3 Gestione e coordinamento delle attività di arredo urbano	Pag. 149
10.4 Rigenerazione urbana e integrazione	Pag. 153
 11. DIREZIONE ORGANIZZAZIONE	
11.1 Gestione delle Risorse Umane	Pag. 167
 12. DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE	
12.1 Attività di Polizia Municipale	Pag. 177
12.2 Gestione Protezione Civile	Pag. 199
 13. DIREZIONE FINANZA	
13.1 Gestione delle risorse finanziarie	Pag. 209
 14. DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE	
14.1 Obiettivi Area Edilizia Privata	Pag. 217
14.2 Autorizzazione e controllo dell'attività edilizia	Pag. 220
14.3 Obiettivi Area Urbanistica	Pag. 230
14.4 Pianificazione urbanistica, governo delle trasformazioni urbane, progettazione e concertazione degli interventi	Pag. 233
14.5 Obiettivi Area Ambiente	Pag. 237
14.6 Ambiente	Pag. 239
 15. DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER EDILIZIA PUBBLICA	
15.1 Pianificazione e controllo LL.PP. e gestione dei servizi correlati	Pag. 251
15.2 Progettazione e realizzazione del programma LL.PP.	Pag. 260
 16. DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI PATRIMONIO E VERDE	
16.1 Obiettivi e specifiche di performance di Staff della Direzione	Pag. 291
16.2 Gestione verde pubblico	Pag. 293
16.3 Gestione automezzi della Città e servizi di trasporto	Pag. 298
16.4 Gestione interventi di manutenzione su immobili e impianti della Città	Pag. 302
16.5 Obiettivi Area Patrimonio	Pag. 315
16.6 Pianificazione, gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare	Pag. 317
 17. DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITA'	
17.1 Obiettivi e specifiche di performance di Staff della Direzione	Pag. 333
17.2 Mobilità	Pag. 335
17.3 Infrastrutture e spazio pubblico	Pag. 340
 18. DIREZIONE CULTURA EDUCAZIONE E GIOVENTU'	
18.1 Promozione della Città e turismo	Pag. 365
18.2 Promozione e gestione attività, iniziative e manifestazioni culturali	Pag. 369
18.3 Biblioteche civiche	Pag. 372
18.4 Valorizzazione e sviluppo del patrimonio culturale e museale	Pag. 376
18.5 Arti contemporanee	Pag. 379
18.6 Affari generali ed intercultura	Pag. 381

18.7 Patrimonio scolastico	Pag. 383
18.8 Obiettivi Area Servizi Educativi	Pag. 384
18.9 Gestione nidi, scuole per l'infanzia e servizi al sistema educativo scolastico	Pag. 387
18.10 Attività integrative al sistema educativo scolastico	Pag. 402
18.11 Obiettivi Area Gioventù e Pari Opportunità	Pag. 405
18.12 Politiche per i giovani	Pag. 408
18.13 Pari opportunità, politiche di genere, volontariato e cittadinanza attiva	Pag. 411
18.14 Orientamento, adolescenti e Torino Città Universitaria	Pag. 414
18.15 Istituzione dei centri di cultura (ITER)	Pag. 416
 19. DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE	
19.1 Attività di programmazione e supporto alla struttura centrale e alle strutture periferiche	Pag. 423
19.2 Anziani	Pag. 427
19.3 Famiglia, salute e adulti in difficoltà	Pag. 429
19.4 Disabili	Pag. 432
19.5 Stranieri e nomadi	Pag. 434
19.6 Minori	Pag. 436
19.7 Obiettivi Area Edilizia Residenziale Pubblica	Pag. 439
19.8 Sviluppo e gestione dell'edilizia residenziale pubblica e politiche per la casa	Pag. 441
 20. DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO	
20.1 Obiettivi Area Commercio e Attività Produttive	Pag. 449
20.2 Pianificazione e controllo commercio su aree private, pubbliche e mercatali - Regolamentazione attività economiche e di servizio	Pag. 451
20.3 Obiettivi Area Sviluppo, fondi europei, innovazione e smart city	Pag. 471
20.4 Politiche attive del lavoro e della formazione	Pag. 473
20.5 Sviluppo dell'economia torinese	Pag. 479
20.6 Obiettivi Area Sistema Informativo	Pag. 488
20.7 Gestione Sistema Informativo	Pag. 490
 21. DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI	
21.1 Decentramento – Circoscrizione 1-10	Pag. 499
21.2 Decentramento – Circoscrizione 1	Pag. 502
21.3 Decentramento – Circoscrizione 2	Pag. 513
21.4 Decentramento – Circoscrizione 3	Pag. 526
21.5 Decentramento – Circoscrizione 4	Pag. 538
21.6 Decentramento – Circoscrizione 5	Pag. 552
21.7 Decentramento – Circoscrizione 6	Pag. 565
21.8 Decentramento – Circoscrizione 7	Pag. 576
21.9 Decentramento – Circoscrizione 8	Pag. 584
21.10 Decentramento – Circoscrizione 9	Pag. 596
21.11 Decentramento – Circoscrizione 10	Pag. 606
21.12 Obiettivi Area Servizi Civici	Pag. 617
21.13 Servizi Demografici Polifunzionali e Statistici	Pag. 620
21.14 Obiettivi Area Sport e Tempo Libero	Pag. 628
21.15 Promozione iniziative sportive e di tempo libero e gestione degli impianti sportivi	Pag. 630

Introduzione

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

Per l'esercizio 2014 la Città di Torino si è dotata di un Piano degli obiettivi provvisorio, formalmente approvato con determinazione del Direttore Generale del 18 febbraio 2014 n. mecc. 201440617/066, con effetto dal 1 aprile 2014 e adottato con le formalità previste dal documento recante il Ciclo delle Performance. In tale Piano provvisorio, gli obiettivi di pianificazione dell'attività gestionale di ciascuna direzione sono affiancati da obiettivi trasversali derivanti dalla recente normativa in tema di anticorruzione (d.l. 190/2012) e trasparenza (d.l. 33/2013).

Il Piano definitivo degli obiettivi contenuto in questo documento comprende, dunque, gli obiettivi provvisoriamente assegnati in tale contesto e quelli che nei mesi successivi è stato ritenuto necessario inserire, tenendo anche conto delle modificazioni organizzative intervenute nel frattempo.

L'adozione definitiva del Peg/PdO, e la conseguente assegnazione formale degli obiettivi, è oggi resa possibile, essendo stato approvato il Bilancio di previsione dell'Ente il 30 settembre 2014.

La struttura del PEG/PdO della Città di Torino per l'anno 2014 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

In particolare, è confermata l'adozione del concetto di Performance Organizzativa, che esprime il risultato conseguito dall'intera organizzazione, ovvero da una sua componente, 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 è strutturato su diversi livelli di pianificazione:

- Performance di Ente, che rappresenta una selezione degli obiettivi strategici e degli indicatori di performance individuati nella fase di pianificazione strategica
- Performance di Direzione
- Performance di Servizio.

La performance è rappresentata 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 “**specifica di performance e/o specifica di qualità**” rappresentata da:
 - descrizione/ caratteristica della prestazione
 - indicatori
 - target o risultato atteso.

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

Il presente Piano esecutivo di gestione, infine, 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.

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

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

Il PEG 2014 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 il miglioramento della performance di riscossione in competenza e dei 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, nonché la realizzazione di campagne comunicazionali strategiche in occasione dei prossimi eventi a rilevanza internazionale.

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	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
Masterplan della Variante 200: presa d'atto e documento di sintesi	Verifica e presa d'atto del Masterplan	Pluriennale	Predisposizione e recepimento del documento finale di raffronto e analisi tra Masterplan e documento preliminare della Variante 200 per la presentazione all'Assessore ai fini delle valutazioni politiche e delle eventuali modifiche propedeutiche alla presentazione in Giunta Comunale	Direzione Infrastrutture e Mobilità Direzione Territorio e Ambiente

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)		95%	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)		99%	90%		DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI, PATRIMONIO E VERDE DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ
GESTIONE RIFIUTI	Garantire la corretta gestione dei rifiuti		Numero tonnellate rifiuti differenziati/ Numero totale tonnellate rifiuti		41,9%	41%		DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE - AREA AMBIENTE

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
Superamento delle criticità relative agli insediamenti spontanei e autorizzati di comunità Rom sul territorio cittadino (Realizzazione del programma ROM)	Censimento puntuale del campo anche ai fini delle verifiche di pubblica sicurezza	Pluriennale	Entro 31/12/2014	Direzione Politiche Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie Direzione Servizi tecnici per edilizia pubblica Direzione Corpo di Polizia Municipale
	Garanzia del regolare svolgimento della realizzazione delle opere secondo il cronoprogramma		Entro 31/12/2014	
	Svolgimento dei controlli costanti per prevenire rioccupazioni abusive		Entro 31/12/2014	
Garantire piena efficacia alla figura del Disability Manager	Approvazione e avvio del Piano di lavoro del Coordinamento Interdirezionale secondo le indicazioni della Direzione Generale	Pluriennale	Designazione membri del Gruppo di lavoro Determinazione del DG di nomina	Direzione Generale Direzione Politiche Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie

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		AREA SERVIZI EDUCATIVI
EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	Gestione edilizia residenziale pubblica		Spesa impegnata per edilizia residenziale/ numero residenti		10,14	7		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 / N. residenti		0,86	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		65,68	67,50		DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
Formazione di un sistema unico del "Volontariato Torino"	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Presentazione del Piano Volontari per Torino all'Assessore competente entro fine ciclo Peg	Direzione Cultura, Educazione e Gioventù
Realizzare secondo i programmi e le linee operative definite le attività di organizzazione e di supporto finalizzate allo svolgimento delle iniziative di "Torino 2015 Capitale Europea dello Sport"	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	Direzione Servizi Amministrativi

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 2011/2013	1,01	0.90*		DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ
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		382.218	382.218		DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI
			n. utenti		339.590	339.590		AREA SPORT E TEMPO LIBERO

*Valore inferiore a causa della chiusura di alcune strutture nel 2014

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
Promozione ed implementazione di sistemi di dematerializzazione ed archiviazione informatica dei documenti, razionalizzazione e riduzione delle comunicazioni cartacee inviate a mezzo posta e riduzione delle spese postali, anche mediante l'individuazione di differenti soluzioni organizzative	Riduzione n° di comunicazioni cartacee a mezzo posta anno 2014 rispetto al 2013	Pluriennale	15% di riduzione per l'anno 2014	Direzione Cultura, Educazione e Gioventù Servizio Centrale Avvocatura
Pianificazione e presidio delle politiche in materia di prevenzione della corruzione nell'ambito della normativa di riferimento applicata all'ente Comune di Torino	Predisposizione relazione relativa all'attuazione del Piano di prevenzione della corruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	Segretario Generale
Ricognizione dei controlli e degli obblighi derivanti dai rapporti di partenariato stabiliti recentemente con le gare per i pubblici servizi, nonché di quelli a carico dei gestori di contratti di servizio. Da realizzarsi con le relative Direzioni tecniche di controllo	Report esito ricognizione	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione di Staff Partecipazioni Comunali
Piano di sviluppo e inquadramento professionale del personale	Proseguimento del progetto Telelavoro	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione Organizzazione
	Analisi dei contenuti delle schede S.A.R.A.		Entro il 31.12.2014	
	Revisione P.O.		Entro il 31.12.2014	

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.	
SPORTELLI UNIFICATO PER IL COMMERCIO	Disponibilità degli sportelli aperti al pubblico: tempo di attesa adeguato	Tempo di attesa accettazione: Tempo di attesa max 70'	N° utenti di utenti serviti entro lo standard / N° utenti totale		87%	90%		DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO AREA COMMERCIO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE
		Tempo di attesa sportelli informazioni: Tempo di attesa max 70'			89%	90%		
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%	79%		90%	AREA 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%	84%		90%	AREA 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		21%	21%		AREA 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		93%		90%	CIRCOSCRIZIONI 2-3-4-5-6-9

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		-3,2%	-2%		DIREZIONE ORGANIZZAZIONE
POLIZIA MUNICIPALE	Numero di agenti destinato ai servizi esterni		N° agenti impiegati su servizi esterni/ N° agenti totali		81%	81%		DIREZIONE 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 STRATEGICI -

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
Imposta Unica Comunale. - Disciplina normativa (regolamento, indirizzi, piano finanziario dei servizi indivisibili). - Gestione del tributo ed organizzazione del servizio al pubblico con creazione di uno sportello unico. - Applicazione del nuovo software gestionale.	Stato di avanzamento	Pluriennale	Presentazione del regolamento al Consiglio Comunale per l'approvazione	Direzione di Staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
			Acquisizione del software (compatibilmente con la disponibilità delle risorse per l'investimento) entro il 31.12.2014	

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	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
Garantire gli equilibri di bilancio	Garanzia degli equilibri di competenza per tutto l'esercizio 2014	Annuale	Garanzia degli equilibri per tutto l'esercizio 2014	Direzione Finanza
	Garanzia degli equilibri di cassa per tutto l'esercizio 2014	Annuale	Garanzia degli equilibri per tutto l'esercizio 2014	

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	$((\text{Titolo I} + \text{Titolo III}) / (\text{Titolo I} + \text{Titolo II} + \text{Titolo III})) \times 100$		78,85		87,42	DIREZIONE FINANZA
GESTIONE FINANZIARIA	Indice di indebitamento	Incidenza della quota ammortamento mutui sul totale delle entrate di parte corrente	$(\text{Quota Amm. Mutui} / (\text{Titolo I} + \text{II} + \text{III})) \times 100$		18,68		9,56	DIREZIONE FINANZA
GESTIONE FINANZIARIA	Rigidità spesa corrente	Incidenza della quota ammortamento mutui e della spesa per il personale sul totale delle entrate di parte corrente	$((\text{Spesa personale} + \text{quota Ammortam. Mutui}) / \text{Entrate Titolo I} + \text{II} + \text{III})) \times 100$		49,26		47,11	DIREZIONE FINANZA
SERVIZI TRIBUTARI	Pressione tributaria	Incidenza della pressione tributaria sul totale della popolazione residente	Totale accertato Titolo I / numero popolazione		1.015,66		955	DIREZIONE FINANZA DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, 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	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
Efficientamento energetico. Attività di Energy Saving in collaborazione con Iride Energia	Approvazione del contratto	Annuale	Entro il 30.09.2014	Direzione Servizi Tecnici per l'Edilizia Pubblica Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo Direzione di Staff Partecipazioni Comunali Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti
"Torino Smart City - To Smile : partecipazione ai bandi, sviluppo di progetti europei e azioni di sviluppo in ambito Mobility"	Predisposizione del PON (<i>Programma operativo nazionale</i>) Città Metropolitane - dossier Città di Torino, in accordo con il Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica	Pluriennale	Presentazione Dossier definitivo entro fine ciclo Peg	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo Direzione Infrastrutture e Mobilità
	Report finale attività e azioni intraprese		Entro il 31.12.2014	Direzione Infrastrutture e Mobilità

3.2 POTENZIAMENTO DELLE GIÀ CONCRETE PRESENZE DELLA CITTÀ NEI CAMPI DELLA COOPERAZIONE E DELLA PROGETTUALITÀ INTERNAZIONALE NONCHÈ LA REALIZZAZIONE DI CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE STRATEGICHE IN OCCASIONE DEI PROSSIMI EVENTI A RILEVANZA INTERNAZIONALE - OBIETTIVI STRATEGICI -

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
Progettazione e realizzazione di campagne comunicazionali strategiche relative all'anno europeo di Torino Città Capitale dello sport e di Exto – Expo per l'esposizione universale 2015 a Milano	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	Portavoce del Sindaco (Dipendenze dirette dal Sindaco)

**OBIETTIVI STRATEGICI E
SPECIFICHE DI PERFORMANCE
STRATEGICHE DI DIREZIONE**

SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
1	Attività di formazione, di autoformazione e aggiornamento continuo rivolta ad Avvocati e praticanti iscritti all'Albo Professionale	Rispetto del piano di formazione per l'anno di riferimento	Pluriennale	Rispetto del piano di formazione 2014	Direzione Organizzazione
2	Reingegnerizzazione del Servizio Centrale Avvocatura conseguente all'innovazione del processo lavorativo attraverso lo sfruttamento delle innovazioni tecnologiche (ICT) e lo sviluppo del processo telematico	Avvio nuovo processo lavorativo	Annuale	Entro 31.12.2014	-
3	Completamento della integrazione effettiva tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e l'applicativo Easy PCT in uso presso il Servizio Centrale Avvocatura per il deposito di atti e documenti nel processo telematico	Completamento della integrazione tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e l'applicativo Easy PCT e messa in esercizio del software di gestione	Annuale	Entro 31.12.2014	Direzione Servizi Informativi Direzione Cultura, Educazione e Gioventù
4	Promozione ed implementazione di sistemi di dematerializzazione ed archiviazione informatica dei documenti, razionalizzazione e riduzione delle comunicazioni cartacee inviate a mezzo posta e riduzione delle spese postali, anche mediante l'individuazione di differenti soluzioni organizzative	Riduzione n° di comunicazioni cartacee a mezzo posta anno 2014 rispetto al 2013	Pluriennale	15% di riduzione per l'anno 2014	Direzione Cultura, Educazione e Gioventù
5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
7	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro 31.12.2014	-
8	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro 31.12.2014	-

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. Advocatura	Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4,59	4,8		SPINELLI ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA VARALDA BOURSIER MELIDORO TUCCARI

SEGRETARIO GENERALE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
1	Pianificazione e presidio delle politiche in materia di prevenzione della corruzione nell'ambito della normativa di riferimento applicata all'ente Comune di Torino	Predisposizione relazione relativa all'attuazione del Piano di prevenzione della corruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-

DIREZIONE DI STAFF CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale e /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
1	Ricollocazione degli uffici e Servizi aventi sede in immobili della Città oggetto di dismissione	Stato di avanzamento	Pluriennale	Piano operativo entro il 30.06.2014	Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde
2	Risoluzione delle situazioni di contenzioso con l'Agenzia del Demanio	Stato di avanzamento	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde
3	Efficientamento energetico. Attività di Energy Saving in collaborazione con Iride Energia	Approvazione del contratto	Annuale	Entro il 30.09.2014	Direzione Servizi Tecnici per l'Edilizia Pubblica Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo Direzione di Staff Partecipazioni Comunali
4	Ottimizzazione del parco macchine (fotocopiatori e stampanti) degli uffici della Direzione Organizzazione finalizzata alla revisione delle macchine vetuste e all'eliminazione di postazioni singole	Mappatura del parco macchine	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
		Definizione layout del nuovo parco macchine entro fine ciclo peg	Annuale	Entro il 31.12.2014	
5	Realizzazione delle attività finalizzate all'aggiornamento della Pianificazione Strategica della Città ed ai conseguenti adempimenti in materia di Controllo Strategico	Elaborazione dello strumento di verifica del rispetto delle Linee programmatiche definite dal Consiglio Comunale con Deliberazione n° 2011/03668	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
6	Imposta Unica Comunale. - Disciplina normativa (regolamento, indirizzi, piano finanziario dei servizi indivisibili) - Gestione del tributo ed organizzazione del servizio al pubblico con creazione di uno sportello unico - Applicazione di nuovo software gestionale	Stato di avanzamento	Pluriennale	Realizzazione delle attività di competenza a supporto della predisposizione del regolamento e dell'acquisizione del software (compatibilmente con la disponibilità delle risorse per investimento) entro il 31.12.2014	Direzione di staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
7	Proseguimento e messa a punto degli studi strategici finalizzati ad introdurre le modifiche di processo 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	Stato di avanzamento	Pluriennale	Attuazione delle relative sperimentazioni e simulazioni	Direzione Finanza
8	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	Piano anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
9	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
10	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
11	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
12	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	-
13	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro il 31.12.2014	-

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		2,5%		2,5%	CALVANO CLARIZIA
3	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		25	25		CALVANO CASTELLANO DI MARIA MANCUSO PORRINO ROMANO

DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI COMUNALI

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
1	Ricognizione dei controlli e degli obblighi derivanti dai rapporti di partenariato stabiliti recentemente con le gare per i pubblici servizi, nonché di quelli a carico dei gestori di contratti di servizio. Da realizzarsi con le relative Direzioni tecniche di controllo	Report esito ricognizione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
2	Predisposizione di tutte le attività per la realizzazione delle gare decise dalla Giunta, secondo le tempistiche concordate	Predisposizione e stesura del cronoprogramma gare	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
3	Predisposizione di una procedura e di un piano operativo di Audit presso le società controllate	Predisposizione della procedura e del piano operativo di audit	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
4	Efficientamento energetico. Attività di Energy Saving in collaborazione con Iride Energia	Approvazione del contratto	Annuale	Entro il 30.09.2014	Direzione di staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti Direzione Servizi Tecnici per l'Edilizia Pubblica Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
5	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	Piano anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
6	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
7	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
8	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
9	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	-
10	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro il 31.12.2014	-

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		100%	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
3	Gestione Entrate	Evasione delle pratiche di gestione delle entrate	Rispetto delle tempistiche previste dai contratti	N°pratiche evase entro i tempi previsti da contratto / N° totale pratiche		N.D.	100%		GARINO

DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
1	Imposta Unica Comunale. - Disciplina normativa (regolamento, indirizzi, piano finanziario dei servizi indivisibili). - Gestione del tributo ed organizzazione del servizio al pubblico con creazione di uno sportello unico. - Applicazione del nuovo software gestionale	Stato di avanzamento	Pluriennale	Presentazione del regolamento al Consiglio Comunale per l'approvazione Acquisizione del software (compatibilmente con la disponibilità delle risorse per investimento) entro il 31.12.2014	Direzione Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
2	Regolamento Beni comuni Pubblici. Definizione di uno strumento finalizzato alla regolamentazione, sulla base del principio di sussidiarietà, del rapporto di collaborazione tra cittadini ed amministrazione per la cura e la rigenerazione di beni e spazi pubblici	Predisposizione della bozza del regolamento	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione Infrastrutture e Mobilità
3	Tavolo Tecnico della Riscossione. Tavolo permanente di monitoraggio della riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie della Città. Analisi ed individuazione di specifiche tipologie di posizioni debitorie comuni alle diverse entrate. Approvazione di una nuova disciplina unitaria in materia di rateazione	Stato di avanzamento	Pluriennale	Report bimestrali alla Direzione Generale	Direzione Corpo di Polizia Municipale Direzione Cultura, Educazione e Gioventù Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde
4	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi	Definizione nuove fasce ISEE	Pluriennale	Redazione di un report contenente gli esiti delle simulazioni effettuate con modelli matematici puntuali e massivi per l'individuazione della nuova distribuzione di frequenza delle fasce ISEE della popolazione Definizione delle nuove fasce ISEE entro fine ciclo PEG subordinatamente all'entrata in vigore dei decreti attuativi	Direzione Politiche Sociali e Rapporti Con Aziende Sanitarie Direzione Cultura, Educazione e Gioventù Direzione Infrastrutture e Mobilità

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
5	Internalizzazione banche dati. Riordino competenze in materia di gestione, condivisione e alimentazione delle banche dati dell'Agenzia delle Entrate, dell'Agenzia del Territorio, della Direzione Tributi della Città e della società di riscossione SORIS	Stato di avanzamento	Pluriennale	Predisposizione da parte del CSI di liste delle posizioni tributarie da sottoporre a trattamento di recupero evasione. Progettazione di concerto con l'Area Sistemi Informativi	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
6	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	Piano anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
7	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
8	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
9	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
10	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	-
11	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro il 31.12.2014	-

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	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		4,33 x 10.000 abitanti	4,30 x 10.000 abitanti		LUBBIA
2	Sportello Imposta Unica Comunale	Disponibilità ed estensione del servizio di accoglienza dell'utenza	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 8,30-12,30	N° ore apertura media settimanale x N° sportelli / N° abitanti		N.D.	3,30x 10.000 abitanti		LUBBIA RINALDI

DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
1	Gestione delle procedure finalizzate all'iscrizione anagrafica di cittadini presso via Casa Comunale 3	Individuazione delle modalità operative e calendarizzazione degli appuntamenti	Annuale	Entro 31.12.2014	Direzione Servizi Amministrativi
		Effettuazione delle registrazioni presso le Sezioni Territoriali Circoscrizionali		Entro 31.12.2014	
		Riscontro a Servizi Civici		Entro 31.12.2014	
2	Garantire la sicurezza e la viabilità in occasione della finale dell'Uefa Europa League del 14 maggio 2014 presso lo Juventus Stadium	Definizione con Questura delle modalità gestionali atte a garantire la sicurezza dei partecipanti all'evento	Annuale	Entro 31.12.2014	Direzione Servizi Amministrativi
		Definizione dei percorsi viabili per garantire la fluidità della circolazione con il minor disagio possibile per la cittadinanza		Entro 31.12.2014	
		Gestione della serata dell'evento tramite la presenza di personale per: Contrasto alla vendita di materiale con marchi contraffatti Gestione viabilità		Entro 31.12.2014	
3	Superamento delle criticità relative agli insediamenti spontanei e autorizzati di comunità Rom sul territorio cittadino (Realizzazione del programma ROM)	Censimento puntuale del campo anche ai fini delle verifiche di pubblica sicurezza	Pluriennale	Entro 31.12.2014	Direzione Politiche Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie Direzione Servizi tecnici per edilizia pubblica
		Garanzia del regolare svolgimento della realizzazione delle opere secondo il cronoprogramma		Entro 31.12.2014	
		Svolgimento dei controlli costanti per prevenire rioccupazioni abusive		Entro 31.12.2014	
4	Tavolo Tecnico della Riscossione Tavolo permanente di monitoraggio della riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie della Città. Analisi ed individuazione di specifiche tipologie di posizioni debitorie comuni alle diverse entrate. Approvazione di una nuova disciplina unitaria in materia di rateazione	Stato di avanzamento	Pluriennale	Report bimestrali alla Direzione Generale	Direzione di staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione Cultura, Educazione e Gioventù Direzione Edifici municipali, Patrimonio e Verde

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
5	Completamento della fase istruttoria per l'avvio delle attività in capo alla Commissione Comunale di Vigilanza sui Locali di Pubblico Spettacolo, mediante l'intervento delle Direzioni dell'Ufficio Tecnico, il Corpo di Polizia Municipale, la Direzione Commercio in ambito comunale e con le Società di Servizi, il Comando Provinciale VV.FF. e l'A.S.L.	Approvazione Regolamento attuativo entro il 30.06.2014 ed inizio attività entro il 31.12.2014	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione Servizi tecnici per edilizia pubblica
6	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	Piano anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
7	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
8	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
9	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
10	Attuazione delle iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	-
11	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro il 31.12.2014	-

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	93%	93%		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
4	Manutenzioni postazioni COC	Garantire il funzionamento del COC		n° giorno di funzionamento /365		100%	100%		GREGNANINI

DIREZIONE ORGANIZZAZIONE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
1	Certificazione Qualità ISO 9001 di 4 attività dell'Area Servizi Civici	Rispetto Piano delle attività	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione Servizi Amministrativi
2	Piano di sviluppo e inquadramento professionale del personale	Proseguimento del progetto Telelavoro	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
		Analisi dei contenuti delle schede S.A.R.A.	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
		Revisione P.O.	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
3	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	Piano anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	Tutte le Direzioni
5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	Tutte le Direzioni
7	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
8	Attuazione delle iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	-
9	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro il 31.12.2014	-

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	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 DE NARDO DONOTTI GIORDANO MIGLIA POMA RUBINO

DIREZIONE FINANZA

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
1	Garantire gli equilibri di bilancio	Garanzia degli equilibri di competenza per tutto l'esercizio 2014	Annuale	Garanzia degli equilibri per tutto l'esercizio 2014	-
		Garanzia degli equilibri di cassa per tutto l'esercizio 2014	Annuale	Garanzia degli equilibri per tutto l'esercizio 2014	-
2	Rispetto del Patto di stabilità	Entro il 31.12.2014	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
3	Proseguimento e messa a punto degli studi strategici finalizzati ad introdurre le modifiche di processo 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	Stato di avanzamento	Pluriennale	Attuazione delle relative sperimentazioni e simulazioni	Direzione di staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti
4	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	Piano anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
7	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
8	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	-
9	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro il 31.12.2014	-

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 Direzione Finanza	Raggiungimento livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4,5	4,5		TORNONI ROSSO GAIDANO PASTRONE BODRITO BALZANO BUSATO CIAMBA SCIORTINO SOPEGNO

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
1	Masterplan della Variante 200: presa d'atto e documento di sintesi	Verifica e presa d'atto del Masterplan	Pluriennale	Predisposizione e recepimento del documento finale di raffronto e analisi tra Masterplan e documento preliminare della Variante 200 per la presentazione all'Assessore ai fini delle valutazioni politiche e delle eventuali modifiche propedeutiche alla presentazione in Giunta Comunale	Direzione Infrastrutture e Mobilità
2	Variante Thyssen - Castello di Lucento: attivazione tavolo tecnico preliminare	Stato di avanzamento	Pluriennale	Costituzione e indizione del tavolo tecnico con Enti esterni coinvolti entro fine ciclo PEG propedeutico all'approvazione definitiva della Variante	-
3	Piano Particolareggiato Regaldi: analisi tecnica e prescrittiva	Stato di avanzamento	Pluriennale	Recepimento del Documento di Sintesi e della documentazione prescrittiva del Piano Particolareggiato in variante al PRG entro fine ciclo PEG	-
4	Presentazione della documentazione prevista ai sensi di legge per accedere ai finanziamenti ministeriali in ambito di edilizia scolastica	Predisposizione di elaborati e atti tecnici richiesti dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal MIUR	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione Cultura, Educazione e Gioventù Direzione Servizi tecnici per l'Edilizia pubblica
5	Terreni patrimoniali della Città (non costituenti suolo pubblico) oggetto di degrado ambientale	Analisi e studio delle modalità di intervento	Annuale	Proposte delle modalità di intervento entro il 31.12.2014	Direzione Edifici municipali, Patrimonio e Verde
6	Immobili oggetto di cartolarizzazione: svolgimento delle attività di competenza finalizzate allo smobilizzo	Report periodici di aggiornamento delle attività	Annuale	Entro il 31.12.2014	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
7	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	Piano anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
8	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
9	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
10	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
11	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	-
12	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro il 31.12.2014	-

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	81%		100%	VIRANO
2	Gestione varianti	Approvazione delle varianti al PRG individuate mediante Piano Annuale		Rispetto del cronoprogramma delle varianti	Varianti prioritarie individuate di concerto con il DG	80%	80%		VIRANO

DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER EDILIZIA PUBBLICA

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
1	Superamento delle criticità relative agli insediamenti spontanei e autorizzati di comunità Rom sul territorio cittadino (Realizzazione programma Rom).	Realizzazione delle opere secondo cronoprogramma ed attivazione dei cantieri straordinari per il superamento criticità campi nomadi entro il 31.12.2014	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	Direzione Politiche Sociali e rapporti con le Aziende sanitarie Direzione Corpo di Polizia Municipale
2	Presentazione della documentazione prevista ai sensi di legge per accedere ai finanziamenti ministeriali in ambito di edilizia scolastica.	Mappatura edilizia scolastica e predisposizione di elaborati e atti tecnici richiesti dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal MIUR.	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione Cultura Educazione e Gioventù Direzione Territorio e Ambiente
3	Completamento della fase istruttoria per l'avvio delle attività in capo alla Commissione Comunale di Vigilanza sui Locali di Pubblico Spettacolo, mediante l'intervento delle Direzioni dell'Ufficio Tecnico, il Corpo di Polizia Municipale, la Direzione Commercio in ambito comunale e con le Società di Servizi, il Comando Provinciale VV.FF. e l'A.S.L.	Approvazione Regolamento attuativo entro il 30.06.2014 ed inizio attività entro il 31.12.2014	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione Corpo di Polizia Municipale
4	Apertura del "Polo del Novecento" presso i palazzi di San Celso e San Daniele dei Quartieri Militari.	Recupero e assegnazione di spazi alle istituzioni cittadine con l'apertura ufficiale del "Polo" entro settembre 2015.	Pluriennale	Stipula della convenzione con la Compagnia di San Paolo per la definizione, entro dicembre 2014, dei criteri di assegnazione dei locali e del modello gestionale da adottare	Direzione Cultura Educazione e Gioventù

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
5	Efficientamento energetico. Attività di Energy Saving in collaborazione con Iride Energia	Approvazione del contratto	Annuale	Entro il 30.09.2014	Direzione di Staff Controllo strategico, Facility e Appalti Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo Direzione di Staff Partecipazioni Comunali
6	Riprogettazione sistema informativo Patrimonio Immobiliare	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Analisi requisiti e funzionalità entro il 31.12.2014	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde
7	Programmazione commerciale e piano razionalizzazione mercati	Rispetto cronoprogramma	Annuale	1.Sperimentazione nuove aperture pomeridiane nei giorni feriali (entro estate 2014) 2.Definizione piano di razionalizzazione dei mercati (entro il 31.12.2014) 3.Realizzazione d'interventi di marketing territoriale – formazione operatori mercatali (entro fine ciclo peg)	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
8	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di verifiche di progetto	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	Annuale	Entro fine ciclo Peg	-
9	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	Piano Anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
10	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
11	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
12	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
13	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro 31.12.2014	-
14	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro 31.12.2014	-

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 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)		98,5%	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)		98,5%	90%		
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		239.324	224.528		
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		100%	90%		
5				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		98%	50%		
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		100%	90%		
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		79%	50%		

DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI, PATRIMONIO E VERDE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
1	Ricollocazione degli uffici e Servizi aventi sede in immobili della Città oggetto di dismissione	Stato di avanzamento	Pluriennale	Piano operativo entro il 30.06.2014	Direzione di Staff Controllo Strategico, Facility e Appalti
2	Risoluzione delle situazioni di contenzioso con l'Agenzia del Demanio	Stato di avanzamento	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	Direzione di Staff Controllo Strategico, Facility e Appalti
3	Riprogettazione sistema informativo Patrimonio Immobiliare	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Analisi requisiti e funzionalità entro il 31.12.2014	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo Direzione Servizi tecnici per edilizia pubblica
4	Tavolo Tecnico della Riscossione Tavolo permanente di monitoraggio della riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie della Città. Analisi ed individuazione di specifiche tipologie di posizioni debitorie comuni alle diverse entrate. Approvazione di una nuova disciplina unitaria in materia di rateazione	Stato di avanzamento	Pluriennale	Report bimestrali alla Direzione Generale	Direzione di staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione Corpo di Polizia Municipale Direzione Cultura, Educazione e Gioventù
5	Terreni patrimoniali della Città (non costituenti suolo pubblico) oggetto di degrado ambientale	Analisi e studio delle modalità di intervento	Annuale	Proposte delle modalità di intervento entro il 31.12.2014	Direzione Territorio e ambiente
6	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di verifiche di progetto	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	Annuale	Entro fine ciclo Peg	-
7	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	Piano Anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
8	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
9	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
10	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
11	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro 31.12.2014	-
12	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro 31.12.2014	-

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 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)		90%	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%		
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%		
4	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		100%	90%		
5				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	50%		
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 direzione lavori esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		100%	90%		
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		83%	50%		

DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
1	Sistemazione superficiale Passante Ferroviario: da corso Vittorio Emanuele II a piazza Baldissera, stazione Rebaudengo e attraversamenti via Cervino e via Valprato	Stato di avanzamento	Pluriennale	Espletazione gara entro fine ciclo peg	-
2	Piano Città: completamento sovrappasso ferroviario per secondo accesso alla Falchera	Stato di avanzamento	Pluriennale	Espletazione gara entro fine ciclo peg	-
3	"Torino Smart City - To Smile : partecipazione ai bandi, sviluppo di progetti europei e azioni di sviluppo in ambito Mobility"	Report finale attività e azioni intraprese	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
4	Masterplan della Variante 200: presa d'atto	Verifica e presa d'atto del Masterplan	Pluriennale	Predisposizione e recepimento del documento finale di raffronto e analisi tra Masterplan e documento preliminare della Variante 200 per la presentazione all'Assessore ai fini delle valutazioni politiche e delle eventuali modifiche propedeutiche alla presentazione in Giunta Comunale.	Direzione Territorio e Ambiente
5	Regolamento Beni comuni Pubblici. Definizione di uno strumento finalizzato alla regolamentazione, sulla base del principio di sussidiarietà, del rapporto di collaborazione tra cittadini ed amministrazione per la cura e la rigenerazione di beni e spazi pubblici	Predisposizione della bozza del regolamento	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione di staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
6	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi.	Definizione nuove fasce ISEE	Pluriennale	Redazione di un report contenente gli esiti delle simulazioni effettuate con modelli matematici puntuali e massivi per l'individuazione della nuova distribuzione di frequenza delle fasce ISEE della popolazione Definizione delle nuove fasce ISEE entro fine ciclo PEG subordinatamente all'entrata in vigore dei decreti attuativi	Direzione Cultura, Educazione e Gioventù Direzione di Staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione Politiche sociali e rapporti con le Aziende sanitarie
7	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di verifiche di progetto	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	Annuale	Entro fine ciclo Peg	-
8	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	Piano Anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
9	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
10	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
11	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
12	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro 31.12.2014	-
13	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro 31.12.2014	-

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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		98%	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)		100%	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)		97%	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		100%	90%		BERTASIO
5				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	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		100%	90%		BERTASIO
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		100%	50%		BERTASIO

DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
1	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi	Definizione nuove fasce ISEE	Pluriennale	Redazione di un report contenente gli esiti delle simulazioni effettuate con modelli matematici puntuali e massivi per l'individuazione della nuova distribuzione di frequenza delle fasce ISEE della popolazione Definizione delle nuove fasce ISEE entro fine ciclo PEG subordinatamente all'entrata in vigore dei decreti attuativi	Direzione Politiche Sociali e Rapporti Con Aziende Sanitarie Direzione di Staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione Infrastrutture e Mobilità
2	Apertura del "Polo del Novecento" presso i palazzi di San Celso e San Daniele dei Quartieri Militari.	Recupero e assegnazione di spazi alle istituzioni cittadine con l'apertura ufficiale del "Polo" entro settembre 2015.	Pluriennale	Stipula della convenzione con la Compagnia di San Paolo per la definizione, entro dicembre 2014, dei criteri di assegnazione dei locali e del modello gestionale da adottare	Direzione Servizi Tecnici per l'Edilizia Pubblica
3	Formazione di un sistema unico del "Volontariato Torino".	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Presentazione del Piano Volontari per Torino all'Assessore competente entro fine ciclo Peg	
4	Completamento della integrazione effettiva tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e l'applicativo Easy PCT in uso presso il Servizio Centrale Advocatura per il deposito di atti e documenti nel processo telematico	Completamento della integrazione tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e l'applicativo Easy PCT	Annuale	Entro 31.12.2014	S.C. Advocatura
5	Promozione ed implementazione di sistemi di dematerializzazione ed archiviazione informatica dei documenti, razionalizzazione e riduzione delle comunicazioni cartacee inviate a mezzo posta e riduzione delle spese postali, anche mediante l'individuazione di differenti soluzioni organizzative	Riduzione n° di comunicazioni cartacee a mezzo posta anno 2014 rispetto al 2013	Pluriennale	15% di riduzione per l'anno 2014	S.C. Advocatura

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Direzioni coinvolte
6	Presentazione della documentazione prevista ai sensi di legge per accedere ai finanziamenti ministeriali in ambito di edilizia scolastica	Predisposizione di elaborati e atti tecnici richiesti dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal MIUR	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione Servizi tecnici per edilizia pubblica Direzione Territorio e Ambiente
7	Tavolo Tecnico della Riscossione Tavolo permanente di monitoraggio della riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie della Città. Analisi ed individuazione di specifiche tipologie di posizioni debitorie comuni alle diverse entrate. Approvazione di una nuova disciplina unitaria in materia di rateazione	Stato di avanzamento	Pluriennale	Report bimestrali alla Direzione Generale	Direzione di staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione Corpo di Polizia Municipale Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde
8	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	Piano anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
9	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
10	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
11	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
12	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro 31.12.2014	-
13	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro 31.12.2014	-

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 2011/2013	1,01	0.90*		GARBARINI MESSINA
		Aggiornamento documentario		N° acquisizione degli ultimi 15 anni/ N° abitanti anno corrente	1.01 media triennio 2011/2013	1,01	0.98		GARBARINI MESSINA
		Disponibilità periodici		N° periodici * 1000/ N° abitanti anno corrente	4.29 media triennio 2011/2013	4,34	4.29		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		3.860.000	≥ 3.860.000		GARBARINI

* Valore inferiore a causa della chiusura di alcune strutture nel 2014

AREA SERVIZI EDUCATIVI

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 POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
1	Incremento degli affidamenti famigliari e degli interventi di sostegno alle famiglie	Confronto annuale dell'andamento degli affidamenti residenziali	Pluriennale	Aumento del 5% rispetto al 2013 degli affidamenti residenziali, in proporzione rispetto alle situazioni in carico al 31/12/2013	-
		Confronto annuale del numero di giorni in accoglienza		Diminuzione del 5% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
		Incremento degli interventi di sostegno ai nuclei famigliari alternativi alla residenzialità		- Protocollo operativo con ASL - Riconversione pianta organica con un bando interno per psicologi	
2	Anziani non autosufficienti	Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure	Pluriennale	Proposta riorganizzativa sportelli di accesso e processi valutativi	-
3	Garantire piena efficacia alla figura del Disability Manager	Approvazione e avvio del Piano di lavoro del Coordinamento Interdirezionale secondo le indicazioni della Direzione Generale	Pluriennale	Designazione membri del Gruppo di lavoro Determinazione di nomina del Direttore Generale	Direzione Generale
4	Realizzazione Social Card	Attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	Pluriennale	Erogazione contributi ai beneficiari	-
5	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi.	Definizione nuove fasce ISEE	Pluriennale	Redazione di un report contenente gli esiti delle simulazioni effettuate con modelli matematici puntuali e massivi per l'individuazione della nuova distribuzione di frequenza delle fasce ISEE della popolazione	Direzione Cultura, Educazione e Gioventù Direzione di Staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione Infrastrutture e Mobilità
				Definizione delle nuove fasce ISEE entro fine ciclo PEG subordinatamente all'entrata in vigore dei decreti attuativi	

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
6	Realizzazione Programma ROM	Attuazione della convenzione con la Prefettura	Pluriennale	Realizzazione delle fasi previste nel cronoprogramma	Direzione Corpo di Polizia Municipale Direzione Servizi tecnici per edilizia pubblica
7	Sviluppo programma Housing Sociale	Aggiornamento del Piano attuativo e perfezionamento delle relative convenzioni specifiche	Annuale	Entro 31.12.2014	-
		Sviluppo di un modello organizzativo finalizzato alla trasformazione in social housing di una struttura di proprietà della Città (Cimarosa)		Entro 31.12.2014	
8	Realizzazione Fondo "Salvasfratti"	Attuazione percorsi attivati nel 2013	Pluriennale	Erogazione contributi ai beneficiari	-
9	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	Piano anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
10	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
11	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
12	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
13	Attuazione delle iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	-
14	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro il 31.12.2014	-

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 Informadisabile	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		92%	92%		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 COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
1	Riprogettazione sistema informativo Patrimonio Immobiliare	Rispetto del cronoprogramma	pluriennale	Analisi requisiti e funzionalità entro il 31.12.2014	Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde, Direzione Servizi tecnici per Edilizia Pubblica
2	Efficientamento energetico. Attività di Energy Saving in collaborazione con Iride Energia	Approvazione del contratto	Annuale	Entro il 30.09.2014	Direzione Servizi Tecnici per l'Edilizia Pubblica Direzione di Staff Partecipazioni Comunali Direzione di Staff Controllo strategico, Facility e Appalti
3	Programmazione commerciale e piano razionalizzazione mercati	Rispetto cronoprogramma	Annuale	1.Sperimentazione nuove aperture pomeridiane nei giorni feriali (entro estate 2014) 2.Definizione piano di razionalizzazione dei mercati (entro il 31.12.2014) 3.Realizzazione d'interventi di marketing territoriale – formazione operatori mercatali (entro fine ciclo Peg)	Direzione Servizi tecnici per edilizia pubblica
4	Predisposizione del PON (<i>Programma operativo nazionale</i>) Città Metropolitane - dossier Città di Torino, in accordo con il Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica	Rispetto cronoprogramma	Pluriennale	Presentazione Dossier definitivo entro fine ciclo Peg	Trasversale a più direzioni che operano sulla materia dell'inclusione sociale, servizi innovativi a cittadini ed imprese, riqualificazione ed efficientamento energetico edifici pubblici e privati, mobilità, sicurezza del territorio
5	Ottimizzazione del parco macchine (fotocopiatori e stampanti) degli uffici della Direzione Organizzazione finalizzata alla revisione delle macchine vetuste e all'eliminazione di postazioni singole	Mappatura del parco macchine	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione di staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti
		Definizione layout del nuovo parco macchine entro fine ciclo Peg	Annuale	Entro il 31.12.2014	

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
6	Imposta Unica Comunale. <ul style="list-style-type: none"> - Disciplina normativa (regolamento, indirizzi, piano finanziario dei servizi indivisibili) - Gestione del tributo ed organizzazione del servizio al pubblico con creazione di uno sportello unico - Applicazione di nuovo software gestionale 	<i>Stato di avanzamento</i>	Pluriennale	Acquisizione software (compatibilmente con la disponibilità delle risorse per investimento)entro il 31.12.2014	Direzione di staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione di staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti
7	Internalizzazione banche dati. Riordino competenze in materia di gestione, condivisione e alimentazione delle banche dati di Agenzia Entrate ed Agenzia Territorio, della Direzione Tributi della Città e della società di riscossione SORIS	<i>Stato di avanzamento</i>	Pluriennale	Integrazione delle banche dati di concerto con la Direzione Tributi, Catasto e Suolo Pubblico	Direzione di staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico
8	Consorzio CSI- Piemonte: avvio attività dello "Steering Committee"	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Prima riunione entro un mese dalla costituzione del comitato	-
9	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	Piano anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
10	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
11	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
12	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
13	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro 31.12.2014	-
14	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro 31.12.2014	-

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

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

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
1	Certificazione Qualità ISO 9001 di 4 attività dell'Area Servizi Civici (Pubblicazioni di Matrimonio, Denunce di nascita da Direttore Sanitario, Iscrizione e Cancellazione liste elettorali, Denuncia di morte a domicilio)	Rispetto piano delle attività	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione Organizzazione
2	Realizzare secondo i programmi e le linee operative definite le attività di organizzazione e di supporto finalizzate allo svolgimento delle iniziative di "Torino 2015 Capitale Europea dello Sport"	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Entro il 31.12.2014	-
3	Analisi dell'organizzazione, delle funzioni, delle attività e dei servizi delle Circoscrizioni, finalizzata alla ridefinizione dell'assetto e dell'articolazione del Decentramento	Tavola Sinottico-descrittiva con proposte di efficientamento (estensione best practices, implementazione / riduzione / ridistribuzione attività)	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
4	Gestione delle procedure finalizzate all'iscrizione anagrafica di cittadini presso via Casa Comunale 3	Valutazione e chiusura di tutti gli accertamenti effettuati da parte del Corpo di Polizia Municipale.	Annuale	Entro il 31.12.2014	Direzione Corpo di Polizia Municipale
5	Concessione impianti sportivi. Esame analitico delle criticità.	Relazione delle criticità e proposte di superamento	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
6	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	Piano Anticorruzione	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
7	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-
8	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Pluriennale	-	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2014	Altre Direzioni coinvolte
9	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	Annuale	Entro il 31.12.2014	-
10	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	Pluriennale	Entro 31.12.2014	-
11	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro 31.12.2014	-

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 (mettiamoci la faccia)	n. risposte positive / n. totale risposte		79%		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		21%	5%		
3	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%		

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

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°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Progettazione e realizzazione di nuove iniziative di promozione della Città di Torino a livello locale, nazionale e internazionale	1.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
4	2	Ulteriore estensione del sistema relazionale con i media nazionali e internazionali, le testate giornalistiche specializzate e il sistema dei new media	2.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
1	3	Completamento stage già avviati nel corso del 2013 per cinque giovani laureati nelle università torinesi con borse di formazione e lavoro retribuite	3.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	4	Progettazione e realizzazione di campagne comunicazionali strategiche relative all'anno europeo di Torino Città Capitale dello sport e di Exo – Expo per l'esposizione universale 2015 a Milano	4.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
2	5	Potenziamento del servizio Informacittà a disposizione dei torinesi e dei visitatori nel corso della settimana dal lunedì al sabato compreso e anche la domenica in occasione di eventi di particolare rilevanza	5.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
3	6	Definizione e completamento della fase di progettazione della nuova veste grafica e della missione redazionale di TorinoClick che assumerà le compiute sembianze di un quotidiano di informazione on line in grado di fornire una completa informazione sull'attività e sulle strategie dell'azione amministrativa e di competere professionalmente con l'intero sistema di informazione del territorio	6.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
--	7	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	7.a	Entro il 31.12.2014	GIOVANNETTI
--	8	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	8.a	Entro il 31.12.2014	GIOVANNETTI
--	9	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	9.a	Entro il 31.12.2014	GIOVANNETTI
--	10	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	10.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	GIOVANNETTI
--	11	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	11.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	GIOVANNETTI
--	12	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	12.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	GIOVANNETTI

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Riqualificazione e rilancio dell'attività redazionale dell'Ufficio Stampa in funzione soprattutto della concretizzazione del progetto di TorinoClick – quotidiano on line	1.a	Entro fine ciclo PEG	BERT CHICCO CONTINISIO GENTILE RAFFAELA VILLATA FERRERO GENTILE MAURO MARRAS VERNA
2	2	Revisione e aggiornamento della guida telematica Uffici comunali al fine di rendere più accessibile e trasparente l'amministrazione dei servizi comunali al cittadino	2.a	Entro fine ciclo PEG	PIGOZZI
1	3	Analisi e impostazione dei progetti e delle attività comunicazionali messe in campo in preparazione dell'esposizione universale 2015	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
2	5	Potenziamento del servizio Informacittà a disposizione dei torinesi e dei visitatori nel corso della settimana dal lunedì al sabato compreso e anche la domenica in occasione di eventi di particolare rilevanza	5.a	Entro fine ciclo PEG	PIGOZZI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Non presenti.

Vedi SPECIFICHE DI QUALITÀ:

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

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

GABINETTO DEL SINDACO

Politica: ATTIVITÀ DI RAPPRESENTANZA, MANIFESTAZIONI E GRANDI EVENTI

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	Realizzazione di una presentazione della Città con documentazione delle location realizzate funzionale alla valorizzazione di eventi di impatto istituzionale da utilizzarsi in occasione di grandi eventi da ospitare a Torino	1.a	Entro fine ciclo PEG	TOLVE
1	2	Potenziamento dell'immagine della Città attraverso l'organizzazione di eventi e congressi in occasione del semestre di presidenza dell'Italia del Consiglio d' Europa	2.a	Almeno n. 2 eventi entro fine ciclo PEG	GALLI SCARANARI TOLVE
1	3	Organizzazione di grandi eventi sportivi, religiosi, convegni culturali di alto livello e incontri con istituzioni nazionali e con organismi internazionali in condivisione con altre Direzioni e Servizi Centrali	3.a	Almeno n. 2 eventi entro fine ciclo PEG	GALLI SCARANARI
1,2	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 2014: entro fine ciclo PEG	GALLI SCARANARI TOLVE
--	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	TOLVE
--	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	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		95%	>=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		100%	>=98%		GALLI

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

SERVIZIO RELAZIONI INTERNAZIONALI, PROGETTI EUROPEI, COOPERAZIONE E PACE

Politica: ATTIVITA' INTERNAZIONALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Valutare tipologie di intervento per area geografica e individuare indirizzi e metodologie coerenti
- 2) Individuare strategie con enti omologhi italiani e Ministeri per un rilancio della cooperazione decentrata
- 3) Valorizzare le attività internazionali della Città
- 4) Promuovere progetti di scambio ed eventi di forte valenza nello scenario geopolitica internazionale


OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	1	Partecipazione a nuovi progetti di cooperazione promossi a livello sovranazionale	1.a	Almeno 4 entro fine ciclo PEG	BARADELLO
--	2	Riorganizzazione per accorpamento del Servizio Relazioni Internazionali e Progetti Europei con il Servizio Cooperazione Internazionale e Pace	2.a	Entro 30 giugno 2014	BARADELLO ARMOCIDA
3,4	3	Attivazione dei Tavoli di lavoro relativi ad attività internazionali	3.a	Almeno 3 entro fine ciclo PEG	ARMOCIDA
3,4	4	Gestione di eventi internazionali, anche legati al Semestre italiano di presidenza dell'Unione Europea	4.a	Almeno 4 entro fine ciclo PEG	ARMOCIDA
1,2,	5	Redazione di un atto che sintetizzi e sviluppi gli indirizzi e gli obiettivi delle attività di cooperazioni internazionali della Città	5.a	Entro fine ciclo PEG	BOTTIGLIERI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
--	6	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	6.a	Entro il 31.12.2014	BARADELLO
--	7	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	7.a	Entro il 31.12.2014	BARADELLO
--	8	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	8.a	Entro il 31.12.2014	BARADELLO
--	9	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	9.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	BARADELLO
--	10	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	10.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	BARADELLO
--	11	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	11.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	BARADELLO
--	12	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)	12.a	Entro fine ciclo PEG	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	Rendicontazione (intermedia e/o finale) di progetti europei 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 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	>=15	>=15		ARMOCIDA
3	Progettazione di attività di cooperazione internazionale	Partecipazione agli Incontri organizzativi dei progetti di cooperazione internazionale finanziati dall'Unione Europea o da altri enti finanziatori	Garantire il rispetto delle scadenze dei cronoprogrammi progettuali	N° incontri presenziati	Almeno 2 riunioni entro la fine del ciclo PEG 2014	N.D.	>=2		BOTTIGLIERI




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>R</div> <div>Regolamen- tazione di rif.</div> </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	 Regolamen- tazione di rif.	Livello qualità programmato unità misura	Situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	Valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Accoglienza allo sportello	Orari di ricevimento - Garantire il più ampio orario di apertura degli sportelli		Apertura almeno 7.30 ore nei giorni feriali, da lunedì a venerdì			% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi, chiusure programmate)	≥ 99%	PGSett S05B 01
	Orari di ricevimento - Informare gli utenti in caso di anomale interruzioni del servizio		Significative riduzioni o interruzioni del servizio sono comunicate attraverso web e/o apposita segnaletica presso la sede			N. interruzioni servizio comunicate/ n. interruzioni	≥ 95%	



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

AREA URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMACITTA'

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO						SQS S05B 02		
REV.						3 - Ottobre 2013		
REDAZIONE						Pigozzi		
VERIFICA QUALITA'						D'Alessandro		
APPROVAZIONE						Giovannetti		
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
Servizi	Caratteristiche del servizio	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%	



CITTA DI TORINO

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

UFFICIO STAMPA

SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA

DOCUMENTO

SQS S05A 01

REV.

Ottobre 2013

VERIFICA QUALITÀ


D'Alessandro

APPROVAZIONE

Giovannetti

PERFORMANCE QUALITÀ

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

SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA

SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA

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	Organizzazione incontri di studio-convegni su innovazioni normative, eventualmente in collaborazione con il Tar Piemonte e l' Associazione Avvocati Amministrativisti e/o altre Avvocature Pubbliche	1.a	Organizzazione di n.5 incontri entro il 31.12.2014	SPINELLI LACOGNATA
--	2	Reingegnerizzazione del Servizio Centrale Avvocatura conseguente all'innovazione del processo lavorativo attraverso lo sfruttamento delle innovazioni tecnologiche (ICT) e lo sviluppo del processo telematico	2.a	Entro 31.12.2014	PIPIA
--	3	Completamento della integrazione effettiva tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e l'applicativo Easy PCT in uso presso il Servizio Centrale Avvocatura per il deposito di atti e documenti nel processo telematico	3.a	Completamento integrazione e messa in esercizio del software di gestione entro il 31.12.2014	PIPIA
--	4	Promozione ed implementazione di sistemi di dematerializzazione ed archiviazione informatica dei documenti, razionalizzazione e riduzione delle comunicazioni cartacee inviate a mezzo posta, riduzione delle spese postali, anche mediante l'individuazione di differenti soluzioni organizzative	4.a	15% di riduzione delle comunicazioni in formato cartaceo per l'anno 2014	BAZZONI PIPIA ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLT PIOVANO RIZZA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
--	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLT PIOVANO RIZZA
--	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLT PIOVANO RIZZA
--	7	Svolgere la seguente attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi	7.a	Entro fine ciclo PEG	SPINELLI ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLT 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. Avvocatura	Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4,59	4,8		SPINELLI ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLT PIOVANO RIZZA VARALDA BOURSIER MELIDORO TUCCARI

SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA

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	Organizzazione incontri di formazione rivolti ai praticanti e sottoposizione di casi pratici da risolvere con parere o predisposizione di un atto difensivo	1.a	Organizzazione di n.5 incontri entro il 31.12.2014	BOURSIER MELIDORO TUCCARI VARALDA
1	2	Realizzazione raccolta trimestrale di giurisprudenza significativa in materia afferente al gruppo di specializzazione di appartenenza da postare sul sito intracom dell'Avvocatura	2.a	N. 4 inserimenti sulla rete intracom entro il 31.12.2014	ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LIVOLTI PIOVANO RIZZA

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	100%	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	100%	100%		BAZZONI

DIPENDENZE DIRETTE DEL SEGRETARIO GENERALE

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
- 3) Pianificazione e presidio delle politiche in materia di prevenzione della corruzione nell'ambito della normativa di riferimento applicata all'ente comune di torino

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Supporto al Responsabile della Prevenzione della corruzione nell'attuazione del Piano e nella progettazione delle azioni preventive e di contrasto ai fenomeni corruttivi nella pubblica amministrazione	1.a	Stesura bozze circolari e schede azioni entro fine ciclo PEG	BOVE
--	2	Riorganizzazione archivio deliberazioni di Giunta con eliminazione di materiale archiviato negli anni da più uffici, ora unificati, con riduzione degli attuali spazi occupati da riutilizzare per gli anni successivi	2.a	Riduzione entro fine ciclo PEG del numero dei faldoni archiviati da gennaio 1997 a dicembre 1999 e razionalizzazione degli spazi disponibili	AUSTA
--	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	Entro fine ciclo PEG	BOVE AUSTA
--	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	BOVE
--	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	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%	98,48%		100%	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%	96,66%		98%	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%	99,16%		100%	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%	99,60%	100%		BOVE AUSTA

SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO CONTRATTI

Politica: GESTIONE CONTRATTI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Diffondere costantemente l'aggiornamento delle disposizioni tecnico-giuridiche in materia contrattuale
- 2) Informatizzare progressivamente le procedure di stipula contratti e adottare metodologie innovative

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
--	1	Supporto tecnico giuridico ad altre Direzioni/Servizi richiesto nella fase di adozione dei provvedimenti a contrarre per il raggiungimento di obiettivi strategici richiedenti la stipulazione di contratti	1.a	Numero 3 progetti strategici supportati entro fine ciclo PEG	BIANCOTTO MARTINA DE BIASI
1	2	Consulenze in materia civile, amministrativa e fiscale su specifici quesiti attinenti la stipulazione dei contratti	2.a	Almeno 75% consulenze fornite rispetto a quelle richieste entro fine ciclo PEG	BIANCOTTO MARTINA DE BIASI
2	3	Dematerializzazione attraverso la stipulazione dei contratti su supporto e con procedure telematiche e invio delle comunicazioni tramite PEC/email	3.a	Avvio e consolidamento utilizzo nuove procedure entro fine ciclo PEG	BIANCOTTO MARTINA DE BIASI
--	4	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	4.a	Entro il 31.12.2014	BIANCOTTO
--	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	BIANCOTTO
--	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	BIANCOTTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
--	7	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	7.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	BIANCIOTTO
--	8	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	8.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	BIANCIOTTO
--	9	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	9.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	BIANCIOTTO
--	10	Svolgere la seguente attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi	10.a	Entro fine ciclo PEG	BIANCIOTTO

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	Servizi offerti dall'unità organizzativa: Servizio Contratti	Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4,6	4,8		BIANCOTTO
2	Stipula contratti	Garantire adeguata efficacia ed efficienza nella fase di stipula dei contratti con i soggetti terzi		97% di giudizi positivi		97%	97%		BIANCOTTO MARTINA DE BIASI
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

SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE

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	Monitoraggio degli adempimenti inerenti gli organi di indirizzo politico-amministrativo previsti dal Piano della Trasparenza e dal Regolamento comunale	1.a	Relazione entro fine ciclo PEG	PICCOLINI
--	2	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	2.a	Entro il 31.12.2014	PICCOLINI ROUX
--	3	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	3.a	Entro il 31.12.2014	PICCOLINI MINA ROUX
--	4	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	4.a	Entro il 31.12.2014	PICCOLINI GUERRA MINA ROUX
--	5	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	5.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	PICCOLINI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
--	6	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	6.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	PICCOLINI
--	7	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	7.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	PICCOLINI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE ¹

	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	Redazione di cittAgorà attraverso la pagina Facebook, garantendo trasparenza sull'attività di Consiglio e Commissioni e diventando una "piazza" virtuale nella quale assicurare la possibilità di interazione tra il Consiglio comunale e i torinesi	1.a	Inserimento su Facebook entro 30 settembre 2014	GUERRA
			1.b	Relazione di verifica entro 31 dicembre 2014	
3	2	Organizzazione di visite guidate al rifugio antiaereo in corso di restauro per renderlo accessibile al pubblico	2.a	Progetto entro fine ciclo PEG	MINA
1	3	Attivazione del servizio di audit sui controlli interni di regolarità amministrativa integrando il medesimo in alcuni casi con un funzionario per ciascuno dei diversi servizi della Città al fine di realizzare modalità cooperative e funzionali	3.a	Individuazione di un funzionario referente per ciascuna delle strutture organizzative della Città sottoposte a controllo e svolgimento di un primo incontro entro fine ciclo PEG	ROUX



N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
--	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	Entro fine ciclo PEG	GUERRA MINA ROUX
4	5	Avvio della messa a disposizione ai consiglieri comunali, in rete e in modalità protetta, della documentazione fornita dai Servizi nel corso ed in occasione delle sedute delle commissioni consiliari	5.a	Entro fine ciclo PEG	BOCCARDO FARACA GUIDI PATA
4	6	Attivazione di una nuova procedura per la messa a disposizione, in rete in modalità protetta, delle risposte pervenute dalla Giunta alle interpellanze a risposta scritta presentate dai Consiglieri comunali	6.a	Entro fine ciclo PEG	BERTOLINO
4	7	Messa a disposizione dei Consiglieri comunali on line in modalità protetta nell'area loro riservata ("cruscotto") degli emendamenti presentati ai provvedimenti iscritti all'ordine del giorno delle sedute del Consiglio comunale	7.a	Disponibilità nell'area riservata entro il 31.12.2014	BERTOLINO
4	8	Predisposizione di una piattaforma informatica atta ad ospitare le funzionalità necessarie per dare attuazione agli indirizzi in materia di dematerializzazione dei lavori del Consiglio Comunale e delle Commissioni consiliari	8.a	Entro fine ciclo PEG	MARRAPODI
1	9	Definizione di procedura e relativa modulistica per l'attuazione degli obblighi di trasparenza inerenti gli organi di indirizzo politico-amministrativo previsti dal Piano della Trasparenza e dal Regolamento comunale	9.a	Redazione della procedura e della modulistica entro il 30 settembre 2014	BORELLO
3	10	Ricerca documentaria e iconografica sugli avvenimenti locali e i dibattiti e le decisioni assunte in Sala Rossa nel periodo dell'entrata in guerra da parte dell'Italia nel Primo conflitto mondiale	10.a	Redazione di proposta di pubblicazione entro 31 dicembre 2014	RAFFAELLI
2	11	Ricognizione delle possibilità di collaborazione con le emittenti radiofoniche attive su Torino, al fine di ampliare la diffusione del notiziario cittàAgoradio	11.a	Relazione entro il 31 dicembre 2014	LAVALLE
2	12	Analisi delle modalità di trattazione sui blog, social network e siti web dell'informazione inerente i lavori del Consiglio comunale e delle Commissioni consiliari	12.a	Documento di analisi entro 31 dicembre 2014	DE NARDO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	13	Ispezione/analisi contenuti Titolo V dello Statuto cittadino e del Regolamento del Decentrato a verifica/riscontro delle parti soggette a modifica o integrazione da sottoporre all'esame della Commissione Speciale sul Decentrato	13.a	Redazione documento entro il 30 giugno 2014	CECCHIN
1	14	Reperimento/catalogazione documentazione inerente la proposta di modifica del Titolo V dello Statuto Cittadino da sottoporre all'esame della Commissione Speciale sul Decentrato	14.a	Report descrittivo delle proposte di modifiche da presentare alla Commissione entro il 15 dicembre 2014	CECCHIN
1	15	Attivazione del servizio di audit sui controlli interni di regolarità amministrativa: predisposizione di una check list operativa tematica su un tema di prassi amministrativa sul quale gli esiti dei controlli hanno messo in luce rilevanti aspetti di complessità ed evidenziato criticità	15.a	Entro fine ciclo PEG	RITUCCI SPAGNA

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 2 giorni prima della data della cerimonia e-mail agli invitati per ricordare la data	N° invii nei tempi std / N° cerimonie	100%	88%	> = 90%		MINA BORELLO
2	Iniziative della Presidenza del Consiglio comunale	Visite guidate a Palazzo civico	Accesso a Palazzo civico	Numero visitatori		4.304 visitatori	> =4.000 visitatori		MINA BORELLO
3	Attività di informazione via Twitter verso i cittadini e i media	Comunicazione in diretta delle sedute della Commissione Speciale Automotive	Inviare almeno 2 tweet in media per ogni seduta della Commissione Speciale Automotive	N°tweet tot./ N° riunioni svolte	N°2 tweet in media per seduta	N.D.	>= 2 tweet a seduta		GUERRA RAFFAELLI
4	Attività di informazione verso i media	Messa in rete di CittAgoradio	Effettuare uscite bisettimanali	Uscite bisettimanali	100%	87 uscite	> =40 uscite bisettimanali		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
7	Attività di supporto giuridico-amministrativo	Aggiornamento della normativa on-line sul sito del Consiglio comunale	Garantire il tempestivo aggiornamento della normativa	N° degli aggiornamenti annuali		N.D.	n. 6 aggiornamenti nell'anno		SPAGNA

<div></div> <div>SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - SERVIZIO PROCESSO DELIBERATIVO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : Gestione attività Consiglio comunale e Commissioni</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			
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>CITTA' DI TORINO</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	

DIPENDENZE DIRETTE DELLA DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE GENERALE

SEGRETERIA DELLA DIREZIONE GENERALE – STAFF

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
--	1	Programmazione e supporto alla pianificazione delle attività necessarie all'organizzazione di riunioni attraverso contatti direzionali in ingresso e uscita con interlocutori privati e pubblici	1.a	Relazione conclusiva entro il 31.12.2014	BERGESIO
--	2	Gestione delle comunicazioni della Direzione Generale e smistamento della corrispondenza ai Direttori competenti attraverso l'invio con protocollo DOQUI-Acta, protocollazione attraverso CEMI della posta certificata e successivo invio in formato elettronico al fine di favorire il processo di dematerializzazione ed archiviazione informatica avviato dall'Amministrazione	2.a	Riduzione del 30% delle comunicazioni cartacee entro il 30.12.2014	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	Gestione degli illeciti amministrativi in materia di sicurezza e di igiene del lavoro rivolti ai Direttori/Dirigenti in qualità di datori di lavoro dagli organi di vigilanza	Ricezione e istruzione delle determinazioni, monitoraggio dell'iter fino alla liquidazione dell'importo stabilito nei 30 gg previsti come termine di legge	N° delle pratiche gestite entro il termine dei 30 gg/ N° delle pratiche gestite	30gg	N.D.	100%		BERGESIO
2	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
3	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
4	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	Sviluppo delle attività del Servizio sulla base del programma di lavoro definito negli anni precedenti e armonizzazione con le attività svolte dall'Associazione Torino Internazionale/Strategica per l'elaborazione del terzo piano strategico torinese e dei progetti prioritari della Città e della comunità locale, anche attraverso la gestione di fondi europei	1.a	Attuazione del programma di lavoro relativo al Servizio GPU e al supporto dell'Associazione	PRAT
			1.b	Gestione attività di comunicazione e coordinamento interno con gli Assessorati e le Direzioni competenti	
1,2,3	2	Avvio in collaborazione con altre Direzioni e Servizi del Comune di Torino del nuovo piano strategico: <ol style="list-style-type: none"> 1. Porre le basi per il sostegno interno e la fattibilità di alcuni progetti strategici del piano 2. Creare le condizioni per l'attuazione dei progetti del piano in un'ottica di trasversalità tra i Servizi 	2.a	N. 3 progetti collaborativi strategici con altre Direzioni/Servizi	PRAT
--	3	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	3.a	Entro il 31.12.2014	PRAT
--	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	PRAT
--	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	PRAT

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
--	6	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	6.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	PRAT
--	7	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	7.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	PRAT
--	8	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	8.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	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 al sostegno della Pianificazione Strategica di governance in rapporto agli scopi condivisi con l'Associazione Torino Internazionale/Strategica	1.a	Analisi delle risorse impiegate	PRAT

¹ La componente "Specifiche di performance" nel 2014 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 DI STAFF CONTROLLO
STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E
APPALTI**

DIREZIONE DI STAFF CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Realizzazione delle attività finalizzate all'aggiornamento della Pianificazione Strategica della Città ed ai conseguenti adempimenti in materia di Controllo Strategico	1.a	Elaborazione dello strumento di verifica del rispetto delle Linee programmatiche definite dal Consiglio Comunale con Deliberazione n° 2011/03668 entro fine ciclo PEG	CASTELLANO DI MARIA MANCUSO PORRINO ROMANO
3,5	2	Proseguimento e messa a punto degli studi strategici finalizzati ad introdurre le modifiche di processo 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	Attuazione delle relative sperimentazioni e simulazioni entro fine ciclo PEG	CASTELLANO DI MARIA MANCUSO PORRINO ROMANO

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	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		25	25		CALVANO CASTELLANO DI MARIA MANCUSO PORRINO ROMANO

DIREZIONE DI STAFF CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI

AREA APPALTI ED ECONOMATO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Rivedere le regole interne di organizzazione delle gare d'appalto per razionalizzare e rendere trasparenti i procedimenti
- 2) Informatizzare progressivamente le procedure di gara e adottare metodologie innovative
- 3) Continuare ad implementare le metodologie di monitoraggio degli approvvigionamenti e di valutazione dei fabbisogni della macchina comunale
- 4) 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
- 5) 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Ottimizzazione del parco macchine (fotocopiatori e stampanti) degli uffici della Direzione Organizzazione finalizzata alla revisione delle macchine vetuste e all'eliminazione di postazioni singole	1.a	Mappatura del parco macchine	SCIAJNO PETRUZZA CASSI
			1.b	Definizione layout del nuovo parco macchine entro fine ciclo peg.	
4	2	Revisione dotazioni minime servizio di lavaggio/noleggio biancheria scuole materne	2.a	Riduzione spesa nuova dotazione di circa 200.000 euro rispetto al 2013	SCIAJNO TRUCANO
--	3	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	3.a	Entro il 31.12.2014	SCIAJNO BRULLINO IGUERA MANTOVANI CASSI
--	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	SCIAJNO BRULLINO IGUERA MANTOVANI CASSI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
--	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	SCIAJNO BRULLINO IGUERA MANTOVANI CASSI
--	6	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	6.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	SCIAJNO
--	7	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	7.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	
--	8	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	8.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	6	4,6		4,7	SCIAJNO MANTOVANI IGUERA BRULLINO CASSI
2	Pagamento fornitori (Area Economato)	Adozione della determinazione di liquidazione della fattura		numero di fatture liquidate nel rispetto dei tempi / n. totale fatture liquidate	30 giorni	100%	95%		MANTOVANI GALANTE

Politica: GESTIONE APPALTI E ACQUISTO DI BENI E SERVIZI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Adottare le misure procedurali per dare attuazione alle nuove normative in materia di appalti lavori pubblici	1.a	Almeno 3 modelli di documenti relativi alle procedure di gara d' appalto lavori pubblici	IGUERA NARDO
1	2	Garantire flusso delle informazioni e della documentazione attinenti le procedure di espletamento gare di opere finanziate con fondi Fesr	2.a	Relazione conclusiva entro fine ciclo PEG	IGUERA NARDO
2	3	Istituzione funzioni di stazione unica appaltante svolte dalla Città a favore di Enti aderenti per l'acquisto di beni e servizi	3.a	Approvazione schema di convenzione entro 31.12.2014	SCIAJNO BRULLINO SETTIMO
2	4	Sperimentazione del nuovo sistema di certificazione AVCPASS per la verifica telematica dei requisiti necessari nelle gare d'appalto e successivo supporto ai Servizi Comunali per il suo utilizzo in regime di obbligatorietà	4.a	Avvio di almeno 5 gare con sistema AVCPASS entro 31.12.2014	BRULLINO SETTIMO
5	5	Dematerializzazione filiera documentale Ordini, nell'applicativo Approvvigionamenti (APPJ), con utilizzo firma digitale (libro firma) ed invio al fornitore del documento firmato tramite PEC con CEMI	5.a	Almeno 25 ordini	MANTOVANI GALANTE CABIGLIERA CASSI
4	6	Magazzino dell'usato: realizzazione di un catalogo on line, disponibile su intracom, corredato da immagini dei beni riutilizzabili (Arredi, complementi di arredo e attrezzature varie)	6.a	Entro fine ciclo peg	ROSSO
3	7	Monitoraggio appalti pulizie aggiudicati con gara a massimo ribasso al fine di verificare il rispetto delle condizioni offerte	7.a	Report annuo monteore effettuato / monteore offerto	VIOLA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	8	Valutazione impatto economico ufficio tipo finalizzata all'analisi dei costi standard	8.a	Layout per tipo di ufficio (costo arredi/pulizia manutenzione macchine)	MANICONE CASSI
3	9	Monitoraggio attrezzature industriali e sportive finalizzato ad un costante mantenimento della funzionalità degli impianti a gestione diretta in previsione dell'evento "Torino 2015"	9.a	N. 5 grandi impianti (stadio del ghiaccio, palasport, nebiolo, piscina monumentale, le cupole)	MANICONE CASSI

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 CASSI
2		Rendere disponibile e costantemente aggiornata la reportistica relativa alle spese di maggiore rilevanza economica		N° report /3	3	100%	100%		PETRUZZA ROSSO CASSI
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	100%	100%		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 CASSI
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 CASSI
7	Servizio sostitutivo di mensa per i dipendenti	Rispetto, da parte dei locali convenzionati, dei parametri offerti dall'Aggiudicatario della gara	Monitoraggio a campione dei locali convenzionati	N. controlli mensili effettuati		N.D	10		VIOLA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	Rapporti con i clienti esterni (imprese)	Utilizzo della posta elettronica certificata in luogo di: raccomandate e notifiche		n. comunicazioni con PEC o E-MAIL		Servizio Appalti Lavori Pubblici 98%	90%		IGUERA NARDO CABIGLIERA
				n. totale comunicazioni		Servizio Affari Generali Normative-Forniture e Servizi 90%	90%		BRULLINO SETTIMO CABIGLIERA
9	Rapporti con i clienti esterni (imprese)	Garantire la stipula dei contratti d'appalto entro 180 giorni dall'aggiudicazione		n. stipulazione contratti nel rispetto del valore di riferimento	180 giorni dall'aggiudicazione definitiva	Servizio Appalti Lavori Pubblici 44%	30%		IGUERA NARDO
				n. complessivo dei contratti stipulati		Servizio Affari Generali Normative-Forniture e Servizi 86%	72%		BRULLINO SETTIMO

DIREZIONE DI STAFF CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI

SERVIZIO CONTROLLO UTENZE E CONTABILITÀ FORNITORI – SERVIZIO UTENZE ELETTRICHE

Politica: GESTIONE DELLE SEDI COMUNALI

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Analisi dell'incidenza dei costi e dei consumi relativi al teleriscaldamento e individuazione, da elenco immobili teleriscaldati, di 20 immobili da assoggettare a nuova misurazione in mc in collaborazione con i competenti Servizi Tecnici al fine di pervenire a una riduzione dei costi	1.a	Report degli immobili con volumetrie discordanti entro fine ciclo PEG	GRASSO
1	2	Ricollocazione del Servizio attualmente ospitato in via Nino Bixio	2.a	Entro fine ciclo PEG	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
--	4	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	4.a	Entro il 31.12.2014	GRASSO ROZZO
--	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	GRASSO ROZZO
--	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	GRASSO ROZZO
2	7	Definizione del piano della logistica 2014 - 2015	7.a	Entro il 31.07.2014	PEDROTTI
1	8	Sperimentazione della procedura telematica della gara di assegnazione del servizio di vigilanza	8.a	Entro il 31.12.2014	CLARIZIA
1	9	Analisi e simulazione costi su 20 immobili teleriscaldati al fine di pervenire a un eventuale cambio della tariffa attuale	9.a	Report sugli esiti della simulazione	MAIURI
1,2	10	Esame dei costi per consumi utenze relativo a due sedi comunali	10.a	Report sui dati degli immobili	MAIURI
1	11	Monitoraggio delle utenze idriche in ottica di emissione note di credito	11.a	Report sulle utenze idriche con perdite e acquisizione referti tecnici	GALLO
1	12	Effettuazione di sopralluoghi per verifica della conformità dei contratti di allacciamento fornitura di energia elettrica	12.a	Almeno 40 sopralluoghi entro il 31.12.2014	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 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		14		16	CLARIZIA
4	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
		Appendici assicurative: integrazioni assicurative richieste dai Servizi della Città su rischi R.C. – Fabbricati – Infortuni	Gestione delle pratiche secondo tempistiche congrue: 30 gg tra la data della richiesta da parte dei Servizi e stipula del contratto	N° appendici assicurative gestite nei tempi / N° totale appendici assicurative		N.D.		100%	CLARIZIA
		Franchigie Polizza RCT/O	Gestione franchigie polizze RCT/O	Calcolo delle passività nei confronti dell'Assicuratore; importo entro lo stanziamento previsto a bilancio	Passività / stanziamento	N.D.		1	CLARIZIA
		Sinistri polizza RCT/O	Gestione sinistri RCT/O	Andamento gestione sinistri. Rilevazione dei sinistri riservati, liquidati, respinti	N° rilevazioni	N.D.		Almeno 3 rilevazioni	CLARIZIA

DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI COMUNALI

DIREZIONE DI STAFF 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
--	1	Verifica dell'economicità e dell'esattezza degli addebiti da GTT a Infra.To e da quest'ultima al Comune per la manutenzione degli Impianti Fissi	1.a	Entro fine ciclo PEG	RINAUDO
3	2	Analisi dettagliata di 10 voci di bilancio di GTT con particolare riferimento alle operazioni intercompany	2.a	Entro fine ciclo PEG	RINAUDO
--	3	Verifica semestrale degli scostamenti per cda società ai sensi art. 2381 cc	3.a	Entro fine ciclo PEG	GARINO
3	4	Verifica del perimetro di consolidamento per gli organismi non profit consolidati	4.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		100%	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
3	Gestione Entrate	Evasione delle pratiche di gestione delle entrate	Rispetto delle tempistiche previste dai contratti	N°pratiche evase entro i tempi previsti da contratto / N° totale pratiche		N.D.	100%		GARINO

DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI COMUNALI

Servizio CONTRATTI DI SERVIZIO E OPERAZIONI STRAORDINARIE

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le Linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Predisposizione di un sistema di controllo e di verifica dei rapporti di partenariato pubblico privato attivati dalla Città	1.a	Entro fine ciclo PEG	CAMPAGNOLO
2	2	Verifica e predisposizione del contratto con Iren per l'affidamento dei risparmi energetici in corso di progettazione a seguito degli accordi economici	2.a	Entro fine ciclo PEG	CAMPAGNOLO

DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI COMUNALI

Servizio GESTIONE SOCIETARIA

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le Linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Predisposizione delle attività per la gestione delle gare decise dall'Amministrazione o previste dalla normativa nonché coordinamento nella realizzazione delle stesse	1.a	Entro fine ciclo PEG	DELLI COLLI
2	2	Identificazione e formalizzazione di una procedura per l'attività di audit presso le società controllate	2.a	Entro fine ciclo PEG	DELLI COLLI

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	Operazioni straordinarie	Produzione di reportistica periodica inerente l'andamento delle gare aventi oggetto l'alienazione di partecipazioni comunali	Disponibilità settimanale di reportistica aggiornata sull'andamento gare aventi oggetto l'alienazione di partecipazioni comunali	N°report settimanali inviati al r.u.p. per ciascuna gara / N° totale report periodici previsti dal cronoprogramma di gara		N.D.	90%		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		100%	80%		CAMPAGNOLO

DIREZIONE DI STAFF 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	Proposta di interventi di razionalizzazione delle partecipazioni in organismi no profit	1.a	Entro fine ciclo PEG	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		97%	90%		BOVE

**DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E
SUOLO PUBBLICO**

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, 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
1,2,3	1	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)	1.a	Entro fine ciclo PEG	LORENZELLI RINALDI VITROTTI
-	2	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	2.a	Entro il 31.12.2014	VITROTTI
-	3	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	3.a	Entro il 31.12.2014	LORENZELLI RINALDI
-	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	LORENZELLI RINALDI VITROTTI
-	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	LORENZELLI RINALDI VITROTTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	6	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi	6.a	Proposta di definizione di nuove fasce ISEE per la concessione di agevolazioni comunali, incluse le rateazioni richieste alla Società di riscossione (SORIS)	LORENZELLI
1,2,3	7	Imposta Unica Comunale. - Disciplina normativa (regolamento, indirizzi, piano finanziario dei servizi indivisibili) - Gestione del tributo ed organizzazione del servizio al pubblico con creazione di uno sportello unico	7.a	Presentazione del regolamento al Consiglio Comunale per l'approvazione entro fine ciclo PEG	RINALDI
3	8	Riorganizzazione degli sportelli di ricevimento al pubblico e creazione dello sportello unico IUC (Imposta Unica Comunale)	8.a	Definizione nuovo lay out del salone entro il 31.07.2014	GIORDANO
			8.b	Formazione del personale assegnato allo sportello IUC entro il 31.12.2014	
			8.c	Avviamento dello sportello unico IUC entro il 30.10.2014	RINALDI
1	9	Revisione procedura sanzionatoria affissioni abusive e gestione relativa autotutela	9.a	Determinazione dirigenziale di istituzione della nuova procedura	VITROTTI
			9.b	Proposta delle nuove linee guida e pubblicazione sul sito web della Città della nuova modulistica	SCONFIENZA
1,2,3	10	Regolamentazione tariffaria delle nuove forme pubblicitarie	10.a	Predisposizione e presentazione al Direttore delle proposte di modifica al Regolamento Cimp entro la data di approvazione del bilancio di previsione 2014	VITROTTI FALCONE
1	11	Esecuzione di controlli su unità abitative a cui non corrisponde un'utenza TARSU attiva	11.a	850 posizioni controllate entro il 31.12.2014	CASTAGNELLA
1,2	12	Revisione Regolamento Comunale Entrate Tributarie	12.a	Presentazione della proposta al Direttore entro il 31.12.2014	ORLANDO
1,2,3	13	Canone Occupazione Temporanea Spazi ed Aree Pubbliche (C.O.T.S.P.). Estensione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001	13.a	Rispetto del Piano di Lavoro definito e concordato con Il Servizio Qualità	VITROTTI AMPARORE BRESSA
1	14	Tavolo Tecnico della Riscossione. Monitoraggio dei residui attivi iscritti a bilancio derivanti da emissioni Soris	14.a	Report periodici sui residui attivi a bilancio e dettaglio delle emissioni Soris con verifica degli scostamenti e delle sospensioni per contenzioso in corso	CASTELLA
1	15	Tavolo Tecnico della Riscossione. Monitoraggio delle entrate tributarie ed extratributarie al fine di migliorare la riscossione	15.a	Report bimestrali sull'andamento del Tavolo della Riscossione alla Direzione Generale	TRONO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	16	Monitoraggio degli interventi manutentivi dello stabile di corso Racconigi 49 finalizzato al risparmio di gestione	16.a	Report trimestrali al Direttore	PAUCIULLO
			16.b	Presentazione al Direttore di proposte di comportamenti volti al risparmio energetico	
3	17	Gestione acconto e saldo emissioni TARI (Tassa sui rifiuti)	17.a	Completamento dei processi di verifica dell'acquisizione dei dati per la corretta emissione dei carichi entro il 31.12.2014	TASSO MASTRORILLI
1,2,3	18	Definizione nuovo Regolamento TARI (Tassa sui rifiuti)	18.a	Approvazione del Regolamento entro la data di approvazione del bilancio di previsione 2014 e trasmissione al Ministero dell'Economia e delle Finanze	TASSO
1	19	Progetto recupero evasione tassa rifiuti su liste CSI	19.a	Formazione del personale a tempo determinato assegnato	COMANDUCCI
			19.b	Predisposizione report mensili di avanzamento dell'attività di recupero	
1,2,3	20	Definizione nuovi Regolamenti IMU e TASI (Tassa sui servizi indivisibili)	20.a	Approvazione dei Regolamenti entro la data di approvazione del bilancio di previsione 2014 e trasmissione al Ministero dell'Economia e delle Finanze	PATELLA RONCONE GIORDANO
1,3	21	Implementazione del software "SIGE" per la gestione dell'IMU	21.a	Integrazione data base esistenti	PATELLA RONCONE GIORDANO
			21.b	Formazione del personale sul nuovo applicativo entro il 31.12.2014	
2,3	22	Definizione della procedura amministrativa per la concessione del suolo pubblico ai fini della predisposizione del "Regolamento Manufatti Edilizi su Suolo Pubblico"	22.a	Presentazione della proposta al Direttore entro il 31.12.2014	BERTA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	23	Piano di ricollocamento di tabelle affissionali per bilanciarne la distribuzione sul territorio cittadino	23.a	Ricollocamento di almeno 60 tabelle entro il 31.12.2014	PANETTA
2	24	Semplificazione procedura rilascio Concessioni per Occupazione Temporanea Suolo Pubblico per banchetti di superficie inferiore a 8 mq	24.a	Presentazione alla Direzione del progetto per l'identificazione degli spazi e l'attivazione della procedura semplificata per l'ottenimento della concessione entro fine ciclo PEG	AGALIATI

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		1.773	1.400		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		70	50		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	N° pratiche validate dal Servizio/ Totale pratiche lavorate dai CAF		100%	100%		LORENZELLI CASTELLA
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 PAUCIULLO
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	N° di rimborsi controllati / N° totale rimborsi		100%	100%		LORENZELLI CASTELLA

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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%		LUBBIA AMPARORE
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%		LUBBIA AMPARORE
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%		LUBBIA AMPARORE
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	N° unità immobiliari numerate		12.517	5.500		RINALDI COMANDUCCI
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		1%	1% dei Codici Fiscali		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 COSAP permanente	Emissione atti di contestazione e ingiunzione in seguito a sanzioni abusive permanenti Riesame di ordinanze ingiunzioni su sanzioni relative a occupazioni permanenti	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 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 SCONFIENZA
14	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)	98%		100%	VITROTTI BERTA
15	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%		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	
16	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)	100%	100%		VITROTTI BRESSA AGALIATI
17	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%		BRESSA AGALIATI
18	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)	100%	100%		VITROTTI BRESSA
19	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%		BRESSA
20	Timbrature manifesti/ locandine	Attività di timbratura manifesti e locandine	Apporre timbri su manifesti e locandine di terzi da affiggere	N° manifesti timbrati N° locandine timbrate		N° 545.621 manifesti N° 212.144 locandine	N° 400.000 manifesti N° 200.000 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
							Manten.	Miglior	
21	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		743	700		PANETTA
22	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		131	110		PANETTA

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, 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
1,2,3,4,5	1	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) 	1.a	Entro fine ciclo PEG	CADDIA
-	2	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	2.a	Entro il 31.12.2014	CADDIA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	3	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	3.a	Entro il 31.12.2014	CADDIA
-	4	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	4.a	Entro il 31.12.2014	CADDIA
2	5	Verifica unità immobiliari urbane (UIU) ai fini della numerazione. Attività previste: stesura elaborato planimetrico (EP) con eventuali sopralluoghi e controllo dei progetti edilizi, abbinamento subalterno catastale con gli occupanti, invio EP all'ufficio competente	5.a	Verifica di circa 1000 unità immobiliari entro il 31.12.2014	BECCASIO
4	6	Accertamenti territoriali e richieste (notifiche ai sensi del comma 336, art. 1, legge 311/04 "Adeguamento del classamento catastale") di aggiornamento catastale	6.a	Almeno 450 unità immobiliari urbane notificate entro il 31.12.2014	BECCASIO
2	7	Sviluppo progetto di fattibilità per la realizzazione di un "Punto Unico" di distribuzione e vendita dei prodotti cartografici sul Portale Web – Città di Torino (Geoportale o nuovo sito web)	7.a	Consegna al Direttore del progetto entro il 31.12.2014	PIRRELLO

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 BECCASIO
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 BECCASIO
3		Verifica superfici catastali ai fini della IUC	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)	N° verifiche effettuate / N° verifiche richieste		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		100%	100%		PIRRELLO

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, 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
1,2,3,4	1	Definizione del Regolamento manufatti edilizi su suolo pubblico	1.a	Presentazione del Regolamento alla Giunta Comunale per l'approvazione entro fine ciclo PEG	CAVALLARO
			1.b	Definizione dei contenuti tecnici delle norme transitorie per l'applicazione alle strutture esistenti delle norme previste dal nuovo Regolamento	COMO
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
-	3	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	3.a	Entro il 31.12.2014	CAVALLARO
-	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	CAVALLARO
-	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	CAVALLARO
1,3,4	6	Definizione dell'anagrafe delle insegne storiche da sottoporre a tutela	6.a	Predisposizione dell'elenco completo dei manufatti entro il 31.12.2014	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	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
3	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
4	Decoro urbano - interventi di tinteggiatura edifici	Rilascio verbale colore	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del verbale colore deve avvenire entro i termini previsti	N° verbali colore rilasciati nei tempi / N° totale di verbali colore	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	100%	100%		CAVALLARO
5	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
6	Gestione attività di recupero evasione per occupazioni permanenti del suolo pubblico (griglie, intercapedini, bocche di lupo)	Monitoraggio pagamento avvisi per regolarizzazioni 2009/2013	Nuova richiesta di pagamento tramite inserimento dati in applicativi Soris	N° dati inseriti / N° pratiche complessive		N.D.	90%		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	Permessi di costruire	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: dal lun al ven. ore 9-12	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	N.D.	100%		COMO
8	Permessi di costruire	Istruttoria tecnica	La lavorazione delle pratiche e il conseguente referto tecnico deve avvenire entro i tempi previsti	N° referti tecnici espressi nei tempi / N° totale di pratiche ricevute	100% del rispetto dei tempi (60 giorni)	N.D.	90%		COMO

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, 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
1,2	1	Regolamento Beni Comuni Pubblici Definizione di uno strumento finalizzato alla regolamentazione, sulla base del principio di sussidiarietà, del rapporto di collaborazione tra cittadini ed amministrazione per la cura e la rigenerazione di beni e spazi pubblici	1.a	Predisposizione della bozza del Regolamento da presentare alla Giunta Comunale entro il 31.12.2014	CAVALLARO
1,2,3	2	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	2.a	Entro fine ciclo PEG	CAVALLARO
1,2	3	Definizione di modelli procedurali per l'individuazione, la progettazione e la gestione di beni immobili pubblici nei processi di rigenerazione urbana da inserire nel Regolamento Beni comuni Pubblici	3.a	Predisposizione del documento da allegare alla bozza di Regolamento	FERRERO


N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	4	Gestione delle attività relative alla sicurezza in Barriera di Milano, all'interno del progetto Urban	4.a	Relazioni trimestrali delle attività svolte	CASTROVILLI
1,2	5	Definizione di modelli procedimentali per l'individuazione e l'utilizzo condiviso di spazi pubblici nei processi di rigenerazione urbana da inserire nel Regolamento Beni comuni Pubblici	5.a	Predisposizione del documento da allegare alla bozza di regolamento	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: 3.275	Ghedini: 3.111		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	3.726		4.000	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									
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	
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 disarmico	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 disarmico	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



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO TARSU - NUI CONTROLLO INESIGIBILITA' E RISCOSSIONE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : TARSU

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	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Assistenza generica allo sportello	Offerta di un servizio completo ed esaustivo nei tempi d'attesa previsti		Orario di apertura degli sportelli al pubblico: lun-ven 8,30-12,30	Sospensione del servizio senza preavviso		Giorni con rispetto orario / giorni di apertura	100%	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 provenienti 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 3 del 13 DICEMBRE 2013	
						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 settore	Indicatore	valore soglia base anno	
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO (TEC)								
ACCETTAZIONE DOMANDE	Rilascio della ricevuta o della autorizzazione provvisoria (proc. semplificata)	Reg. n. 335	Rilascio contestuale alla domanda in presenza del parere preliminare di altri settori (ove prescritto)			n. utenti che ottengono riscontro / n. utenti che presentano istanza	100%	PO SET D 10 B01
RILASCIO AUTORIZZAZIONI PUBBLICITA' PERMANENTE E TEMPORANEA	Le autorizzazioni rilasciate / revocate in conformità alla normativa di settore	Reg. n. 335 Reg. n. 248 D. Lgs. 507/93 D.P.R. 495/92 D. Lgs. 42/04	Le norme di riferimento sono applicate e garantite in tutti gli atti amministrativi	Presenza di autorizzazioni rilasciate in violazione della normativa. Presenza di pareri negativi o condizionati non in linea con le disposizioni regolamentari		n. autorizzazioni revocate a seguito di esposti / n. ricorsi sul totale di quelle rilasciate	< del 1%	PO SET D 10 B01
	Tempistiche per la concessione delle autorizzazioni permanenti relative alle insegne	Reg. n. 335 Carta di qualità dei servizi	Rilascio autorizzazione con procedura semplificata entro 100 gg.			n. autorizzazioni rilasciate entro i 100 gg. / n. autorizzazioni rilasciate	100%	PO SET D 10 B01
			Rilascio autorizzazione con procedura ordinaria entro 90 gg.			n. autorizzazioni rilasciate entro i 90 gg. / n. autorizzazioni rilasciate	100%	
	Tempistiche per la concessione delle autorizzazioni temporanee	Reg. n. 335 Carta di qualità dei servizi	Rilascio contestuale alla domanda se non richiesto parere di altri Settori e comunque non oltre i 30 gg. dalla presentazione dell richiesta	Rilascio dell'autorizzazione oltre l'inizio dell'iniziativa pubblicitaria		n. utenti che ottengono autorizzazione o diniego entro i termini / n. richiedenti autorizzazione	100%	PO SET D 10 B02
EMISSIONE AVVISI DI PAGAMENTO	Caricamento dei dati relativi agli impianti autorizzati e delle eventuali esenzioni/riduzioni su applicativo informatico	Reg. n. 335 Reg. n. 267 D. Lgs. 507/93 D. Lgs. 446/97	Assenza di errori materiali nell'applicazione di tariffe, esenzioni riduzioni (assenza di sgravi per errori materiali)			n. sgravi concessi per errori materiali nell'applicazione di esenzioni, riduzioni / n. totale avvisi emessi	< del 4%	PO SET D 10 B03
	Caricamento dei dati del contribuente e criteri di applicazione del canone in fase di emissione degli avvisi di pagamento		Correttezza della banca dati cimp da cui hanno origine le liste di carico		CSI	n. anomalie bonificate / totale delle anomalie rilevate	> del 99%	PO SET D 10 B03
	Postalizzazione degli avvisi di pagamento	Capitolato SORIS	La postalizzazione degli avvisi avviene nella finestra temporale di 20 gg. prima della scadenza di pagamento	Superamento della finestra temporale di oltre 10 gg.	SORIS	n. avvisi postalizzati nella finestra temporale prevista / totale avvisi emessi	100%	PO SET D 10 B03
MODALITA' DI PAGAMENTO	Orario di sportello del concessionario per la riscossione	Capitolato SORIS	Orario sportelli del concessionario: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30		SORIS	n. giorni di rispetto dell'orario / n. giorni di apertura	100%	Contratto di Servizio SORIS
	Numero di sportelli aperti al pubblico da adeguare al flusso di utenza, nel rispetto di tempi massimi di attesa predefiniti	Capitolato SORIS	Sono disponibili almeno due sportelli fino ad un massimo commisurato ad un tempo di attesa non superiore a 30 min.		SORIS	n. giorni in cui lo standard è rispettato / n. giorni di apertura	100%	Contratto di Servizio SORIS
CONTROLLO ABUSIVISMO	Accessi, ispezioni e verifiche in loco relative agli Impianti Pubblicitari	Reg. n. 335 Codice della Strada Reg. n. 248 L. 689/81	Il nucleo operativo procede all'accertamento entro 50 gg dalla richiesta	Accertamenti effettuati oltre i 75 giorni	Nucleo Tributi Locali della Polizia Municipale	n. accertamenti effettuati nei tempi / accertamenti totali	100%	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



CITTA' DI TORINO

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

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: C.I.M.P.

DOCUMENTO

SQS D10A 02

REV.


Rev 3 del 13 DICEMBRE 2013



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 settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INFORMAZIONE ED ASSISTENZA PERSONALE (INFO)								
ASSISTENZA ALL'UTENTE DI PERSONA	Tempi di attesa per la presentazione delle istanze e la verifica dei requisiti di ricevibilità		il tempo di attesa agli sportelli non supera: - 50 minuti per le istanze relative alla pubblicità permanente - 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></div> <div>CITTA' DI TORINO</div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO IMU/ICI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO IMU/ICI</div>						DOCUMENTO	SQS TRIB 02	
						REV.	4 DEL 01/11/2013	
						REDAZIONE	P. GIORDANO	
						VERIFICA	F. 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 setto	Indicatore	valore soglia base anno	
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO (TEC)								
DICHIARAZIONI IMU/ICI E COMUNICAZIONI DI APPLICAZIONE ALIQUOTE	Tempistiche di caricamento in banca dati delle dichiarazioni cartacee	convenzione con i CAF	caricamento delle dichiarazioni inoltrate dal Servizio entro il 30/01 di ogni anno	Mancato caricamento delle dichiarazioni consegnate dal Servizio IMU/ICI	CAF	n. dichiarazioni caricate entro i termini/n. dichiarazioni consegnate dal Servizio IMU/ICI	>95%	PO Ser D10C 01
	Tempistiche di caricamento in banca dati delle dichiarazioni IMU caricate dai CAF o trasmesse on-line tramite servizio Anutel		caricamento delle dichiarazioni trasmesse dal Servizio IMU/ICI entro il 30/01 di ogni anno.	Mancato caricamento delle dichiarazioni trasmesse dal Servizio IMU/ICI	CSI, CAF	n. dichiarazioni caricate entro i termini/n. dichiarazioni trasmesse dal Servizio IMU/ICI	>95%	
ACCETTAZIONE ISTANZE IMU E ICI ORDINARIA	Tempistiche di lavorazione delle istanze e interpelli riguardanti l'IMU e l'ICI ordinaria	L. 241/90 s.m.i. L. 212/00 s.m.i. Regolamento procedimenti amministrativi (risposta entro 30 gg. per istanze e 120 gg. Per interpelli)	il contribuente ottiene una risposta interlocutoria o definitiva (a seconda della complessità della pratica) entro 30 gg. dalla presentazione			n. istanze lavorate entro i termini/n. istanze presentate	100%	PO Ser D10C 01
			il contribuente ottiene la risposta all'interpello entro 120 gg. dalla presentazione			n. interpelli lavorati entro i termini/n. interpelli presentati	100%	
RIMBORSI IMU e ICI	Tempistiche per la lavorazione delle istanze di rimborso	D.Lgs. 504/92 s.m.i. L. 296/06 art. 1 c. 164 Regolamento procedimenti amministrativi (risposta entro 180 gg. dalla presentazione istanza)	Il Servizio IMU/ICI conclude la lavorazione delle istanze di rimborso entro 143 gg. dalla data di presentazione	Ritardi superiori a 30 gg.		n. istanze lavorate entro i termini/n. istanze presentate	100%	PO Ser D10 C 02
			Il Servizio Amministrazione e Gestione Finanziaria emette la determina di liquidazione entro 7 gg. dalla data della richiesta da parte del Servizio IMU/ICI	Ritardi superiori a 7 gg.	Servizio Amministrazione e Gestione Finanziaria	n. determine emesse entro i termini/n. richieste pervenute	100%	PO Ser D10 C 02
			Il Servizio Procedure Liquidazione Fornitori (V.D.G. Finanza e Tributi) eroga il rimborso entro 30 gg. dal ricevimento della determina di liquidazione da parte del Servizio Amministrazione e Gestione Finanziaria (Dir. Servizi Tributarî, Catasto e Suolo Pubblico)	Ritardi superiori a 15 gg.	Servizio Procedure Liquidazione Fornitori (V.D.G. Finanza e Tributi)	n. rimborsi erogati entro i termini/n. rimborsi richiesti	100%	PO Sett V06A 01
EMISSIONE PRE- COMPILATO IMU	Tempistiche di emissione del pre- compilato IMU		La postalizzazione avviene entro 20 giorni dal termine fissato per la scadenza della prima rata (acconto)		SORIS	n. lettere postalizzate nella finestra temporale prevista/n. lettere emesse	100%	PO Ser D10C 03 Contratto di Servizio con Soris

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 ED ASSISTENZA PERSONALE (INFO)								
ASSISTENZA DI PERSONA (TRAMITE SPORTELLO)	Disponibilità di sportelli aperti al pubblico per ottenere informazioni, consulenza, assistenza e per la presentazione di dichiarazioni e istanze		rispetto orari sapertura sportelli (lunedì - venerdì ore 8,30-12,30)	chiusura sportelli per l'intera giornata		n. giorni di rispetto orario/n. giorni apertura sportelli	100%	PO Ser D10C 01
			il tempo d'attesa agli sportelli non supera i 20 minuti di norma e i 40 minuti nel periodo di punta	tempi d'attesa superiori ai 60 minuti		n. gg. in cui lo std. È rispettato/n. giorni apertura sportelli	> 95%	
ASSISTENZA TELEFONICA	Disponibilità di un call center di 1°livello per info sui casistiche std ICI e IMU , sui servizi offerti dal Servizio IMU/ICI e sugli atti emessi		Il numero degli operatori in servizio presso il call center di 1°liv. (mai inferiore a 3) garantisce un tempo d'attesa inferiore a 120 sec.		Servizio Telefonia e call center (Direzione Sistema Informativo)	n. giorni con presenza minima rispettata/gg. apertura	100%	PG Sett D10C 01
						n. giorni con tempi d'attesa inferiori a 120 sec./gg. apertura	>95%	
			Il call center di 1°liv. è aperto almeno 45 ore al la settimana con disponibilità del servizio articolata sui 6 gg.			n. gg. rispetto servizio garantito	100%	
	E' disponibile un call center di 2°livello per fornire info specifiche/personalizzate al cittadino		Il call center di 2°livello è aperto per 36 ore settimanali			n. gg. apertura call center/n. gg. lavorativi	100%	
ASSISTENZA ON-LINE (VIA E-MAIL)	Tempistiche di risposta pervenute alle caselle di posta elettronica "assistenzaici@comune.torino.it" e "assistentzaimu@comune.torino.it" (tramite sistema OTRS)		le risposte alle e-mail dei contribuenti avvengono entro 30 gg.	La risposta viene fornita oltre i termini		n. risposte entro i termini/n. richieste pervenute	> 95%	PG Sett D10C 01
COMUNICAZIONE E TRASPARENZA (COM)								
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DEL SERVIZIO	Sito web dedicato ove sono disponibili tutte le informazioni relative al servizio ed al tributo (norme di riferimento, orari, procedimenti, modulistica)		MODIFICA DEL CONTENUTO: IL Servizio effettua l'aggiornamento entro 2 gg. lavorativi dal verificarsi della necessità di modifica.			n. aggiornamenti eseguiti entro i termini/n. aggiornamenti richiesti	>95%	PG Sett D10C 01 + PG Dir D05 02
			MODIFICHE STRUTTURALI: La redazione web effettua l'aggiornamento del sito entro 7 gg. dalla richiesta.		Redazione web	n. aggiornamenti eseguiti entro i termini/n. aggiornamenti richiesti	>95%	
COMUNICAZIONI/SEGNALAZIONI PROVENIENTI DALL'UTENETE	Tempistiche di risposta a segnalazioni o reclami pervenuti per segnalare anomalie e tutelare interessi	Reg. 335 Carta della Qualità dei Servizi (risposta entro 30 gg.)	Risposta entro 30gg a tutte le segnalazioni ed i reclami scritti (non anonimi) pervenuti presso gli sportelli, per posta, fax, e-mail o sistema GST			n. reclami evasi entro i termini/n. reclami ricevuti	100%	PG Sett D10C 01



CITTA' DI TORINO

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

DIREZIONE ORGANIZZAZIONE

DIREZIONE 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

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Progettare anche in collaborazione con l'Università, la realizzazione di interventi formativi su Anticorruzione e Trasparenza come previsto nel Piano della Città	1.a	Realizzazione di almeno 3 interventi formativi per il personale dirigenziale e per il personale delle aree a rischio entro il 31.12.2014	POMA
1	2	Revisione del sistema di inquadramento retributivo della dirigenza	2.a	Entro il 31.12.2014	RUBINO
1	3	Revisione della proposta alle OOSS di regolamento delle attribuzioni degli incentivi per il personale tecnico alla luce dei nuovi orientamenti giurisprudenziali.	3.a	Redazione proposta di regolamento entro il 31.12.2014	GIORDANO
1, 2	4	Monitoraggio delle eccellenze nella gestione delle attività delle diverse realtà comunali italiane e internazionali e studio delle possibilità di una loro applicazione nella realtà della Città di Torino	4.a	Presentazione risultati entro il 31.12.2014	DE NARDO
1	5	Procedure selettive pubbliche e riservate per profili educativi e procedura selettiva per assistente sociale	5.a	Espletamento delle procedure entro il 31.12.2014	DONOTTI
1, 2	6	Rinnovo del Certificato Iso 9001 della Città	6.a	Entro il 30.06.2014	D'ALESSANDRO DOLINO
1, 2	7	Riprogettazione dell'indagine di Customer satisfaction relativo al servizio di ristorazione scolastica	7.a	Validazione del nuovo modello entro fine ciclo Peg	D'ALESSANDRO
1, 2	8	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	8.a	Rispetto del Piano delle attività 2014 / 2015	D'ALESSANDRO DONOTTI DOLINO
1, 2	9	Realizzare l'iniziativa Innova.TO nell'ambito del Gruppo di Lavoro	9.a	Entro il 31.12.2014	D'ALESSANDRO DONOTTI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	10	Aggiornamento della gestione delle posizioni organizzative sull'applicativo HR	10.a	Avvio della funzionalità per la produzione di report riepilogativi su pesi e relative indennità	PAPPALARDO
1	11	Elaborazione delle schede S.A.R.A. (Scheda analisi razionalizzazione attività)	11.a	Ricognizione completa delle attività illustrate su ogni singolo Organigramma della Città entro il 30.06.2014	SCHIAVONE
			11.b	Verifica ed aggiornamento degli organici entro 31.12.2014	
1	12	Predisposizione capitolato d'appalto per l'affidamento del servizio di somministrazione di lavoro temporaneo per il triennio 2015 –2017	12.a	Approvazione capitolato entro 31.10.2014	MARCHESE
			12.b	Affidamento servizio entro il 31.12.2014	
2	13	Informatizzazione del Fascicolo del dipendente (sistema Doqui Acta): inserimento di documenti elettronici ed annotazione dei “segnaposti” per i documenti cartacei ancora conservati nel fascicolo	13.a	Informatizzazione del 10% dei fascicoli dei dipendenti in ruolo	SACCO
1, 2	14	Incremento del numero di percorsi formativi realizzati 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	14.a	Gestione, per il personale dell'Ente, di almeno 8 corsi entro il 31.12.2014.	PRINCIPALE
2	15	Adeguamento della procedura stipendiale HR-Spi alle regole del part-time ciclico e contestuale aggiornamento delle denunce mensili contributive UNIAMENS –Lista PosPA.	15.a	Entro il 31.12.2014	RITORTO COLOMBO
2	16	Revisione delle modalità di gestione degli eredi e del processo di calcolo del cedolino sull'applicativo stipendiale HR- Spi	16.a	Entro il 31.12.2014	TIBONE MERLO
1, 2	17	Ottimizzazione e risparmio del 5% delle postazioni per la rilevazione presenze da sostituire, al fine di consentire il recupero di bollatori elettronici per nuovi punti di utilizzo.	17.a	Entro il 31.12.2014	BUA
2	18	Adeguamento dei parametri sull'applicativo HR-Spi delle regole del principio di cassa, previste dall' Inps gestione ex-Inpdap, e aggiornamento delle schede di inquadramento e del trattamento accessorio.	18.a	Entro il 31.12.2014	PEPE
1	19	Progettazione e realizzazione di interventi formativi sul Codice di comportamento dei dipendenti pubblici e della Città di Torino.	19.a	Realizzazione interventi formativi frontali entro il 31.12.2014	POMA FORTE
			19.b	Progettazione intervento formativo in e-learning entro il 30.06.2014	
			19.c	Avvio della realizzazione intervento formativo in e-learning entro il 31.12.2014	
2	20	A seguito della riorganizzazione, revisione del sito Intracom della Direzione Organizzazione e della modulistica ivi presente, e aggiornamento delle richieste di mobilità presenti in banca dati.	20.a	Entro il 31.12.2014	VERDE RENA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	21	Definizione della procedura di acquisizione pareri sulle richieste di mobilità interna.	21.a	Avvio procedura entro il 31.12.2014	RENA
1	22	Attivazione di 20 ulteriori postazioni di telelavoro	22.a	Entro il 31.12.2014	MIGLIA SCIARAFFA
1	23	Realizzazione di un progetto di introduzione di nuovi profili orari per i dipendenti	23.a	Avvio della sperimentazione entro il 31.12.2014	MIGLIA SCIARAFFA
-	24	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	24.a	Entro il 31.12.2014	RUBINO DONOTTI POMA DE NARDO D'ALESSANDRO GIORDANO
-	25	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	25.a	Entro il 31.12.2014	RUBINO DONOTTI POMA DE NARDO D'ALESSANDRO GIORDANO
-	26	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	26.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	RUBINO DONOTTI POMA DE NARDO D'ALESSANDRO GIORDANO
-	27	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	27.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	RUBINO DONOTTI POMA DE NARDO D'ALESSANDRO GIORDANO
-	28	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)	283a	Entro fine ciclo PEG	RUBINO DONOTTI POMA DE NARDO D'ALESSANDRO GIORDANO

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		91%	91%		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	100%	100%		SCHIAVONE DONOTTI

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	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	97%	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	84%	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	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	94%	94%		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	92%	92%		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	95%	95%		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	96%	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	100%	100%		SCIARAFFA
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	100%	100%		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	
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	95%	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	100%	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)	100%	100%		FORTE RUBINO
21	Gestione del Sistema Qualità	Rispetto del piano di audit interni qualità		N° audit eseguiti/ N° audit programmati nel periodo		100%	100%		D'ALESSANDRO
22		Somministrazione indagini di customer satisfaction		N° Indagini di customer satisfaction effettuate/ N° indagini previste nel Riesame del S GQ		100%	100%		D'ALESSANDRO DOLINO

 CITTA' DI TORINO	SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE - SERVIZIO FORMAZIONE ENTE						DOCUMENTO	SQS SGRU01
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: FORMAZIONE EROGATA DAL SCO						REV. 1	DEL 01.01.2014
							APPROVAZIONE	FRANCA POMA
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
CONVOCAZIONE AI PARTECIPANTI	Tempi di invio convocazione ai partecipanti delle iniziative formative in aula		Almeno 7 gg.prima dell'inizio dell'attività formativa			% di rispetto delle tempistiche previste	90%	POSerSGRU01
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	80%	POSerSGRU01
	Assistenza ai partecipanti durante lo svolgimento dei corsi		Presenza di un tutor per lo svolgimento dei corsi			N°bre presenza tutor/N°bre formazione	95%	POSerSGRU01
	Tempi di predisposizione dei provvedimenti di liquidazione delle spese		Entro 30 gg.dal ricevimento della fattura/nota spese previa verifica con esito positivo del possesso dei prescritti requisiti dichiarati dall'operatore economico affidatario *			% di provvedimenti predisposti nei termini	100%	POSerSGRU01
	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.ore senza interruzioni/N.ore formazione	95%	POSerSGRU01
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%	POSerSGRU01
RILASCIO ATTESTATI	Tempi di rilascio attestati di frequenza		Entro 7 gg. lavorativi dalla protocollazione della richiesta			% di attestati rilasciati nei termini	95%	POSerSGRU01

* Le liquidazioni sono sospese nel periodo di fine anno (1°– 31 Dicembre), per le esigenze connesse con la chiusura dell'esercizio finanziario.

**DIREZIONE
CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE**

DIREZIONE 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
- 5) Contribuire all'evoluzione del sistema delle radiotrasmissioni della Città

OBIETTIVI - DIREZIONE

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
4	1	Estensione del nuovo sistema di gestione documentale, digitalizzazione dei documenti, firma digitale e posta elettronica certificata	1.a	Predisposizione manuale	DE BORTOLI
			1.b	Realizzazione del Piano di formazione	
1, 2	2	Avvio delle nuove procedure di controllo dei cantieri stradali	2.a	Divulgazione della procedura nelle 10 SS.TT.CC., Porta Palazzo e nei Nuclei che effettuano interventi in materia (Mobile, Progetti Operativi, Prossimità)	MEGLIOLA
1, 2	3	Garantire la sicurezza e la viabilità durante la finale dell'Uefa Europa League del 14 maggio 2014 presso lo Juventus Stadium	3.a	Pianificazione delle attività	MEGLIOLA ILLENGO
			3.b	Emanazione degli Ordini di Servizio per la predisposizione dei servizi (viabilità, commercio, ecc.)	
			3.c	Svolgimento di servizi di viabilità in occasione dell'evento (scorta, tifoserie, ecc.)	
3	4	Nell'ambito del Progetto Qualità, realizzazione di un'indagine di Customer Satisfaction su: - attività della Centrale Operativa, - rilevamento sinistri stradali - accertamenti anagrafici - accertamenti su attività produttive in sede fissa	4.a	Entro il 31.12.2014	BARETTA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
3	5	Servizi di gestione dei sinistri stradali del Nucleo Mobile e del Nucleo Infortunistica - Realizzazione il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	5.a	Rispetto del Piano delle attività approvato 2014 / 2015	BARETTA BOETTI ILLENGO
3	6	Monitorare il rispetto del termine massimo di giorni lavorativi consecutivi dei reparti con personale operativo	6.a	Raccolta e registrazione report mensile dei Reparti	BOETTI
			6.b	Richiesta e raccolta controlli a campione	
3	7	Assegnazione del personale alle Sezioni Territoriali in relazione alle caratteristiche territoriali e all'operatività degli agenti	7.a	Analisi dei principali indicatori territoriali delle Circoscrizioni (popolazione, superficie, attività commerciali, ecc.)	STELLA
			7.b	Analisi della distribuzione del personale al 1.1.2014 sulla base dei dati emersi	
			7.c	Revisione della dotazione organica delle SSTCC sulla base di assegnazioni future nel 2014	
1, 2	8	Controllo della regolarità assicurativa, amministrativa e doganale dei veicoli circolanti immatricolati all'estero (UE ed extraUE) condotti da cittadini italiani e stranieri e dei veicoli adibiti al trasporto merci, in applicazione della Circolare del Corpo n. 16/2014 e s.m.i.	8.b	200 servizi	ILLENGO
1	9	Analisi delle ingiunzioni o solleciti di pagamento a sanzioni per violazioni al Codice della strada emesse da Soris ed individuazione di elenchi di posizioni debitorie complessive su cui proporre azioni aggiuntive in ragione della particolare tipologia del credito	9.a	Trasmissione n. 4 elenchi	DI BARTOLO
1	10	Valutazione, sperimentazione e messa in esercizio dell'utilizzo di Twitter come ulteriore modalità di comunicazione con il cittadino, soprattutto per la segnalazione immediata di criticità viabili	10.a	Studio sulle problematiche connesse e parti coinvolte	GERBI
			10.b	Valutazione acquisizione eventuali strumenti tecnici	
			10.c	Fase sperimentale di avvio del sistema	
			10.d	Messa in esercizio	
3	11	Realizzazione di un corso di base per operatori di P.M. sui luoghi storici, culturali e turistici più rappresentativi della Città	11.a	Almeno 20 interventi formativi	GERBI
-	12	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	12.a	Entro fine ciclo PEG	GREGNANINI BOETTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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 bilancio	Miglioramento della percentuale incassi di competenza		(Importo incassato/importo accertato nell'anno)/(Importo incassato/importo accertato nell'anno precedente) ¹		N.D.	> 1		DI BARTOLO
3	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
4	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
5	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
6	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
7	Risposta interrogazioni	Garantire la risposta alle interrogazioni pervenute al Comando		n° risposte nei tempi di riferimento / n° interrogazioni pervenute	30 gg	100%	100%		BOETTI
8	Risposta interpellanze	Garantire la risposta alle interpellanze pervenute al Comando discusse in Consiglio Comunale		n° risposte effettuate / n° interpellanze in discussione		100%	100%		BOETTI
9	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	100%	100%		BOETTI BARETTA

¹ Il dato sarà calcolato considerando i fattori di riduzione di cui all'art. 20, co. 5-bis, lett. a) del D.L. n. 69/2013, conv. in L. 98/2013

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
10	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
11	Gestione del personale	Organizzazione del personale utilizzato in servizio straordinario nei fine settimana o nei giorni festivi		Servizi pianificati / servizi necessari	104 fine settimana e 11 festività infrasettimanali	100%	100%		MEGLIOLA
12	Controlli sicurezza stradale	Controlli sull'abuso di sostanze alcoliche o stupefacenti alla guida		n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	50 servizi	100%	100%		ILLENGO
13	Sicurezza stradale	Controlli sull'eccesso di velocità alla guida		n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	120 servizi	100%	100%		ILLENGO
14	Sicurezza stradale	Controlli su norme di comportamento particolarmente pericolose con videocamera		n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	100 servizi	100%	100%		ILLENGO
15	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	97%	97%		ILLENGO
16	Sicurezza stradale	Controlli sulla circolazione con particolare attenzione ad alcune priorità (sorpasso, ecologia, stranieri, fermi fiscali)		n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	200 servizi	100%	100%		ILLENGO
17	Gestione verbali	Garantire il rispetto del termine massimo di consegna del verbale da parte dell'agente al proprio Ufficio verbali		N° verbali consegnati nel rispetto del valore di riferimento / N° verbali consegnati	5 gg dalla redazione (eccetto casi specifici motivati)	N.D.	90%		ILLENGO
18	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
19	Relazioni esterne	Gestione casella Vigili Urbani Polizia Municipale	Smistamento mail e risposta a cittadino	Risposte inviate entro i tempi di riferimento / Mail ricevute	2 gg	100%.	100%.		GERBI
20	Gestione del personale	Garantire il rispetto del termine massimo di giorni lavorativi consecutivi		N° lavoratori attivati nel rispetto del valore di riferimento / N° lavoratori attivati	Giorni di lavoro consecutivi < 7	N.D.	100%		DE BORTOLI ILLENGO MEGLIOLA
21	Relazioni esterne	Divulgazione informazioni alla cittadinanza tramite comunicati radio, tv e stringa audio sul sito comunale		N° comunicati divulgati/n° di riferimento	8 al giorno da lunedì a venerdì da settembre a giugno (1688)	N.D.	90%		GERBI

OBIETTIVI - SERVIZIO SICUREZZA URBANA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
2	1	Informatizzazione dell'archivio degli antifurti completi di recapiti nominativi e telefonici	1.a	Creazione database	SOBRINO
			1.b	Comunicazione a tutti edifici sotto antifurto	
2	2	Realizzazione Progetto READY	2.a	Attuazione del piano operativo	SOBRINO
			2.b	Riduzione del 15% della percentuale di coda sulle chiamate di emergenza	
			2.c	Informazione ai Reparti sulle nuove modalità	
2, 3	3	Aggiornamento e comunicazione delle procedure Utaf	3.c	18 incontri	TODESCO
2	4	Attività di supporto alle Polizie Locali della Regione Piemonte nell'ambito del progetto Laboratorio di Polizia Scientifica regionale	4.a	100 prestazioni	TODESCO
2	5	Progettare un sistema di contrasto al fenomeno delle truffe agli anziani	5.a	Stesura progetto entro il 31/5/2014	FERRARESI
			5.b	Effettuazione n. 20 servizi sul territorio	
2	6	Realizzazione di interventi finalizzati alla tutela della sicurezza dei turisti in visita	6.a	Effettuazione n. 25 servizi	FERRARESI
2	7	Tutela fasce deboli: attuazione di un percorso di info/formazione interna inerente le disposizioni in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere ex Legge 119/2013	7.a	n. 10 incontri	PARIGINI
2	8	Progetto Ladri di biciclette: messa a sistema delle azioni previste in fase di progettazione tramite la strutturazione di un database per la raccolta di tutti i dati relativi al fenomeno e all'implementazione di ulteriori attività investigative.	8.a	Entro 31/12/2014	PARIGINI
2	9	Elaborazione di proposte di soluzioni migliorative nella gestione del disagio minorile	9.a	Proposta di 1 progetto	LOIACONO
-	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	Entro fine ciclo PEG	GREGNANINI SOBRINO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
-	11	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	11.a	Entro il 31.12.2014	GREGNANINI
-	12	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	12.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	GREGNANINI
-	13	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	13.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	GREGNANINI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO SICUREZZA URBANA²

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Accoglienza telefonica	Aggiornamento del personale esterno alla Centrale idoneo al lavoro in Centrale Operativa		Incontri effettuati/incontri di riferimento	15 incontri	N.D.	90%		SOBRINO
2	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%		FERRARESI
3	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%		FERRARESI

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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
4	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%		FERRARESI
5	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%		FERRARESI
6	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%		FERRARESI
7	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%		FERRARESI
8	Sicurezza urbana	Presidio del territorio su zone a rischio disordine urbano		N° pattuglie effettuate / n° pattuglie di riferimento	52 pattuglie	100%	100%		PARIGINI
9	Gestione verbali	Garantire il rispetto del termine massimo di consegna del verbale da parte dell'agente al proprio ufficio verbali		N° verbali consegnati nel rispetto del valore di riferimento / N° verbali consegnati	5 gg dalla redazione (eccetto casi specifici motivati)	N.D.	90%		PARIGINI
10	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
11	Procura	Garantire la copertura del Turno arrestati		Turni coperti/turni richiesti	130 turni	N.D.	90%		LOIACONO
12	Procura	Garantire l'attività penale e civile a tutela dei minori		Fascicoli gestiti/fascicoli assegnati	350 fascicoli	N.D.	100%		LOIACONO
13	Gestione del personale	Garantire il rispetto del termine massimo di giorni lavorativi consecutivi		N° lavoratori attivati nel rispetto del valore di riferimento / N° lavoratori attivati	Giorni di lavoro consecutivi < 7	N.D.	100%		SOBRINO TODESCO FERRARESI PARIGINI

OBIETTIVI - SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
1, 4	1	Analisi delle ingiunzioni o solleciti di pagamento a sanzioni per violazioni al Codice della strada emesse da Soris ed individuazione di elenchi di posizioni debitorie complessive su cui proporre azioni aggiuntive in ragione della particolare tipologia del credito	11.a	Trasmissione n. 4 elenchi	BERERA
1, 4	2	Aumento dei solleciti e ingiunzioni emessi nell'esercizio 2014 dalla società Soris per violazioni notificate e non pagate	2.a	Entro il 31.12.2014	FENOGLIO
1, 4	3	Riduzione del numero di raccomandate inviate, tramite l'utilizzo in alternativa della PEC	3.a	Riduzione del 20%	FENOGLIO
4	4	Rilascio sinistri stradali: semplificazione della modulistica e riduzione del consumo di carta	4.a	Predisposizione del modello riassuntivo del sinistro -in formato pdf	LIETI
4	5	Analisi delle segnalazioni dei cittadini pervenute allo Sportello del cittadino di criticità procedurali di altri uffici e proposta di eventuali modifiche correttive	5.a	Analisi entro il 31.12.2014	LIETI
			5.b	Proposta modifiche consequenziali	
1	6	Dispositivi tecnici: definizione del controllo di secondo livello sulle targhe rilevate tramite strumenti elettronici non verbalizzate	6.a	Relazione di dettaglio mensile sull'attività svolta	LIETI
			6.b	Report di sintesi semestrale	
1, 4	7	Realizzare presso i Reparti operativi incontri di approfondimento del funzionamento di VCS e dei tempi procedurali di notificazione dei verbali	7.a	Entro 31/12/2014	CASANOVA
1, 4	8	Predisposizione di una nuova procedura per la verbalizzazione delle sanzioni relative al trasporto merci al fine di ridurre il contenzioso	8.a	Definizione procedura alternativa	CASANOVA
			8.b	Formazione del personale dei Reparti	
4	9	Implementazione dell'applicativo informatico per la ricerca delle circolari del Corpo	9.a	Attivazione motore di ricerca	MASSOCCO
			9.b	Diffusione tra il personale del nuovo motore di ricerca	
4	10	Realizzazione di azioni di monitoraggio finalizzate al rispetto della pianificazione dei consumi di carta	10.a	Studio previsione necessità dei reparti	MASSOCCO
			10.b	Verifiche trimestrali scorte	
			10.c	Verifiche trimestrali consumi	
			10.d	Tracciatura semestrale degli sforamenti	

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
4	11	Definizione di una prassi operativa dell'attività contenziosa atipica	11.a	Ricognizione delle attività atipiche gestibili dall'ufficio, diverse dalle cause di competenza ad esse collegate	MARCON
			11.b	Elaborazione delle rispettive schede procedurali, standardizzate	
			11.c	Redazione del manuale applicativo ad uso dei componenti l'ufficio	
4	12	Riorganizzazione dei criteri e delle modalità di assegnazione dei fascicoli agli addetti competenti alla preparazione delle comparse di costituzione in giudizio per il successivo deposito nei termini di legge	12.a	Entro il 30.6.2014	MARCON
4	13	Adempimenti del Codice per la tutela dati personali (privacy): ricognizione sulla corretta apposizione della segnaletica e sul rispetto delle prescrizioni in materia presso tutte le sedi distaccate del Corpo (Sezioni, Nuclei, Uffici)	13.a	Entro il 31.12.2014	MARCON
4	14	Garantire, in collaborazione con la Direzione Controllo strategico e direzionale, Facility e Appalti, il Servizio Edifici Municipali, l'Enasarco, Iride Servizi e ditte esecutrici dei lavori, il mantenimento delle condizioni "organizzative-gestionali" di sicurezza in occasione dell'esecuzione dei lavori per il rafforzamento dei sistemi di sicurezza presso il Comando di Via Bologna n. 74 previsti per il 2014	14.a	Entro il 31.12.2014	LATORE
-	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 - 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)	15.a	Entro fine ciclo PEG	BERERA CASANOVA FENOGLIO MASSOCCO LIETI
-	16	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	16.a	Entro il 31.12.2014	BERERA
-	17	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	17.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	BERERA
-	18	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	18.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	BERERA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO AMMINISTRAZIONE³

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	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
2	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	100%	100%		BERERA LIETI
3	Servizi notturni (Progetto Notte)	Aggiornamento, monitoraggio e pianificazione, riepilogo servizi		Report elaborati/12		100%	100%		BERERA LIETI
4	Esercitazione al tiro	Garantire l'avvio del personale armato alle esercitazioni di tiro annuali		personale avviato alle esercitazioni/agenti armati		100%	100%		BERERA MASSOCCO
5	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
6	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	100%	100%		BERERA MASSOCCO
7	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	100%	100%		MARCON
8	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%		LATORE
9	Sicurezza e prevenzione	Incontri di aggiornamento / programmazione con Medici Competenti e RLS		Incontri effettuati/incontri previsti	4 incontri	100%	100%		LATORE

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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
10	Gestione del personale	Garantire il rispetto del termine massimo di giorni lavorativi consecutivi		N° lavoratori attivati nel rispetto del valore di riferimento / N° lavoratori attivati	Giorni di lavoro consecutivi < 7		N.D.	100%	MASSOCCO LIETI CASANOVA FENOGLIO MARCON

OBIETTIVI – SERVIZIO SICUREZZA STRADALE

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
3	1	Implementazione dell'attività formativa tramite piattaforma e-learning	1.a	Individuazione personale che parteciperà alle lezioni	SGARBI BRILLANTE
			1.b	Analisi resoconto esito corso	
			1.c	Analisi possibilità applicazione e-learning nella Direzione e ambiti di intervento	
3	2	Realizzazione di un corso di base per operatori di P.M. sui luoghi storici, culturali e turistici più rappresentativi della Città	2.a	Entro il 31.12.2014	SGARBI BRILLANTE
1	3	Svolgere controlli sulle regolarità dell'esercizio dell'attività di autotrasporto persone/cose, in particolare del rispetto dei tempi di riposo e di guida, nonché della velocità	3.a	20 servizi	SALVAGNO
1, 2	4	Effettuare controlli, anche con altri reparti, nelle aree frequentate da nomadi, finalizzati alla verifica di eventuali veicoli con intestazioni fittizie, tramite l'apparecchiatura AD3	4.a	30 servizi	SALVAGNO
1, 4	5	Realizzazione di un corso di formazione sulla tecnica di rilievo dei sinistri stradali e le misurazioni per schizzi planimetrici e planimetrie CAD, destinato al personale delle Sezioni Territoriali, del Nucleo Mobile e del Presidio Porta Palazzo	5.a	Realizzazione di 10 incontri per almeno 2 persone per ogni Reparto coinvolto	MERICO
1, 4	6	Avvio della trasmissione in formato elettronico alla Procura della Repubblica di Torino delle deleghe mod. 21 sviluppate dal Nucleo Infortunistica, tramite utilizzo della P.E.C.	6.a	Attivazione procedura	MERICO
			6.b	Divulgazione modalità del nuovo servizio alla Direzione	
3	7	Servizi di rilevamento e gestione dei sinistri stradali del Nucleo Infortunistica - Realizzazione il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	7.a	Rispetto del Piano delle attività approvato 2014 / 2015	MERICO
3	8	Razionalizzazione consumo carta: eliminare le copie dei fascicoli di competenza del giudice di pace relativi al reato di cui all'articolo 590 codice penale emerso a seguito di sinistro stradale con subdelega al Comando del Corpo	8.a	Digitalizzazione dei fascicoli ed invio via pec ove possibile	BAGNOLI
			8.b	Creazione di un data base che consenta la visura dell' iter dei fascicoli e la PG delegata	

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
-	9	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	9.a	Entro fine ciclo PEG	SGARBI SALVAGNO
-	10	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	10.a	Entro il 31.12.2014	SGARBI
-	11	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	11.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	SGARBI
-	12	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	12.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	SGARBI

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 dal lunedì al sabato e 9/16 la domenica e festività infrasettimanali	n° giorni senza interruzione del servizio/n° totale di giorni di servizio		100%	100%		SGARBI MERICO
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		96%	96%		SGARBI MERICO
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 Twist	n° sinistri stradali caricati nei termini/n° totale di sinistri caricati		99%	99%		SGARBI MERICO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	Rilievo sinistri stradali	Stesura delle planimetrie richieste dai Reparti del Corpo		N° planimetrie restituite nei termini di riferimento /n° totale planimetrie richieste	10gg	100%	100%		SGARBI MERICO
5	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%		SGARBI SALVAGNO
6	Decoro urbano	Recupero veicoli abbandonati		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	350 servizi	100%	100%		SGARBI SALVAGNO
7	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%		SGARBI SALVAGNO
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	Corsi inseriti nel Pof	100%	100%		SGARBI BRILLANTE
9	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%		SGARBI BAGNOLI
10	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%		SGARBI BAGNOLI
11	Gestione del personale	Garantire il rispetto del termine massimo di giorni lavorativi consecutivi		N° lavoratori attivati nel rispetto del valore di riferimento / N° lavoratori attivati	Giorni di lavoro consecutivi < 7	N.D.	100%		SGARBI SALVAGNO MERICO LATORE BRILLANTE BAGNOLI
12	Gestione verbali	Garantire il rispetto del termine massimo di consegna del verbale da parte dell'agente al proprio ufficio verbali		N° verbali consegnati nel rispetto del valore di riferimento / N° verbali consegnati	5 gg dalla redazione (eccetto casi specifici motivati)	N.D.	90%		SGARBI SALVAGNO MERICO

OBIETTIVI – SERVIZIO SERVIZI TERRITORIALI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
4	1	Gestione dell'elezione delle Commissioni di mercato presso tutti i mercati cittadini, in concorso con la Direzione Commercio	1.a	Elaborazione calendario delle elezioni	ACERBO
			1.b	Predisposizione delle attività di competenza della Polizia Municipale in occasione delle operazioni di voto e del successivo spoglio	
			1.c	Verbalizzazione operazioni	
2	2	Superamento delle criticità relative agli insediamenti spontanei e autorizzati di comunità Rom sul territorio cittadino	2.a	Censimento puntuale del campo anche ai fini delle verifiche di pubblica sicurezza	ACERBO SANFILIPPO
			2.b	Garanzia del regolare svolgimento delle operazioni di: <ul style="list-style-type: none"> - Abbattimento baracche - Delimitazione e recinzione delle rispettive aree con relativa documentazione descrittiva e fotografica 	
			2.c	Controllo costante per prevenire rioccupazioni abusive	
1, 2	3	Controllo della regolarità assicurativa, amministrativa e doganale dei veicoli circolanti immatricolati all'estero (UE ed extraUE) condotti da cittadini italiani e stranieri, con applicazione della Circolare del Corpo n. 16/2014 e s.m.i.	3.a	Almeno due pattuglie dedicate alla settimana, dal lunedì al sabato, in orario diurno	BERINI CIRIO LEONARDUZZI LA FATA RUSTICHELLI SENIS RICCA ZABEO SOLARI CARRERA LEVRINI
			3.b	Riepilogo degli esiti dei controlli con cadenza mensile (numero dei veicoli controllati, numero e agenti impiegati, tipo e numero delle violazioni accertate, somme riscosse ex art. 207 C.d.S.)	
2, 4	4	Controlli su cantieri edili: verifica titoli autorizzativi e corrispondenza tra metratura occupata e metratura richiesta e concessa	4.a	n. 95 controlli	BERINI LEONARDUZZI
			4.b	2 servizi a settimana	
1	5	Controlli su posti riservati ai disabili: uso improprio permessi e soste irregolari	5.a	n. 50 controlli	BERINI
1, 2	6	Controlli occupazioni suolo pubblico per traslochi, con Applicazione della circolare del corpo n. 98/08 e successive modifiche	6.a	100 controlli	CIRIO
			6.b	Riepilogo trimestrale	
2, 4	7	Controllo del territorio in ambito di "decoro" da effettuarsi anche con l'utilizzo di postazione mobile in luoghi della Circoscrizione particolarmente frequentati (parchi, scuole, ospedali, etc.)	7.a	n. 30 servizi	LA FATA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
4	8	Verifica che le vendite di merci su area pubblica, il cui prezzo è fissato per unità di misura, vengano effettuate a peso, ed al netto della tara, in applicazione della normativa sulle vendite a Peso Netto, come da Prontuario	8.a	Almeno un controllo settimanale, con personale del Comparto Commercio, diversificato sui 4 mercati della Circoscrizione 5°	RUSTICHELLI
			8.b	Riepilogo degli esiti dei controlli, con cadenza mensile	
2, 4	9	Controlli sui Market Etnici	9.a	Almeno 3 controlli al mese di Polizia Amm.va in orario diurno e/o serale	SENIS
			9.b	Almeno 4 controlli al mese relativi al degrado esterno	
			9.c	Almeno 2 controlli al mese relativi su clienti e avventori	
			9.d	Riepilogo mensile dell'attività	
2	10	Controllo del territorio, con attività di prevenzione generale e di contrasto a manifestazioni di disordine, devianza e/o delinquenza, in particolare presso aree verdi, giardini pubblici, parchi ed altre aree di aggregazione	10.a	Almeno un servizio dedicato alla settimana, in orario diurno.	RICCA
			10.b	Riepilogo degli esiti con cadenza trimestrale.	
2, 4	11	Movida: mappatura e accurate verifiche amministrative (ivi compresi i controlli sulla SCIA, le occupazioni di suolo con dehors e gli accertamenti edilizi) degli esercizi pubblici coinvolti	11.a	Predisposizione ed invio report mensile	ZABEO
			11.b	Stesura finale mappatura	
1	12	Controlli di polizia stradale finalizzati alle verifiche riguardanti gli automezzi che effettuano trasporto di merci professionale, con particolare attenzione verso alcuni aspetti (tempi di guida, idoneità titoli di guida dei conducenti, ecc.)	12.a	4 controlli al mese	SOLARI
			12.b	Utilizzo di almeno due pattuglie alla settimana, dal lunedì al venerdì in orario diurno	CARRERA
			12.c	Riepilogo degli esiti dei controlli con cadenza mensile	
4	13	Effettuare controlli amministrativi finalizzati a verificare: - la regolarità della vendita delle merci, il cui prezzo è fissato per unità di peso, che deve essere effettuata a peso ed al netto della tara; - che la vendita al minuto ed a peso delle merci allo stato sfuso, venga effettuata con bilance che consentano la visualizzazione diretta ed immediata del peso netto	13.a	Almeno n. 1 controllo settimanale in abiti civili, nei settori alimentari del Mercato Repubblica e nel IV e V Mercato coperto	LEVRINI
			13.b	Rendicontazione bimestrale del n. di controlli e degli illeciti amm.vi accertati	
2	14	Controllo presenza parcheggiatori abusivi e questuanti di persone di etnia nomade presso i punti sensibili della città (es. zona ospedali)	14.a	n. 90 servizi	SANFILIPPO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
-	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 - 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)	15.b	Entro fine ciclo PEG	ACERBO
-	16	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	16.a	Entro il 31.12.2014	ACERBO
-	17	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	17.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	ACERBO
-	18	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	18.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	ACERBO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO SERVIZI TERRITORIALI⁴

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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%		ACERBO, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, SOLARI, CARRERA
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%		ACERBO, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, SOLARI, CARRERA, LEVRINI
3	Controllo del territorio	Controllo località impatto sicurezza		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	1080 servizi totali	100%	100%		ACERBO, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, SOLARI, CARRERA, LEVRINI
4	Controllo del territorio	Controllo aree verdi e zone particolarmente frequentate con servizi di visibilità		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	1400 servizi totali	100%	100%		ACERBO, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, SOLARI, CARRERA
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 totali	100%	100%		ACERBO, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, SOLARI, CARRERA, LEVRINI
6	Contrasto alla microcriminalità	Controlli per il contrasto all'attività dei posteggiatori abusivi		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	270 servizi totali	100%	100%		ACERBO, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, LA FATA, RICCA, CARRERA

⁴ 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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
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 totali	100%	100%		ACERBO, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, SOLARI, CARRERA, LEVRINI
8	Tutela del consumatore	Controlli su dehors stagionali e continuativi		n° controlli effettuati / n° controlli di riferimento	Dehors segnalati da competenti direzioni	N.D.	95%		ACERBO, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, SOLARI, CARRERA, LEVRINI
9	Decoro urbano	Controlli per il rispetto delle norme sulla qualità urbana (regolamento polizia urbana, gestione rifiuti, conduzione animali, ecc.)		N° pattuglie effettuate / n° pattuglie di riferimento	4955 pattuglie totali	N.D.	100%		ACERBO, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, SOLARI, CARRERA, LEVRINI
10	Sicurezza stradale	Controlli sul rispetto delle norme del CdS		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	4960 servizi totali	N.D.	100%		ACERBO, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, SOLARI, CARRERA, LEVRINI
11	Sicurezza stradale	Controlli su piste ciclabili (uso improprio, soste irregolari, manutenzione e pulizia)		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	1015 servizi totali	N.D.	100%		ACERBO, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, SOLARI, CARRERA
12	Gestione del personale	Garantire il rispetto del termine massimo di giorni lavorativi consecutivi		N° lavoratori attivati nel rispetto del valore di riferimento / N° lavoratori attivati	Giorni di lavoro consecutivi < 7	N.D.	100%		ACERBO, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, SOLARI, CARRERA, LEVRINI, SANFILIPPO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
13	Gestione verbali	Garantire il rispetto del termine massimo di consegna del verbale da parte dell'agente al proprio ufficio verbali		N° verbali consegnati nel rispetto del valore di riferimento / N° verbali consegnati	5 gg dalla redazione (eccetto casi specifici motivati)	N.D.	90%		ACERBO, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, SOLARI, CARRERA, LEVRINI
14	Controllo nomadi	Controlli presso i campi nomadi autorizzati		n° controlli effettuati/n° controlli di riferimento	1300 controlli	100%	100%		ACERBO, SANFILIPPO
15	Controllo nomadi	Controlli sulla presenza di nomadi itineranti		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	550 servizi	100%	100%		ACERBO, SANFILIPPO
16	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%		SANFILIPPO
17	Contrasto alla microcriminalità	Controllo presenza posteggiatori abusivi presso Ospedale Giovanni Bosco		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	50 servizi	100%	100%		SANFILIPPO
18	Contrasto alla microcriminalità	Controlli nella zona centrale e semicentrale nei giorni festivi		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	90 servizi	N.D.	100%		SANFILIPPO

OBIETTIVI – SERVIZIO POLIZIA COMMERCIALE

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
3	1	Coordinamento tra diversi Reparti del Corpo per ottimizzare le risorse secondo le competenze e le professionalità specifiche dei singoli reparti nel contrasto: a) alle problematiche legate alla movida b) all'abusivismo commerciale su area pubblica	1.a	Per ciascun locale valutazione sulle modalità di intervento e sul Reparto/i operante/i	BERTI
			1.b	Programmazione interventi coordinati in zona aulica e durante manifestazioni di grande richiamo	
3	2	Accertamenti anagrafici - Realizzazione il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	2.a	Rispetto del Piano delle attività approvato 2014 / 2015	BERTI DROVETTI
2, 4	3	Controlli sui casi di assegnazione alloggi ERP sottoposti alla Commissione CEA per quanto riguarda i casi sociali, finite locazioni, alloggi inidonei e decreti di trasferimento	3.a	Accertamento del 98% casi	DROVETTI
			3.b	Relazione sugli accertamenti	
4	4	Controlli su attività produttive specifiche unitamente ad altre Forze di Polizia, Enti o Reparti del Corpo di PM	4.a	40 controlli	MANGHERINI
2, 4	5	Controlli per il contrasto all'abusivismo commerciale anche congiuntamente ad altri Reparti	5.a	35 servizi	MANGHERINI
2, 4	6	Movida: presidio, anche congiunto con altri reparti, sui locali di intrattenimento notturni	6.a	n. 80 locali monitorati	PASERO
2, 4	7	Effettuare controlli a tutela del decoro urbano	7.a	n. 200 pattuglie di contrasto all'abusivismo commerciale	PASERO
2, 4	8	Decoro urbano: effettuare servizi di accertamento e recupero veicoli abbandonati	8.a	n. 250 pattuglie	PASERO
3	9	Notificazioni degli atti: riorganizzazione dei criteri e delle procedure di assegnazione alle Sezioni Territoriali Circoscrizionali e/o agli altri Reparti del Corpo degli atti da notificare	9.a	Entro il 31.12.2014	ROBERTO
3	10	Posta Elettronica Certificata (PEC): studio di fattibilità e avviamento della sperimentazione delle notificazioni degli atti a mezzo PEC con la procedura di cui all'art. 149 <i>bis</i> c.p.p.	10.a	Entro il 31.12.2014	ROBERTO
-	11	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)	11.a	Entro fine ciclo PEG	BERTI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
-	12	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	12.a	Entro il 31.12.2014	BERTI
-	13	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	13.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	BERTI
-	14	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	14.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	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
2	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
3	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
4	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
5	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
6	Controlli sull'inquinamento acustico	Tutela della quiete pubblica	Garantire controlli a tutela del disturbo delle occupazioni o del riposo delle persone	n° controlli effettuati / n° controlli di riferimento	25 controlli	N.D.	90%		BERTI MANGHERINI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
7	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	500 pattuglie/anno	100%	100%		BERTI PASERO
8	Controllo sulle unità immobiliari	Verifiche di carattere edilizio e igienico-sanitario		N° unità immobiliari controllate/n° unità immobiliari di riferimento	4 unità immobiliari	N.D.	100%		BERTI PASERO
9	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		100%	100 %		BERTI DROVETTI
10	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		100%	100%		BERTI DROVETTI
11	Vigilanza edifici comunali	Controlli accessi e vigilanza Palazzo Civico		n° giorni di servizio/n° totale di giorni apertura Palazzo Civico		100%	100%		BERTI ROBERTO
12	Vigilanza edifici comunali	Sorveglianza delle sedute Consiglio Comunale		Presenza durante sedute del Consiglio/sedute del Consiglio	n° annuale sedute del Consiglio	100%	100%		BERTI ROBERTO
13	Vigilanza edifici comunali	Vigilanza area esterna Palazzo Civico per prevenire intrusioni e atti criminosi e vandalici		N° pattuglie predisposte/n° pattuglie di riferimento	N° 50 pattuglie	N.D.	95%		BERTI ROBERTO
14	T.S.O.	Gestione tempistiche TSO	Garantire il completamento delle pratiche entro i termini di legge (48 ore dalla richiesta)	N° TSO evasioni nei termini/N° TSO ricevuti annui		100%	100%		BERTI ROBERTO
15	Gestione del personale	Garantire il rispetto del termine massimo di giorni lavorativi consecutivi		N° lavoratori attivati nel rispetto del valore di riferimento / N° lavoratori attivati	Giorni di lavoro consecutivi < 7	N.D.	100%		BERTI DROVETTI MANGHERINI ROBERTO PASERO
16	Gestione verbali	Garantire il rispetto del termine massimo di consegna del verbale da parte dell'agente al proprio ufficio verbali		N° verbali consegnati nel rispetto del valore di riferimento / N° verbali consegnati	5 gg dalla redazione (eccetto casi specifici motivati)	N.D.	90%		BERTI, MANGHERINI ROBERTO

DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

Politica: GESTIONE PROTEZIONE CIVILE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Diffondere una “cultura di protezione civile”

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Supporto logistico operativo alla Commissione Protezione Civile del Centro Servizi per il Volontariato [VSSP] per l'esercitazione Augusta Taurinorum VI - Campo Scuola di Protezione Civile.	1.a	Rispetto del programma operativo	CICOTERO
1	2	Formazione delle Organizzazioni di Volontariato: partecipazione attiva alla campagna di informazione nazionale "Io non rischio" organizzata dal Dipartimento della Protezione Civile sui rischi naturali e antropici.	2.a	Rispetto del programma stabilito dal Dipartimento della Protezione Civile	CICOTERO
1	3	Definizione di una appendice al Piano di Emergenza Comunale - Parte V Procedure operative Punto 5.4.4.5 “Crollo dello sbarramento della Diga del Moncenisio”.	3.a	Analisi degli effetti provocati sul territorio comunale dall'onda di sommersione, completa di descrizione dello scenario dell'area a rischio, schede di vulnerabilità e obiettivi sensibili	CICOTERO
			3.b	Individuazione delle Funzioni e Strutture di Supporto per il soccorso tecnico	
			3.c	Individuazione aree per il soccorso e assistenza alla popolazione colpita dall'evento	
-	4	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	4.a	Entro fine ciclo PEG	CICOTERO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	5.a	Entro il 31.12.2014	CICOTERO
-	6	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	6.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	CICOTERO
-	7	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	7.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	CICOTERO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	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
2	Prevenzione del rischio	Comunicazione di allertamento meteorologico ed emanazione disposizioni operative		n° comunicazioni effettuate nei tempi di riferimento / n° comunicazioni totali	2 ore dalla comunicazione	100%	100%		CICOTERO
3	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° interventi	100%	100%		CICOTERO
4	Attività di formazione nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado	Progetto Crescere in Città/Salviamoci la pelle		n° interventi formativi effettuati/n° interventi previsti		N.D.	90%		CICOTERO




CITTA' DI TORINO

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: VERBALI, RELAZIONI ESTERNE

DOCUMENTO	SQS D11 A 01
REV.	8 del 01/07/2014
VERIFICA	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Berera

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SPORTELLI CASSA, VERBALI, RILASCIO ATTI	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli		Orario di apertura: lunedì, martedì, venerdì, sabato e prefestivi 9,15/13,30 mercoledì, giovedì 9,15/18,00 Orario estivo mese di agosto: dal lunedì al sabato 9,15/13,30			% di giorni di apertura standard (eccetto sciopero, assemblee, chiusure programmate)	99%	PO_Ser_PMVE 01
SPORTELLI CASSA	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato		Tempo di attesa massimo 30 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	
SPORTELLI VERBALI, RILASCIO ATTI	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato		Tempo di attesa massimo 100 minuti.			% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	
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 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%	
RICORSI AL PREFETTO	Garanzia di rispetto della tempistica di notifica al cittadino dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto	Art 204 C.d.s (notifica entro 150 giorni)	Notifica al cittadino dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto entro 150 giorni dalla data emissione della stessa.			N. Notifiche effettuate al cittadino entro 150 giorni dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto su totale notifiche effettuate	100%	PO Ser PMVE 03
SGRAVI	Garanzia del rispetto dei tempi di lavorazione dell'istanza di sgravio per una celere risposta al cittadino	Ig. 228/2012 (risposta entro 60 giorni)	Risposta al cittadino entro 60 giorni dal deposito dell'istanza agli sportelli se trattasi di solleciti, ingiunzioni SORIS.			N.di risposte su richiesta sgravi su solleciti, ingiunzioni SORIS, fornite al cittadino entro 60 giorni su n. totale di risposte su richiesta sgravi su solleciti, ingiunzioni SORIS fornite al cittadino	100%	PO Ser PMVE 04
	Garanzia del rispetto dei tempi di lavorazione dell'istanza di sgravio per una celere risposta al cittadino	Ig. 228/2012 (risposta entro 60 giorni)	Risposta al cittadino entro 30 giorni dal deposito dell'istanza agli sportelli se trattasi di solleciti, ingiunzioni SORIS.			N.di risposte su richiesta sgravi su solleciti, ingiunzioni SORIS, fornite al cittadino entro 30 giorni su n. totale di risposte su richiesta sgravi su solleciti, ingiunzioni SORIS fornite al cittadino	95%	





CITTA' DI TORINO

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: VERBALI, RELAZIONI ESTERNE

DOCUMENTO	SQS D11 A 01
REV.	8 del 01/07/2014
VERIFICA	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Berera

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
RATEIZZAZIONI	Garanzia di rispetto dei tempi di risposta al cittadino in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione.	Art. 202 bis C. d. s (diniego entro 90 giorni)	E' sempre assicurata una risposta al cittadino entro 45 giorni dalla presentazione dell'istanza di rateizzazione in caso di diniego.			N. di risposte fornite al cittadino entro 45 giorni in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione su totale di risposte di diniego su istanze di rateizzazioni fornite al cittadino	95%	PO Ser PMVE 05
	Garanzia di rispetto dei tempi di risposta al cittadino in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione.	Art. 202 bis C. d. s (diniego entro 90 giorni)	E' sempre assicurata una risposta al cittadino entro 90 giorni dalla presentazione dell'istanza di rateizzazione in caso di diniego.			N. di risposte fornite al cittadino entro 90 giorni in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione su totale di risposte di diniego su istanze di rateizzazioni fornite al cittadino	100%	
	Garanzia di disponibilità dei piani di ammortamento delle rateizzazioni e dei bollettini postali per il pagamento delle rate.		I piani di ammortamento e i bollettini postali sono disponibili allo sportello o postalizzati entro 60 giorni			N. di piani di ammortamento delle rateizzazioni/bollettini postali disponibili entro 2 mesi su N. totale di istanze di rateizzazione accettate nel medesimo periodo di riferimento	90%	
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	100%	




CITTA' DI TORINO

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: VERBALI, RELAZIONI ESTERNE

DOCUMENTO	SQS D11 A 01
REV.	8 del 01/07/2014
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	
SPORTELLO DEL CITTADINO	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli		Orario di apertura : dal lun al ven 9,15-13,30			% di giorni di apertura standard (eccetto sciopero, assemblee, chiusure programmate)	99%	PO Ser PMRE 01
	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato		Tempo di attesa massimo 30 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	99%	
	Assistenza per comunicazioni ricevute dallo sportello del cittadino su casella vocale		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%	
CONTACT CENTER	Disponibilità dei canali di accesso al servizio		Rispetto orari di apertura dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 15:00			Numero di giorni senza ritardo di apertura su totale numero di giorni di servizio	99%	
			Casella vocale sempre attiva con richiamata entro 24h eccetto festivi e prefestivi			N. totale di richiamate effettuate nello std su N. di messaggi lasciati	99%	
	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%	
			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%	
		Lex 241/1990 (risposta entro 30 giorni)	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	100%	
	Tempi di trattazione casi adeguato		Tempo di gestione massimo da parte del Contact Center comprensivo di assegnazione caso e risposta al cittadino: max 25 giorni			N. di casi trattati dal Contact Center entro 25 gg su numero dei casi trattati	95%	
RILASCIO ATTI	E' garantito il rispetto del rilascio degli atti nei termini di legge	Lex 241/1990 (rilascio entro 30 giorni)	Atti disponibili per il rilascio entro 30 giorni dal perfezionamento			N. degli atti disponibili per il rilascio entro 30 giorni dal perfezionamento su n. totale degli atti richiesti nel medesimo periodo di riferimento	100%	PO Ser PMRE 02




CITTA' DI TORINO

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SETTORE SICUREZZA URBANA
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : CENTRALE OPERATIVA

DOCUMENTO	SQS D11F 01
REV.	8 DEL 01/10/2014
VERIFICA	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Gregnanini

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	
Sala telefoni	Tipologia richieste di intervento		Gestione richieste di intervento tramite assegnazione codice priorità			Totale codici assegnati su totale richieste di intervento	99%	PO Ser PMSS 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%	PO Ser PMSS 01
Sala radio	Tempi di invio pattuglia su intervento per codici di priorità alti su sinistri stradali		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%	PO Ser PMSS 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	90%	PO Ser PMSS 01
	Gestione degli interventi		Tutti gli interventi richiesti vengono gestiti			Numero interventi gestiti (non chiusi da sistema) su numero interventi richiesti	95%	PO Ser PMSS 01
Disponibilità	Copertura del servizio		Copertura del servizio 24 ore su 24, 365 giorni			Numero dei giorni coperti su totale numero dei giorni	99%	PO Ser PMSS 01


 CITTA' DI TORINO	DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SETTORE SICUREZZA URBANA SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : NUCLEO DI PROSSIMITA'						DOCUMENTO	SQS D11F 02		
							REV.	3 DEL 01.10.2014		
							VERIFICA	D'Alessandro		
							APPROVAZIONE	Gregnanini		
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO								PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno			
Gestione dei casi	Tipologia dei casi inoltrati dai cittadini		Metodologia di lavoro			N. di casi trattati su N. totale casi ricevuti di competenza del Nucleo di Prossimità	99%	POSer PMSU 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%			
	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%			



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO SERVIZI TERRITORIALI
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO; SINISTRI STRADALI, ACCERTAMENTI ATTIVITA' PRODUTTIVE IN SEDE FISSA,
ACCERTAMENTI ANAGRAFICI

DOCUMENTO	SQS D11H 01
REV.	6 DEL 01/10/2014
VERIFICA	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Acerbo

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	
Rilevazione 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	99%	
			Numero minimo di 3 autoveicoli sempre efficienti per i servizi di pronto intervento			N° di giorni con numero autoveicoli secondo standard su N° giorni	99%	
	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%	
Gestione sinistri stradali	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	Tempi di risposta alla richiesta per pratiche provenienti da Direzione Commercio		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%	
			Risposta alla richiesta entro 60 gg per controllo turni ferie			% delle pratiche concluse nei tempi std	95%	
	Tempi di risposta alla richiesta per pratiche provenienti da Circoscrizioni Amm.ve		Risposta alla richiesta entro 30 gg			% delle pratiche concluse nei tempi std	95%	
			Risposta alla richiesta entro 60 gg per de hors stagionali			% delle pratiche concluse nei tempi std	95%	
	Tempi di risposta alla richiesta per notifiche verso esercizi in sede fissa		Risposta alla richiesta entro 20 gg			% delle pratiche concluse nei tempi std	95%	
Accertamenti Anagrafici	Tempi di esecuzione dell'accertamento		Risposta alla richiesta entro 30 gg			% delle pratiche concluse nei tempi std	90%	PO Ser PMAA 03

DIREZIONE FINANZA

DIREZIONE FINANZA

Politica: GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE

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

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Garantire gli equilibri di bilancio	1.a	Garanzia degli equilibri di competenza per tutto l'esercizio 2014	ROSSO GAIDANO BALZANO D'ATTOMA LA GAMBA MARCUIZZI MARTELLO TOSCANO
			1.b	Garanzia degli equilibri di cassa per tutto l'esercizio 2014	ROSSO PASTRONE BALZANO MARTELLO TOSCANO
1	2	Rispetto del Patto di stabilità	2.a	Entro il 31.12.2014	ROSSO SCIORTINO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3,4	3	Proseguimento e messa a punto degli studi strategici finalizzati ad introdurre le modifiche di processo 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	3.a	Attuazione delle relative sperimentazioni e simulazioni	ROSSO GAIDANO PASTRONE BALZANO BODRITO BOSIO D'ATTOMA GENTILESCA LA GAMBA LIPPIELLO MARCUIZZI MARTELLO TOSCANO
-	4	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	4.a	Entro il 31.12.2014	ROSSO GAIDANO PASTRONE
-	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	ROSSO GAIDANO PASTRONE
-	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	ROSSO GAIDANO PASTRONE
-	7	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	7.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	ROSSO
-	8	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	8.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	ROSSO
-	9	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	9.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	ROSSO
2	10	Determinazione degli obiettivi programmatici del Patto di Stabilità per gli anni 2014 – 2015 - 2016	10.a	Entro il 30.06.2014	ROSSO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	11	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	11.a	Entro il 31.12.2014	ROSSO PASTRONE SCIORTINO
1,2	12	Gestione piattaforma di certificazione crediti ex D.L. n° 35/2013, convertito con L. n° 64/2013	12.a	Entro il 31.12.2014	ROSSO PASTRONE BUSATO BOSIO COLETTA GENTILESCA LIPPIELLO
1,3	13	Analisi di tutte le determinazioni di impegno in materia di incarichi esterni al fine di verificare il rispetto della normativa in vigore	13.a	Entro il 31.12.2014	GAIDANO
2	14	Realizzare l'analisi per Standard & Poor's e per Fitch per l'ottenimento dei ratings	14.a	Entro fine ciclo PEG	BUSATO
1,2	15	Monitoraggio dell'andamento dei prodotti derivati	15.a	Entro il 31.12.2014	BUSATO
1,2	16	Gestione delle economie di mutuo e devoluzioni Cassa Depositi e Prestiti	16.a	Eventuale utilizzo delle economie di mutuo ed eventuali provvedimenti conseguenti entro il 31.12.2014	CIAMBA
1,2	17	Conservazione, classificazione e gestione documentale dei contratti di mutuo stipulati dalla Città	17.a	Entro il 31.12.2014	CIAMBA
3,4	18	Applicare le nuove norme fiscali e aggiornare il software applicativo	18.a	Entro il 31.12.2014	BODRITO
3,4	19	Monitorare l'emissione delle procedure di liquidazione e dei mandati di pagamento sulla base delle effettive disponibilità di cassa	19.a	Entro il 31.12.2014	PASTRONE BOSIO GENTILESCA SOPEGNO
3	20	Effettuare corsi di formazione ai consegnatari di beni mobili	20.a	Almeno 10 giornate di formazione	LA CORTE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	21	Effettuare verifiche ispettive sull'attività svolta dagli agenti contabili	21.a	Almeno 10 verifiche ispettive	COLETTA

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 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 lavorate entro 15 gg / Numero totale di pratiche		100%	100%		TORNONI GAIDANO D'ATTOMA LA GAMBA MARCUIZZI
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 lavorate entro 30 gg / N° totale determinazioni di liquidazione		100%	100%		PASTRONE BOSIO GENTILESCA LIPPIELLO SOPEGNO

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

AREA 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 - government verso cittadini, professionisti e aziende
- 3) Adeguare la regolamentazione dell'attività edilizia ed i servizi offerti alle esigenze di sviluppo della Città

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	1	Realizzazione di attività finalizzate alla semplificazione in materia di edilizia privata. Valutazione delle proposte in materia di semplificazione ricevute a seguito degli indirizzi definiti in sede di II ^a Commissione Consiliare Permanente	1.a	Predisposizione di proposte operative di attuazione da sottoporre all'Assessore competente entro il 30.10.2014	CORTESE DEMETRI BOLOGNESI FANTINO PISCIOTTA CAPALDI GIAMBRA LA TORELLA BONASSIN
-	2	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	2.a	Entro fine ciclo PEG	CORTESE DEMETRI SCAVINO CADDIA
-	3	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	3.a	Entro il 31.12.2014	CORTESE CADDIA DEMETRI SCAVINO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	CORTESE CADDIA DEMETRI SCAVINO
-	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	CORTESE CADDIA DEMETRI SCAVINO
-	6	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	6.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	CORTESE
-	7	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	7.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	CORTESE
-	8	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	8.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	CORTESE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	92%		100%	CORTESE BOLOGNESI FANTINO 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	81%		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 30 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	100%	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	84%		95%	CORTESE SCAVINO 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		94,7%	94,7%		CORTESE CADDIA SGHERZA

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

AREA EDILIZIA PRIVATA

Politica: AUTORIZZAZIONE E CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ EDILIZIA

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Effettuazione di controlli di regolarità su dichiarazioni in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro fornite dalle imprese edili	1.a	Avvio dei controlli a campione delle dichiarazioni sulla regolarità delle imprese esecutrici di lavori edili con attivazione richiesta DURC allo Sportello previdenziale INPS - INAIL-Cassa edile entro fine ciclo PEG	CADDIA SGHERZA
1,3	2	Smaltimento delle pratiche relative ad abusi edilizi: verifica puntuale sulla situazione delle pratiche in carico finalizzata alla conclusione definitiva, positiva o negativa	2.a	Analisi del 20% delle pratiche risultanti a seguito del report di monitoraggio effettuato nel 2013	SCAVINO LABED RISSE EDERA
1	3	Monitoraggio delle pratiche edilizie non concluse relative ad agibilità	3.a	Predisposizione di un report, entro fine ciclo PEG, sulla situazione delle pratiche, finalizzato alla loro conclusione/archiviazione	SCAVINO BARBERIS SCAVO
1,3	4	Monitoraggio delle pratiche edilizie relative a: permessi di costruire, SCIA, DIA, autorizzazioni paesaggistiche, abusive, agibilità	4.a	Creazione di report di monitoraggio attraverso un nuovo DWH	TIENGO
2	5	Attività esterna di identificazione, codifica, ordinamento e scansione dei documenti delle pratiche di Edilizia Privata: controlli e validazione delle lavorazioni	5.a	Report attestante le avvenute consegne nei termini prescritti dal capitolato speciale e il collaudo delle forniture entro 30 gg. dalla consegna	VERGNANO
2	6	Sistema di prenotazione pratiche edilizie e Certificazioni Urbanistiche "EdificaTO": realizzazione di guide all'utilizzo nella forma di F.A.Q. e di prototipi video guide ai servizi	6.a	Pubblicazione entro il 30.11.2014	CADDIA COLETTA

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	5,8%	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)	94%		100%	BONASSIN CAPALDI
						26%		100%	PISCIOTTA CAPALDI
3	Gestione esposti abusive	Gestione attività conseguenti ad esposti <i>*Per ciascuna delle attività riportate, il rispetto delle tempistiche indicate nel valore di riferimento verrà monitorato mediante delle verifiche a campione con cadenza mensile</i>	a) dalla protocollazione esposto e (per registro 4) avvio del procedimento alla trasmissione all'ufficio tecnico	N° pratiche che rispettano i tempi indicati/ N° pratiche protocollate	3 gg.	N.D.		100%	EDERA LABED RISSO
			b) dalla data di ricevimento/presa in carico pratica da parte ufficio tecnico all'emissione del referto tecnico di istruttoria pratica e trasmissione all'ufficio amministrativo per applicazione sanzione o emissione ordinanza di sopralluogo o archiviazione esposto		12 gg.	N.D.		100%	
			c) dalla data di trasmissione all'ufficio amministrativo del referto tecnico di istruttoria pratica, alla risposta all'esponente (archiviazione o sanzione o ordinanza di sopralluogo)		10 gg.	N.D.		100%	
			d) dalla data del sopralluogo al referto tecnico finale e trasmissione all'ufficio amministrativo per provvedimento finale		10 gg.	22%	100%	100%	



¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità



N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	40%		100%	SCAVO
6			Rilascio provvedimento	% di provvedimenti firmate dal Dirigente entro i termini	10 gg	84%		100%	BARBERIS SCAVO
7	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
8		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
9	Consultazione pratiche edilizie	Visure archivio edilizio	Disponibilità pratiche edilizie in consultazione (numero di consultazioni disponibili al giorno)	N° giorni lavorativi in cui la disponibilità è stata rispettata		94%	94%		COLETTTO
10	Sistema EdificaTO - consultazioni pratiche edilizie cartacee in conservazione	Gestione consultazioni pratiche edilizie cartacee	Disponibilità pratiche edilizie in consultazione (numero di consultazioni disponibili al giorno)	N° giorni lavorativi in cui la disponibilità è stata rispettata		100%	100%		COLETTTO VERGNANO
11	Acquisizione vincoli Soprintendenza Beni Architettonici	Disponibilità vincoli monumentali	Inserimento vincoli monumentali nel S.I.T.	% decreti di vincolo disponibili nel SIT entro 15 gg dalla ricezione		100%	100%		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	
12	Sistema EdificaTO - consultazioni pratiche edilizie prenotabili in formato digitale	Gestione prenotazioni di digitalizzazione pratiche edilizie cartacee per consultazione in formato digitale	<p>1. ricezione prenotazioni con modalità telematica attraverso Sistema EdificaTO fino alle ore 24 del giorno precedente - verifica e creazione report per prelievo</p> <p>2. prelievo dai locali di conservazione, predisposizione per consegna Azienda affidataria, gestione prenotazioni pratiche non reperibili, consegna a personale Azienda affidataria</p> <p>3. verifica conformità documenti digitali, eventuali richieste correttive all'azienda affidataria in caso di non conformità, inserimento nel sistema di conservazione documentale, comunicazione a mezzo posta elettronica di disponibilità all'utente</p>	% prenotazioni/emissioni che rispettano i valori di riferimento	<p>1. mezza giornata lavorativa</p> <p>2. mezza giornata lavorativa</p> <p>3. 8 giorni lavorativi (comprensivi dei termini indicati ai punti 1-2)</p>	100%	100%		COLETTA VERGNANO
13	Certificati Urbanistici ed Edilizi	Istruttoria – emissione 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. protocollazione, richiesta SisTer, comunicazioni a mezzo posta elettronica procedibilità o improcedibilità istruttoria - verifica versamento diritti e bolli, garantito dalle ore 8,00 alle ore 16,00</p> <p>3. inserimento certificazioni firmate digitalmente nel sistema di conservazione documentale – comunicazione disponibilità a mezzo posta elettronica</p>	% prenotazioni/emissioni 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 certificazione</p>	100%	100%		COLETTA 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	
14	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		100%		100%	TIENGO

 <div style="text-align: center;"> DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE </div>						DOCUMENTO	SQS EDPR 01	
						REV.	3 del 01/01/2014	
						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 rif. 	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	100%	POSer EDPR 01
	TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUZIONE DELLA PRATICHE PRESENTATE DAGLI UTENTI	DPR 380/2001 (60 gg)	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	100%	POSer EDPR 01
	TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI	DPR 380/2001 (120 gg)	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	100%	POSer EDPR 01
			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
	TEMPISTICHE DI RILASCIO DEI PROVVEDIMENTI	DPR 380/2001 (30 gg)	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	100%	POSer EDPR 01

<div></div> <div>DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE</div>						DOCUMENTO	SQS EDPR 01		
						REV.	3 del 01/01/2014		
						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 rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
	TEMPI DI COMUNICAZIONE PER EVENTUALI ELEMENTI OSTATIVI ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	DPR 380/2001 art. 10 L. 241/90 s.m.i. (120 gg)	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	100%	POSer EDPR 01	
		DPR 380/2001 art. 10 L. 241/90 s.m.i. (120 gg)	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	100%	POSer EDPR 01	
SCIA IN VARIANTE A PERMESSO DI COSTRUIRE	TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUZIONE DELLE PRATICHE PRESENTATE DAGLI UTENTI	L. 241/90 s.m.i. (30 gg)	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	100%	POSer EDPR 04	
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





CITTA' DI TORINO

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

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DENUNCE INIZIO ATTIVITA'

DOCUMENTO	SQS EDPR 03
REV.	1 del 01/01/2013
REDAZIONE	Rosanna TIENGO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	Mauro CORTESE

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

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

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

AREA 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
- 4) Procedere, con interventi corretti e tempestivi, all'acquisizione delle aree necessarie per gli interventi di pubblica utilità

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2,3	1	Variante Thyssen - Castello di Lucento	1.a	Invio della Convocazione dei partecipanti alla Costituzione del Tavolo Tecnico entro fine ciclo PEG	GILARDI
3	2	Piano Particolareggiato Regaldi	2.a	Trasmissione del documento di sintesi e della documentazione prescrittiva del Piano Particolareggiato in variante al PRG alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	GILARDI
1	3	Presentazione della documentazione prevista ai sensi di legge per accedere ai finanziamenti ministeriali in ambito di edilizia scolastica	3.a	Trasmissione del documento tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro il 31.12.2014	GILARDI
-	4	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	4.a	Entro il 31.12.2014	GILARDI GROGNARDI
-	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	GILARDI GROGNARDI
-	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	GILARDI GROGNARDI
-	7	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	7.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	GILARDI
-	8	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	8.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	GILARDI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	9	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	9.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	GILARDI
1	10	Programma di rigenerazione urbana area Nord – corso Romania - Approvazione	10.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	BOLOGNA
2,3	11	Modifica del Piano Particolareggiato Lingotto	11.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	MAZZA
1	12	Aggiornamento della base dati del PRG su classificazione ed attribuzione zone ed aree di piano	12.a	Pubblicazione delle carte tematiche aggiornate sul sito web della Città entro fine ciclo PEG	GUGLIOTTA
2	13	Rendicontazione tecnico – economica di 9 PRIU (Programmi di Riqualificazione Urbana) al Collegio di vigilanza e pagamento ordinativi	13.a	Presentazione del rendiconto entro il 31.12.2014	VERARDO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA URBANISTICA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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 "Dossier Trasformazioni Urbane"	Monitoraggio ed aggiornamento delle principali trasformazioni catalogate nel documento	Produzione del documento aggiornato con cadenza semestrale (giugno –dicembre)	Trasmissione delle edizioni revisionate alla Direzione Territorio e Ambiente ed all'Assessorato entro i 15 gg precedenti la data di scadenza fissata		N.D.		100%	GILARDI
2	Pubblicazione on-line documentazione	Perfezionamento e implementazione della documentazione disponibile on-line	Aggiornamento elenco variazione al PRG adottate-con allegati	N° di pubblicazioni entro 20 gg dalla pubblicazione della deliberazione / N° provvedimenti urbanistici		86%	86%		GUGLIOTTA
3	Promozione Comunicazione Progetti europei	Supporto tecnico – urbanistico per eventi internazionali progetti europei - comunicazione	Raccolta selezione e comunicazione dati urbanistici- predisposizione documentazione ad hoc	N° documenti prodotti entro le date fissate o eventi partecipati/ n° richieste ricevute o partecipazioni richieste		N.D.		100%	MAZZA
4	Decreto Sviluppo	Definizione dei provvedimenti sottoponibili al Decreto Sviluppo in cooperazione con l'Edilizia Privata	Analisi procedure per proposte presentate	N° di incontri presenziati/N° di incontri richiesti		N.D.		100%	BOLOGNA
5	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)		100%	100%		VERARDO

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

AREA URBANISTICA

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

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Area

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Variante "Falchera"- adozione	1.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	GROGNARDI
3	2	Piazza Bengasi – Documento di sintesi della redazione di più ipotesi in variante al PRG	2.a	Trasmissione del Documento di sintesi alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	ANNICCHIARICO
3	3	Accompagnamento del progetto di riqualificazione e gestione del complesso della Cascina Fossata per la definizione dei contenuti tecnici dello schema di convenzione, come modificato secondo la nuova struttura plurilaterale. Approvazione	3.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG per l'approvazione in Consiglio Comunale	CAVALIERI
3	4	Predisposizione del documento tecnico sulle aree strategiche per investimenti finalizzati alla realizzazione di residenze universitarie	4.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro il 31.12.2014	DORIA
3	5	Variante "area ex Combi"	5.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	LEONARDI
1	6	Elaborazione della documentazione urbanistica finalizzata alla predisposizione della Delibera ponte - Adeguamento Criteri Commerciali	6.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente e alla Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo entro fine ciclo PEG	BERSIA
3	7	Variante al PRG in accordo di programma per il Palazzo del Lavoro	7.a	Trasmissione del Documento Tecnico per l'indizione dell'AdP alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	NESTA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,3	8	Modifica normativa del Piano Particolareggiato "Isolato Santa Croce" (via Egidi – via della Basilica) - Approvazione	8.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	MOSSINO
3	9	Piano Esecutivo Convenzionato (PEC) Continassa - Approvazione	9.a	Predisposizione schema di convenzione- pubblicazione PEC- revisione convenzione a seguito osservazioni - redazione provvedimento deliberativo - sottoposizione alla Giunta Comunale per l'approvazione entro fine ciclo PEG	PETRUZZI
-	10	Gestione dell'attività relativa agli atti di pignoramento presso terzi pervenuti alla Direzione Territorio e Ambiente dal S.C. Avvocatura nel corso del 2014	10.a	Analisi, verifica e invio delle dichiarazioni di riscontro, positive o negative, di tutti gli atti pervenuti entro il 31.12.2014	CLERICI

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- Studi Esterni	Avvio del procedimento di Istanze - Studi Esterni		N° di istanze urbanistiche – Studi Esterni avviati entro 30 gg / N° di richieste pervenute		87%	87%		LEONARDI NESTA BERSIA MOSSINO
2						N.D.	80%		GROGNARDI ANNICCHIARICO CAVALIERI DORIA
3	Rilascio pareri	Rilascio parere urbanistico		N° di pareri rilasciati entro i termini di legge previsti / N° pareri rilasciati		98%	100%		LEONARDI BERSIA NESTA MOSSINO
4						100%	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	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
6	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.)		96%	96%		PETRUZZI
7	Gestione finanziaria	Rispetto impegni previsti in Bilancio	Predisposizione delle deliberazioni e delle determinazioni di impegno finanziario	Importo Impegnato/Stanziato		100%	100%		CLERICI

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

AREA 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 AREA

N° LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Terreni patrimoniali della Città (non costituenti suolo pubblico) oggetto di degrado ambientale	1.a	Proposte delle modalità di intervento entro il 31.12.2014	BAYMA
2	2	Predisposizione e indizione dell'appalto con pubblicazione sul sito della Città per l'affidamento pluriennale dei servizi di controllo delle prestazioni Amiat	2.a	Pubblicazione della richiesta di manifestazione di interesse sul sito della Città entro il 31.12.2014	BAYMA
-	3	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	3.a	Entro il 31.12.2014	BAYMA CONIGLIARO TECCHIATI
-	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	BAYMA CONIGLIARO TECCHIATI
-	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	BAYMA CONIGLIARO TECCHIATI
-	6	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	6.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	BAYMA
-	7	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	7.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	BAYMA
-	8	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	8.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	BAYMA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	N° tonnellate rifiuti differenziati/N° totale tonnellate rifiuti		41,9%	41%		BAYMA

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

AREA AMBIENTE

Politica: AMBIENTE

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area

OBIETTIVI

N° LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Attuazione del monitoraggio a campione delle colonie feline cittadine	1.a	Rapporto sulla situazione delle colonie feline monitorate entro fine ciclo PEG	TECCHIATI
1,4	2	Attuazione del Biciplan. Incentivare l'uso del bike sharing da parte dei dipendenti della Città per spostamenti di servizio	2.a	Presentazione del progetto all' Assessore di riferimento 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	BAYMA CONIGLIARO TECCHIATI ARDITO BOSCO ZULIANI
2	4	Predisposizione del Capitolato d'Appalto e del Disciplinare Tecnico relativo all'affidamento pluriennale con appalto pubblico dei servizi di controllo delle prestazioni Amiat	4.a	Consegna del Disciplinare Tecnico da allegare al Capitolato al Dirigente d'Area entro il 30.11.2014	CONIGLIARO
			4.b	Consegna del Capitolato Speciale al Dirigente d'Area entro il 30.11.2014	ZULIANI
1,4	5	Attuazione del Biciplan. Sensibilizzazione/Informazione rivolta alla cittadinanza e finalizzata al contrasto del furto delle biciclette	5.a	Ideazione e realizzazione di una pubblicazione entro fine ciclo PEG	ARDITO

N° LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	6	Individuazione di un percorso strategico per uniformare la modalità di adozione dei cani del Canile Rifugio al fine di promuoverne l'efficacia nel tempo	6.a	Realizzazione di 4 incontri formativi finalizzati ad illustrare le linee guida relative all'attività di adozione per il personale coinvolto	BOSCO
1	7	Predisposizione dell'analisi di rischio e del progetto operativo di bonifica per l'area dell'Energy Center	7.a	Trasmissione del progetto e dell'analisi al Servizio Edilizia per la Cultura entro il 31.12.2014	FIERRI
1	8	Predisposizione modifiche al regolamento acustico della Città	8.a	Predisposizione dello schema di deliberazione entro fine ciclo PEG	GALLO

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%		100%	BOSCO
2		Comunicazione	Notifica al proprietario non rintracciabile	% di notifiche entro i termini	10 giorni lavorativi da data recupero dell'animale	100%		100%	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%		100%	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%		100%	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%		100%	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 inoltro ad IPLA richieste di intervento tecnico entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione	Percentuale di richieste trasmesse ad IPLA rispetto al totale delle richieste pervenute		100%		100%	TECCHIATI
8	Gestione esposti inquinamento aria non proveniente da abitazioni/impianti e risposte ai cittadini (anche per contro dell'Assessore e del Sindaco)	Riscontro all'esponente e attivazione organismi di controllo(VVUU/A RPA) e risposte su problematiche riguardanti la qualità dell'aria	Il riscontro all'esponente e/o le risposte scritte nel merito delle problematiche daranno conto delle iniziative assunte dall'Amministrazione in merito all'oggetto dell'esposto e alla richiesta dei cittadini	N° riscontri e/o risposte nei termini/ N° esposti e/o risposte *100	Entro 30 gg	N.D.	>95%		BAYMA
9	Gestione finanziaria	Incentivare l'utilizzo di modalità di spedizione diverse dal servizio postale (Pec/e-mail/ recapito diretto ad Enti partners)		(Spese di affrancatura 2013/ Spese di affrancatura 2014) * 100		100%		100%	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	
10	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	% di ripristini del servizio entro 25 gg	90% dei ripristini entro 25 gg	100%		100%	CONIGLIARO
11		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	% di ripristini del servizio entro 15 gg	90% dei ripristini entro 15 gg	100%		100%	CONIGLIARO
12	Comunicazione	Gestione e aggiornamento sito Web della Direzione Ambiente	Realizzazione e variazioni di pagine/sezioni interne al sito Pubblicazione News su Home Page Informambiente	N°/pubblicazioni nel termine indicato quale valore di riferimento	Entro 5 gg lavorativi	100%		100%	BAYMA CONIGLIARO
13	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	98%	≥97%		ARDITO
14	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%)	95%	≥95%		ARDITO
15		Numero abbonamenti attivati (annuali e di breve durata)	Mantenere e incrementare il numero degli abbonamenti	N° abbonamenti attivati al 31.12.2013	Abbonamenti al 31.12.2013 (17.380)	100%		100%	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/ N° totale pratiche	30 giorni dal ricevimento della richiesta per i Permessi di Costruire e 15 giorni per le Denunce Inizio Attività	89,5%	≥95%		GALLO
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/N° totale pratiche	30 giorni dal ricevimento della richiesta per i Permessi di Costruire e 15 giorni per le Denunce Inizio Attività	99,6%	≥95%		FIERRI
3		Verifica rispetto requisiti di legge	Regolarità autorizzativa impianti di destinazione	N° verifiche a campione effettuate nell'anno in corso	Verifica effettuata su almeno il 60% delle pratiche pervenute	N.D.		100%	FIERRI
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/ N° totale pratiche	30 giorni	100%		100%	GALLO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	97%		100%	GALLO
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	95%		100%	GALLO
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	87,5%	≥90%		GALLO
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	100%		100%	FIERRI
					Altri provvedimenti: 30 giorni	100%	≥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	97%		97%	FIERRI
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	93%		100%	FIERRI

**DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER
L'EDILIZIA PUBBLICA**

DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER EDILIZIA PUBBLICA

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

LINEE STRATEGICHE

- 1) Supportare e verificare l'attività dei Servizi Tecnici nelle procedure di appalto ed esecuzione dei LL.PP., sia attraverso il monitoraggio delle modalità attuative in osservanza del Piano Triennale delle OO.PP, sia attraverso attività di formazione/informazione
- 2) 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
- 3) Coordinare l'attività della Commissione Comunale di Vigilanza sui locali di pubblico spettacolo, di nuova istituzione.

OBIETTIVI – Servizio ISPETTORATO TECNICO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Creazione di una banca dati per la gestione degli incarichi professionali conferiti dai Servizi dell'Ufficio Tecnico finalizzata a garantirne la massima trasparenza e rotazione	1.a	Creazione banca dati entro il 31.12.2014	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 31.12.2014	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	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	N.D.	100%		
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	N.D.	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	100%	100%		BONO GRECO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
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	83%	90%		BOSIO

OBIETTIVI – Servizio SISTEMA SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	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	Studio di fattibilità di una procedura per gli interventi di manutenzione e bonifica su materiali contenenti FAV in edifici comunali luoghi di lavoro entro il 31.12.2014	DIGRAZIA
			1.b	Predisposizione allegati tecnici per l'affidamento del servizio di monitoraggio periodico a laboratori qualificati entro il 31.12.2014	ZARRELLI
2	2	Attività di istruttoria dei procedimenti di verifica dei requisiti antincendio delle centrali termiche di stabili privati, avviati dai VV.F. ai sensi del DPR 151/2011	2.a	Gestione di almeno 30 procedimenti entro il 31.12.2014	BONANTE
2	3	Individuazione delle modalità di raccordo con l'ufficio Verifiche Impianti per la valutazione congiunta di problematiche edilizie ed impiantistiche all'interno dei procedimenti di ispezione edilizia	3.a	Individuazione procedura per l'emissione delle ordinanze entro il 31.12.2014	BERTOLERO
2	4	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.	4.a	Verifica di almeno 50 impianti entro il 31.12.2014	BELLINI
2	5	Aggiornamento ed adeguamento dei documenti di valutazione del rischio e dei piani di gestione delle emergenze della Direzione ai sensi del D.Lgs. 81/2008	5.a	Entro il 31.12.2014	LOMBARDI
2	6	Predisposizione dei progetti formativi ed eventuale docenza per tutti i dipendenti della Direzione in materia di sicurezza e igiene sul lavoro ai sensi del D. Lgs.81/2008 e degli accordi Stato-Regione sulla materia	6.a	Almeno 40 ore di formazione	ZARRELLI 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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Verifiche edilizie, sopralluoghi / emissione ordinanze sindaco	Attività tecnico/amministrativa inerente il procedimento di emissione delle ordinanze sindacali contingibili e urgenti, finalizzate alla tutela della pubblica e privata incolumità	Esecuzione di verifiche tecniche attraverso accertamenti e sopralluoghi, su richiesta di Vigili Urbani, Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco e Enti vari, redazione del referto tecnico specifico, predisposizione di apposita ordinanza sindacale e conseguente trasmissione al Comando Vigili Urbani per la notifica dell'atto	N. di ordinanze inviate all'ufficio notifiche VV.UU. entro i termini/totale delle ordinanze emesse	Gg. 15 per l'emissione dell'ordinanza sindacale dalla segnalazione iniziale pervenuta e invio all'ufficio notifiche VV.UU.	90%	90%		BERTOLERO BONANTE
2	Rilascio pareri interni per sicurezza sul lavoro	Attività di approfondimento della normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, sotto l'aspetto tecnico e procedurale, in riferimento alle realtà lavorative comunali	Formulazione di pareri tecnici e indicazioni operative in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, compreso il supporto in caso di contraddittorio con l'organo di vigilanza	N. di pareri formali rilasciati entro i termini/ totale di pareri richiesti (comprese le problematiche relative all'attuazione dei piani di gestione delle emergenze)	Gg. 7 per la formulazione di parere formale dalla richiesta pervenuta	100%	100%		DIGRAZIA LOMBARDI ZARRELLI
				N. di sopralluoghi e procedure elaborate entro i termini/ totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per l'esecuzione di sopralluogo e individuazione di eventuale procedura operativa	98%	98%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
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	99,5%	100%		DIGRAZIA BELLINI
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	90%	100%		DIGRAZIA

OBIETTIVI – Servizio PROGRAMMAZIONE LLPP E VIGILANZA LOCALI PUBBLICO SPETTACOLO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Completamento della fase istruttoria per l'avvio delle attività in capo alla Commissione Comunale di Vigilanza sui Locali di Pubblico Spettacolo, mediante l'intervento delle Direzioni dell'Ufficio Tecnico, il Corpo di Polizia Municipale, la Direzione Commercio in ambito comunale e con le Società di Servizi, il Comando Provinciale VV.FF. e l'A.S.L.	1.a	Approvazione Regolamento attuativo entro il 30.06.2014 ed inizio attività entro il 31.12.2014	REVELCHIONE SPEZZATTI ZANETTI
			1.b	Predisposizione del regolamento per accesso al servizio da parte dei privati e definizione spese di istruttoria entro il 31.12.2014	REVELCHIONE SPEZZATTI ZANETTI
3	2	Redazione e aggiornamento del programma delle attività per l'anno 2014 relativa alla Commissione Provinciale di Vigilanza – Coordinamento dei componenti nominati dalla Città	2.a	Entro il 31.12.2014	SPEZZATTI
1	3	Creazione di una banca dati per la gestione degli incarichi di collaudo di opere pubbliche finalizzata a garantirne la massima trasparenza e rotazione	3.a	Creazione banca dati entro il 31.12.2014	SPEZZATTI
1	4	Ristrutturazione dell'ambiente di Datawarehouse per interrogazioni e reporting dati relativi allo stato di avanzamento delle opere oggetto del Programma Triennale	4.a	Entro il 31.12.2014	PASCHINO
1	5	Realizzare gli interventi necessari per allineare l'applicativo "Programma Triennale" al nuovo D.M. dell'11/11/2011	5.a	Entro il 31.12.2014	PASCHINO
2	6	Aggiornamento ed implementazione del Piano di emergenza ed evacuazione dello stabile di Piazza Palazzo di Città 1 (Palazzo Civico)	6.a	Entro il 31.12.2014	PAOLONE
2	7	Aggiornamento delle Valutazioni del Rischio a seguito del nuovo assetto organizzativo della struttura comunale	7.a	Entro il 31.12.2014	PAOLONE
-	8	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	8.a	Entro il 31.12.2014	REVELCHIONE
-	9	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	9.a	Entro il 31.12.2014	REVELCHIONE
-	10	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	10.a	Entro il 31.12.2014	REVELCHIONE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Servizio PROGRAMMAZIONE LLPP E VIGILANZA LOCALI PUBBLICO SPETTACOLO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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	95%		100%	REVELCHIONE SPEZZATTI ZANETTI
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 ZANETTI
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		REVELCHIONE PASCHINO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
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	15	15		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	3	3		PAOLONE

Politica: PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA LL.PP.

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Programmare e realizzare le nuove opere e gli interventi di ristrutturazione e manutenzione in ambito di edilizia culturale, sociale-abitativa, commerciale e sportiva, anche attraverso il coordinamento gestionale di progetti di LL.PP. pluridivisionali.
- 2) Supportare e coordinare, 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 di interventi straordinari finalizzato all'edilizia scolastica, secondo le linee di indirizzo tracciate dal MIUR, anche attraverso il ricorso a fondi immobiliari.

OBIETTIVI – Servizio EDILIZIA PER LA CULTURA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Apertura del "Polo del Novecento" presso i palazzi di San Celso e San Daniele dei Quartieri Militari, Via Del Carmine 14	1.a	Stipula della convenzione con la Compagnia di San Paolo per la definizione, entro dicembre 2014, dei criteri di assegnazione dei locali e del modello gestionale da adottare	STURA
1	2	Riprogettazione sistema informativo Patrimonio Immobiliare	2.a	Analisi requisiti e funzionalità entro il 31.12.2014	
-	3	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	3.a	Entro il 31.12.2014	
-	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	
-	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	
1	6	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	6.a	Entro il 31.12.2014 – Vedasi tabella LL.PP.	STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO AQUILANO

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	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 AQUILANO
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	93%		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%		STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO AQUILANO
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%		

N	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	100%	100%		STURA CHIAMBERLANDO FAMA GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO AQUILANO
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%	100%		
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		100%	100%		STURA
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	100%		
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		100%	100%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		43%	50%		

OBIETTIVI – Servizio EDILIZIA ABITATIVA PUBBLICA E PER IL SOCIALE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Superamento delle criticità relative agli insediamenti spontanei e autorizzati di comunità Rom sul territorio cittadino.	1.a	Realizzazione delle opere secondo cronoprogramma ed attivazione dei cantieri straordinari per il superamento criticità campi nomadi entro il 31.12.2014	DAMIANI DI VITA
1	2	Efficientamento energetico. Attività di Energy Saving in collaborazione con Iride Energia	2.a	Approvazione del contratto entro il 30.09.2014	DI VITA
1	3	Riprogettazione sistema informativo Patrimonio Immobiliare	3.a	Analisi requisiti e funzionalità entro il 31.12.2014	DAMIANI
-	4	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	4.a	Entro il 31.12.2014	DAMIANI
-	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	DAMIANI
-	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	DAMIANI
1	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 31.12.2014 – Vedasi tabella LL.PP.	DAMIANI DI VITA MUNARI LA GAMBA MONTAFIA SURACE RINALDO ACCONCIA VENTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA ABITATIVA PUBBLICA E PER IL SOCIALE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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%		DAMIANI DI VITA MUNARI LA GAMBA MONTAFIA SURACE RINALDO ACCONCIA VENTO
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%	38%	85%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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%		DAMIANI DI VITA MUNARI LA GAMBA MONTAFIA SURACE RINALDO ACCONCIA 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 ordinario	98%	98%		
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%	100%		

N.	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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		100%	100%		DAMIANI
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	100%		
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		100%	100%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		83%	83%		

OBIETTIVI – Servizio EDILIZIA SCOLASTICA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Presentazione della documentazione prevista ai sensi di legge per accedere ai finanziamenti ministeriali in ambito di edilizia scolastica.	1.a	Mappatura edilizia scolastica e predisposizione di elaborati e atti tecnici richiesti dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal MIUR entro il 31.12.2014	QUINTO
1	2	Riprogettazione sistema informativo Patrimonio Immobiliare	2.a	Analisi requisiti e funzionalità entro il 31.12.2014	QUINTO
-	3	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	3.a	Entro il 31.12.2014	QUINTO
-	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	QUINTO
-	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	QUINTO
1	6	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	6.a	Entro il 31.12.2014 – Vedasi tabella LL.PP.	QUINTO AIMONE BENVENUTI CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA PENNAZIO SIMONE VACIRCA ZAGO ALLOA CARERI PEIRONE
1	7	Rideterminazione misure volumi riscaldati in immobili teleriscaldati oggetto di individuazione da parte del Servizio Controllo Utenze e Contabilità Fornitori	7.a	Entro il 31.12.2014	QUINTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA SCOLASTICA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizza-zione 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	91%		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	94%		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%	92%		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	82%		100%	QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA ZAGO, ALLOA CARERI, PEIRONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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	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
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. 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		100%	100%		QUINTO
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	100%		
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		100%	100%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		81%	81%		

OBIETTIVI – Servizio INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO E LO SPORT

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Riprogettazione sistema informativo Patrimonio Immobiliare	1.a	Analisi requisiti e funzionalità entro il 31.12.2014	BARBIRATO
1	2	Programmazione commerciale e piano razionalizzazione mercati	2.a	Definizione piano di razionalizzazione dei mercati, sotto l'aspetto tecnico entro settembre 2014	
-	3	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	3.a	Entro il 31.12.2014	
-	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	
-	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	
1	6	PMSP – Palestinian Municipalities Support Program – per la Municipalità di Betlemme (Palestina) consulenza tecnica per la redazione dell'application form relativo al bando e la stesura dello studio di fattibilità per la ristrutturazione del mercato all'ingrosso.	6.a	Entro il 31.12.2014	CAMPANALE CONTARDI
1	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 31.12.2014 – Vedasi tabella LL.PP.	BARBIRATO CONTARDI CAMPANALE CARUSO SAVARESE MARABOTTO MANTICA ORLANDO
1	8	Rideterminazione misure volumi riscaldati in immobili teleriscaldati oggetto di individuazione da parte del Servizio Controllo Utenze e Contabilità Fornitori	8.a	Entro il 31.12.2014	BARBIRATO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO E LO SPORT

N	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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 SAVARESE MARABOTTO MANTICA ORLANDO
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	78%		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%	86%		90%	

N	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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 SAVARESE MARABOTTO MANTICA ORLANDO
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	95%	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	96%	96%		

N.	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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		100%	100%		BARBIRATO
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		86%	86%		
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		100%	100%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		90%	90%		

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
				2011	2012	2013	2014
3670	Ristrutturazione e adeguamento funzionale edificio di Via del Carmine 14, ad uso archivi ed attività culturali	FAMÀ	7.000.000,00	6	8 (30%)	8 (40%)	9
3878	Santena - Complesso monumentale Cavour - Opere di adeguamento funzionale e di restauro	STURA CHIAMBERLANDO RAGO AQUILANO	5.000.000,00	5	7	8(20%)	8 (80%)
3947	Nuova costruzione Zona Spina 2 – Realizzazione Energy Center nell'area Westinghouse	STURA FAMÀ GRILLONE	19.000.000,00	2	3	6	8 (20%)
3949	Galleria Carlo Emanuele I in Piazza Castello: interventi di completamento del recupero dello scavo archeologico	GRILLONE	536.000,00	/	/	3	8 (80%)
3568	Complesso archeologico delle Porte Palatine - Opere di restauro conservativo	STURA	594.000,00	/	/	7	9
4082	Chiesa di Santa Croce - interventi di consolidamento e restauro apparati decorativi - lotto 1	LAVEZZO	522.000,00	/	/	7	9
4083	Manutenzione straordinaria Biblioteche e Archivi – Messa a norma	MASTRIPPOLITO CHIAMBERLANDO RAGO	684.000,00	/	/	7	9
4102	Recupero e sistemazione della Rotonda del Talucchi al fine del riutilizzo a scopo didattico-culturale	LAVEZZO GRILLONE	4.032.000,00	/	/	/	3
4105	Mastio della Cittadella. Opere per il completamento del recupero funzionale della fortezza cinquecentesca - Lotto 1 Bis	LAVEZZO FAMÀ	1.500.000,00	/	/	/	3
3471	Manutenzione straordinaria monumenti e fontane monumentali anno 2014	MASTRIPPOLITO	200.000,00	/	/	/	3

SERVIZIO EDILIZIA ABITATIVA PUBBLICA E PER IL SOCIALE

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
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	2	2 (Richiesta pareri agli enti competenti e Analisi rischio terremoti)
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.	Acconcia	10.320.000,00	2	2	2	2
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.	Acconcia	9.660.000,00	2	2	2	2
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.	Acconcia	6.100.000,00	2	2	2	3
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	2	3
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	2	3

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
3500 4094	Recupero immobili Vicolo S. Maria – Via Barbaroux – Lotto II	Acconcia	5.357.557,48	8	9	9	10
2991 4111	Contratto di quartiere Via G. Dina - Manutenzione straordinaria stabili E.A.P.	Acconcia	7.016.344,00	8	8	8	9
3001	Contratto di quartiere Via Ghedini - Manutenzione straordinaria stabili E.A.P.	Acconcia	7.916.902,18	8	8	8	9
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	8 (90%)
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	8 (80%)
3787	Manutenzione Straordinaria Stabile di E.A.P. sito in Torino, Via Nizza nn. 15-17.	Rinaldo	1.750.000,00	4	8	8	9
3871	Manutenzione Straordinaria Stabili di E.A.P. siti in Piossasco, Via Orbassano nn. 3-9 e 11-15.	Rinaldo	800.000,00	5	6	7	8 (90%)
3672	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma su Stabili del patrimonio comunale residenziale (anno 2010).	Rinaldo	500.000,00	5	8	9	10
3892	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica.	Acconcia	4.846.707,00	1	7	8	8 (70%)
3886	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili del patrimonio	Rinaldo	750.000,00	2	2	3	6

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
3891	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica (anno 2012).	Acconcia	2.708.980,00		1	2	8 (30%)
3887	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica (anno 2013).	Acconcia	2.500.000,00			1	3
4003	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili del patrimonio	Rinaldo	500.000,00				3
4004	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica (anno 2014).	Acconcia	1.500.000,00				1
74	ISTITUTO "CARLO ALBERTO" ADEGUAMENTO STANDARD REGIONALI E REALIZZAZIONE RESIDENZA SOCIO-SANITARIA - LOTTO 2	Munari	8.985.060	8 (21%)	8 (52%)	8 (90%)	9
3728	MANUTENZIONE STRAORDINARIA COPERTURE E FACCIATE EX IRV ISTITUTO RIPOSO PER LA VECCHIAIA VIA SAN MARINO, 10 - C.SO UNIONE SOVIETICA, 220	Damiani Montafia	1.300.000	6	8 (40%)	8 (80%)	9
3882	MANUTENZIONE STRAORDINARIA 2010 GENERICA (FUNZIONE 10, SERVIZIO 3 E 4)	Di Vita	800.000	6	8 (20%)	8 (80%)	9
3965	MANUTENZIONE STRAORDINARIA 2011 INTERVENTI URGENTI DA REALIZZARE NEGLI STABILI DELLA DIVISIONE SERVIZI SOCIALI SERVIZIO 3	Montafia	200.000	3	6	8 (20%)	9

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
2659	MANUTENZIONE STRAORDINARIA 2011 DORMITORI E AREE NOMADI (FUNZIONE 10, SERVIZIO 4)	Surace	430.000	3	6	8 (20%)	8 (70%)
4018	MANUTENZIONE STRAORDINARIA DORMITORI E AREE NOMADI (FUNZIONE 10, SERVIZIO 4)	Di Vita La Gamba	300.000	1	3	6	8 (10%)
3947	NUOVA COSTRUZIONE PARCO SPINA 2 – REALIZZAZIONE <i>ENERGY</i> <i>CENTER AREA</i> WESTINGHOUSE	Damiani Di Vita Montafia La Gamba	19.000.000	2	3	5	7
4100	MANUTENZIONE PER SUPERAMENTO CRITICITÀ CAMPI NOMADI	Di Vita La Gamba	600.800	\	\	3	6
4045	MANUTENZIONE STRAORDINARIA STRUTTURE PER ASSISTENZA E BENEFICENZA PUBBLICA	Munari Montafia	300.000	\	\	3	6
4046	M.S. STRUTTURE RESIDENZIALI E RICOVERO PER ANZIANI	Munari Surace	240.000	\	\	\	3
4047	M.S. STRUTTURE PER L'ASSISTENZA, BENEFICENZA PUBBLICA E SERVIZI DIVERSI ALLA PERSONA	Munari Surace	500.000	\	\	\	3
4138	M.S. RIMOZIONE E BONIFICA DI MATERIALI ISOLANTI IN FIBRE MINERALI NEL FABBRICATO <i>SFEP</i> IN VIA CELLINI, 14	Di Vita La Gamba	300.000	\	\	\	3

SERVIZIO EDILIZIA SCOLASTICA

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
4088	MANUTENZIONE STRAORDINARIA - PERTINENZE SCOLASTICHE - (2014)	QUINTO BENVENUTI	300.000,00	---	---	---	3
3974	MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRCOSCRIZIONI 1-10 (2014)	QUINTO CORNETTO	300.000,00	---	---	---	3
3975	MANUTENZIONE PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERVENTI INTEGRATIVI C.P.I. (2014)	QUINTO AIMONE VACIRCA	900.000,00	---	---	---	3
3977	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) - (2014)	QUINTO ZAGO	750.000,00	---	---	---	3
3978	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 (AREA SUD) - (2014)	QUINTO SIMONE	700.000,00	---	---	---	3
3979	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROSETTA - (AREA EST) - (2014)	QUINTO PENNAZIO	700.000,00	---	---	---	3
3980	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) - (2014)	QUINTO FRANZIONE	750.000,00	---	---	---	3
4183	MANUTENZIONE STRAORDINARIA SCUOLA STATALE "C.NIGRA" VIA BIANZE' 7	QUINTO FRANZIONE	2.500.000,00	---	---	---	3
4181	MANUTENZIONE STRAORDINARIA CONSOLIDAMENTO STRUTTURALE VIA MADAMA CRISTINA 102	QUINTO PENNAZIO	900.000,00	---	---	---	4

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
4142	MANUTENZIONE BONIFICA E SMALTIMENTO MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO - FAV NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO - (2014)	QUINTO BENVENUTI	400.000,00	---	---	---	3
4143	MANUTENZIONE SOSTITUZIONE SERRAMENTI IN EDIFICI SCOLASTICI - (2014)	QUINTO SIMONE	600.000,00	---	---	---	3
4144	MANUTENZIONE INTERVENTI FINALIZZATI AI SET - Servizi Educativi Territoriali - (2014)	QUINTO MAULA	450.000,00	---	---	---	3
4104	MANUTENZIONE STRAORDINARIA MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO (2013)	QUINTO BENVENUTI	500.000,00	---	---	3	6
3898	MANUTENZIONE STRAORDINARIA IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10 (2013)	QUINTO CORNETTO	300.000,00	---	---	3	5
4089	MANUTENZIONE STRAORDINARIA PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERVENTI INTEGRATIVI C.P.I. (2013)	QUINTO AIMONE VACIRCA	500.000,00	---	---	3	5
3897	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) (2013)	QUINTO ZAGO	500.000,00	---	---	3	5
4090	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 (AREA SUD) (2013)	QUINTO SIMONE	500.000,00	---	---	3	5

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
4091	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROCETTA - (AREA EST) (2013)	QUINTO PENNAZIO	500.000,00	---	---	3	6
4092	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) (2013)	QUINTO FRANCIONE	500.000,00	---	---	3	5
4107	MANUTENZIONE STRAORDINARIA INTERVENTI URGENTI IN EDIFICI SCOLASTICI (2013)	QUINTO BENVENUTI	700.000,00	---	---	3	6
3806	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROCETTA - (AREA EST) - (2012)	QUINTO PENNAZIO	300.000,00	---	3	6	8 (10%)
3808	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) - (2012)	QUINTO FRANCIONE	300.000,00	---	3	6	8 (20%)
3810	MANUTENZIONE STRAORDINARIA IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10 - (2012)	QUINTO CORNETTO	200.000,00	---	3	6	7
3829	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) - (2012)	QUINTO ZAGO	300.000,00	---	3	6	7
3836	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 - (AREA SUD) - (2012)	QUINTO SIMONE	300.000,00	---	3	6	8 (20%)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
3837	MANUTENZIONE STRAORDINARIA PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERVENTI INTEGRATIVI C.P.I. – (2012)	QUINTO AIMONE PEIRONE VACIRCA	500.000,00	---	3	6	7
3917	MANUTENZIONE STRAORDINARIA COMPLESSO LA MARCHESA-PALESTRA (PISU)	QUINTO ZAGO	1.400.000,00	---	3	6	8 (20%)
3918	MANUTENZIONE STRAORDINARIA COMPLESSO LA MARCHESA - CORTILE E AREA GIOCO (PISU)	QUINTO ZAGO	900.000,00	---	3	6	78 (20%)
3983	MANUTENZIONE STRAORDINARIA PERTINENZE SCOLASTICHE - AREA NORD (PISU)	QUINTO BENVENUTI	180.000,00	---	3	6	7
3417	MANUTENZIONE STRAORDINARIA INTERVENTI PER RIPRISTINO STATICO IN EDIFICI SCOLASTICI	QUINTO MAULA CARERI	1.300.000,00	---	3	6	8 (20%)
2814	M.S. MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO (2011/2012)	QUINTO BENVENUTI	504.100,00	3	5	6	7
3966	M.S. IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10 (2011)	QUINTO CORNETTO	500.000,00	3	6	8 (10%)	8 (90%)
3803	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRC.NI 7,8 E CROCETTA (AREA EST) (2011)	QUINTO PENNAZIO	1.500.000,00	3	6	8 (40%)	9
3804	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRC.NI 5 E 6 (AREA NORD) (2011)	QUINTO ZAGO	1.500.000,00	3	6	8 (40%)	9
3805	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRC.NI 2,9 E 10 (AREA SUD) (2011)	QUINTO SIMONE	1.500.000,00	3	6	8 (50%)	9

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
3809	M.S. PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERVENTI INTEGRATIVI C.P.I. (2011)	QUINTO AIMONE PEIRONE VACIRCA	1.800.000,00	3	6	8 (10%)	8 (70%)
3839	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRC.NI 3, 4 E CENTRO (AREA OVEST (2011)	QUINTO FRANCIONE	1.500.000,00	3	6	8 (30%)	9
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%)	8 (40%)
3940 a	M.S. AREA NORD CIRC. 5 E 6 - Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010 – primo stralcio	QUINTO ZAGO	325.000,00	3	5	8 (20%)	10
3940 b	M.S. AREA NORD CIRC. 5 E 6 - Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010 – secondo stralcio	QUINTO ZAGO	1.500.000,00	3	5	5 (*)	7
3941	M.S. AREA SUD - CIRC. 2 - 9 -10 Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010	QUINTO SIMONE	2.030.000,00	3	5	5 (*)	6
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 (*)	6
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 (*)	7
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 (*)	7
3822	Interventi di riqualificazione energetica SEL "MANZONI" c.so Svizzera 59 (2011)	QUINTO BENVENUTI CARERI	2.083.851,00	3	6	6 (**)	8 (90%)
3846	Interventi di riqualificazione energetica complesso scol. v.Passoni 9-11-13 (2011)	QUINTO BENVENUTI	3.149.931,00	3	6	6 (**)	8 (30%)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
3842	Interventi di riqualificazione energetica SMI "MARCONI" v. Asigliano Vercellese 20 (2011)	QUINTO PENNAZIO	1.632.024,00	3	6	8 (20%)	10
3823	Interventi di riqualificazione energetica SEL "DUCA D'AOSTA" SUCC. "CALVINO" v. Zumaglia 39/41/43 (2010)	QUINTO SIMONE ALLOA	2.039.825,00	3	6	8 (5%)	9
3824	Interventi di riqualificazione energetica SEL "MURATORI" SUCC. "ANTONELLI" v. Vezzolano 20 (2010)	QUINTO BENVENUTI CARERI	1.908.286,00	3	6	8 (5%)	9
3845	Interventi di riqualificazione energetica SMI "MARTIRI DEL MARTINETTO" strada San Mauro 24 (2010)	QUINTO ZAGO	1.281.189,00	3	6	8 (10%)	9
921	M.S. SMA V. S. CHIARA CPI	QUINTO MAULA CARIA	1.200.000,00	5	8 (20%)	8 (70%)	10
3399	M.S.IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10 (2010)	QUINTO CORNETTO	500.000,00	6	8 (40%)	8 (90%)	10
3401	Manutenzione straordinaria - manufatti contenenti amianto negli edifici scolastici di ogni ordine e grado (2010)	QUINTO BENVENUTI	500.000,00	6	8 (40%)	8 (70%)	9
3696	Manutenzione straordinaria - pertinenze scolastiche (2010)	QUINTO BENVENUTI CARERI	460.000,00	6	8 (40%)	9	10
3807	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 (AREA NORD) – (2010)	QUINTO ZAGO	1.500.000,00	6	8 (50%)	9	10
3828	M.S. per la sicurezza e l'igiene nei luoghi di lavoro e interventi integrativi C.P.I. (2010)	QUINTO AIMONE PEIRONE	1.600.000,00	6	8 (40%)	9	10
3832	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2, 9 E 10 (AREA SUD) – (2010)	QUINTO SIMONE	1.500.000,00	6	8 (50%)	9	10
3833	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROSETTA (AREA EST)-(2010)	QUINTO PENNAZIO	1.500.000,00	6	8 (30%)	8 (95%)	10

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
3834	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO (AREA OVEST)-(2010)	QUINTO FRANCIONE	1.500.000,00	6	8 (50%)	8 (95%)	9
3860	M.S. PER LA SICUREZZA IN EDIFICI SCOLASTICI (2010)	QUINTO ZAGO	1.800.000,00	7	8 (50%)	9	10
2943	M.S. Manufatti contenenti amianto edifici scolastici di ogni ordine e grado – Bil. 2006 - LOTTO B	QUINTO BENVENUTI	857.438,00	8 (30)	8 (70%)	9	10
2944	M.S. Manufatti contenenti amianto negli edifici scolastici di ogni ordine e grado (2008) (riaffidamento)	QUINTO BENVENUTI	900.000,00	3	7	5 (***)	7

(¹) 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 INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO E LO SPORT

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
3558	M.S. mercati coperti – Anno 2010	CONTARDI	500.000,00	8 – (2%)	8 (80%)	8 (95%)	10
3561	Sistemazione area mercatale Piazza Foroni	BARBIRATO CAMPANALE	4.200.000,00	5	6	7	8(30%)
3731	M.S. mercati rionali – Anno 2011	BARBIRATO CARUSO	500.000,00	3	6	8 (25%)	9
3732	M.S. mercati coperti – Anno 2011	CONTARDI	400.000,00	3	8 (5%)	8 (20%)	9
3811	M.S. mercati rionali – Anno 2012	BARBIRATO CARUSO	700.000,00		5	6	8(60%)
3924	M.S. mercati rionali – Anno 2013	BARBIRATO CARUSO	500.000,00			3	6
3925	M.S. mercati coperti – Anno 2013	CONTARDI	300.000,00			3	6
4005	M.S. mercati rionali – Anno 2014	BARBIRATO CARUSO	500.000,00				3
4006	M.S. mercati coperti – Anno 2014	CONTARDI	200.000				3
3596	Interventi per ottenimento CPI piscine	MANTICA	500.000			4	5
3739	Bocciofila “Madonna del Pilone” – Rifacimento sede	ORLANDO	770.000	5	8(50%)	8(60%)	8(70%)
3845	M.S. 2012	SAVARESE	600.000			5	8(20%)
3701	Stadio Olimpico – M.S. 2012	MARABOTTO	150.000			5	8(70%)
3912	M.S. 2014	ORLANDO MANTICA	400.000				3
3913	Stadio Olimpico – M.S. 2014	MARABOTTO	400.000				3
3987	Interventi per ottenimento CPI piscine	SAVARESE	300.000				3

SERVIZIO SISTEMA SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
4186	Manutenzione correttiva per lavori urgenti di ripristino e di decoro su edilizia e verde pubblico compreso il servizio di pronto intervento	DI GRAZIA	540.000,00				3

LEGENDA INDICATORE

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

**DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI
PATRIMONIO E VERDE**

DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI, PATRIMONIO E VERDE

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
- 4) Gestire il parco veicolare municipale sotto l'aspetto tecnico amministrativo e gestionale nelle riassegnazioni per una miglior efficacia, efficienza e maggior rispetto dell'ambiente, nonché di trasporto con proprio personale e/o con mezzi di terzi.

OBIETTIVI STAFF DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Rifunionalizzazione ex complesso carcerario "Le Nuove" – Collaudo	1.a	Entro fine ciclo PEG	PELISSETTI DEGIORGIS MONTANARO MANURI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE STAFF DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	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%		MANURI
2	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
3				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	95%		DEGIORGIS MONTANARO PELISSETTI

Politica: GESTIONE VERDE PUBBLICO

OBIETTIVI - SERVIZIO VERDE GESTIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Riprogrammazione interventi alberi della Città	1.a	Aggiornamento modalità di programmazione	LAMBERTI BERTOLOTTO MORETTI CINTI CIRULLI HOSMER
				Redazione nuovo capitolato di gara monitoraggio di stabilità	
				Approvazione determinazione indizione gara e relativo impegno di spesa	
1	2	Conseguire la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di gestione verde pubblico – manutenzione ordinaria orizzontale – Circ. 4, 6 ed 8	2.a	Realizzazione delle attività previste nel piano di lavoro	VALPERGA VANZO BERTOLOTTO
1	3	Riorganizzazione del comparto produzioni florovivaistiche	3.a	Determinazione di riorganizzazione entro fine ciclo Peg	CAMISASSA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO VERDE GESTIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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		116.000	116.000		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%	99%		VALPERGA CAMISASSA VANZO

OBIETTIVI - GRANDI OPERE DEL VERDE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Valorizzazione di aree urbane degradate periferiche attraverso fondi esterni all'Amministrazione (area Falchera, Sangone, termovalorizzatore)	1.a	Appalto lavori (Vedi tabella Lavori pubblici che saranno definiti a seguito di approvazione del Bilancio)	PALERMO AMERIO BARBI COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA BESUSSO
2	2	Costituzione, in sinergia con il Servizio Verde Gestione, di un Gruppo di lavoro in grado di fornire valutazioni e espressioni pareri su progetti recupero aree verdi (PEC – PRIU – PRIN) anche al fine di compilare i report VIA/VAS	2.a	Elaborazione linee guida per formulazioni valutazioni / pareri entro il 31.12.2014	PALERMO
2	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 31-12-2014 – Vedasi tabella LL.PP.	PALERMO AMERIO BARBI COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA BESUSSO
-	4	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	4.a	Entro il 31.12.2014	PALERMO
-	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	PALERMO
-	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	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	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%	100%	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	67%		100%	

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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		100%	95%		PALERMO
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	95%		
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		100%	95%		
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		71%	71%		

Politica: GESTIONE AUTOMEZZI DELLA CITTA' E SERVIZI DI TRASPORTO

OBIETTIVI - Servizio GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Analisi sull'utilizzo delle autovetture da parte degli assegnatari al fine di ottimizzare e riorganizzare le assegnazioni	1.a	Report sulle percorrenze chilometriche delle autovetture del parco auto assegnate alle Direzioni entro fine ciclo PEG	MARICA
			1.b	Riassegnazione del parco auto entro fine ciclo PEG	LAONIGRO MARICA
4	2	Riduzione del parco auto attraverso alienazione e rottamazione	2.a	Valutazioni sulle autovetture da alienare e/o rottamare a seguito di sinistri e/o obsolescenza o antieconomicità: predisposizione report contenente l'elenco e le valutazioni delle autovetture "fuori uso" entro il 31.08.2014	VERNETTI
			2.b	Predisposizione dell'elenco delle autovetture oggetto di alienazione e/o rottamazione entro il 20.09.2014	PANICO
			2.c	Analisi e valutazione delle autovetture oggetto di "fuori uso" per la riduzione del parco auto: predisposizione report dell'economie corrispondenti al "fuori uso" e alla riduzione di spesa delle tasse di proprietà entro il 30.09.2014	MARICA
			2.d	Predisposizione del bando di gara entro il 10.10.2014	LAONIGRO PANICO
4	3	Valutazione dei costi sostenuti per l'assicurazione delle autovetture in funzione della sinistrosità relativa all'anno corrente	3.a	Report delle autovetture con gli attestati di rischio variati rispetto al 2013 da trasmettere alle Direzioni entro fine ciclo P.E.G.	PANICO
4	4	Valutazione dei costi sostenuti per la gestione e per il mantenimento delle autovetture a disposizione delle Direzioni	4.a	Report delle spese sostenute entro fine ciclo PEG	VERNETTI
4	5	Determinazione dei costi sostenuti per sinistri passivi e danneggiamenti vari	5.a	Report delle spese sostenute da trasmettere alle Direzioni entro fine ciclo PEG	LAONIGRO VERNETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	6	Analisi e valutazione delle prestazioni effettuate alle Direzioni con mezzi e personale interno	6.a	Report di tutte le prestazioni effettuate da comunicare alle Direzioni richiedenti in relazione alle prestazioni consolidate negli anni precedenti entro fine ciclo P.E.G.	STELLA
4	7	Analisi e valutazioni delle prestazioni per servizi di rappresentanza	7.a	Report di tutti le prestazioni effettuate in relazione alle prestazioni consolidate negli anni precedenti entro fine ciclo P.E.G.	LAONIGRO STELLA
4	8	Analisi e valutazioni delle prestazioni per manifestazioni patrocinate dalla Città per le quali si è rinunciato all'introito a fronte dell'erogazione del servizio di trasporto concesso dalla Città	8.a	Report di tutti le prestazioni effettuate suddivise per Enti richiedenti entro fine ciclo P.E.G.	STELLA
4	9	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	Riferimento anno 2014 entro fine ciclo PEG	LAONIGRO PANICO VERNETTI STELLA
-	10	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	10.a	Entro il 31.12.2014	LAONIGRO
-	11	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	11.a	Entro il 31.12.2014	LAONIGRO
-	12	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	12.a	Entro il 31.12.2014	LAONIGRO

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	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 SCRU, entro i termini/n. totale delle autorizzazioni rilasciate	Gg. 15 per il rilascio dei rinnovi di autorizzazione alla guida di veicoli municipali	100%	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	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	31%	31%		VERNETTI
7				N. valutazioni effettuate entro tempi std su veicoli riparati esternamente / n. totale veicoli riparati esternamente	3 gg	90%	90%		VERNETTI
8				n. di veicoli collaudati / n. totale veicoli consegnati dalle imprese	24 h	90%	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	100%	100%		LAONIGRO
10				N. determinazioni di liquidazione effettuate entro 10 gg dal ricevimento della perizia / N. totale determinazioni di liquidazione	10 gg	100%	100%		LAONIGRO

Politica: GESTIONE INTERVENTI DI MANUTENZIONE SU IMMOBILI E IMPIANTI DELLA CITTA'

OBIETTIVI - SERVIZIO EDIFICI MUNICIPALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	1.a	Entro il 31-12-2014 – Vedasi tabella LL.PP.	SARDI BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI PIETRAFESA RAIMONDO VESPA FOSSATI MUSTO RIZZO ALBERTINETTI BASSI
-	2	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	2.a	Entro il 31.12.2014	SARDI
-	3	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	3.a	Entro il 31.12.2014	SARDI
-	4	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	4.a	Entro il 31.12.2014	SARDI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDIFICI MUNICIPALI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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	84%		100%	BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI PIETRAFESA RAIMONDO VESPA FOSSATI MUSTO BASSI RIZZO ALBERTINETTI MANFREDI
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti		79%		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%	67%		100%	

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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	75%		100%	BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI PIETRAFESA RAIMONDO VESPA FOSSATI MUSTO BASSI RIZZO ALBERTINETTI MANFREDI
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	86%		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		100%	100%		SARDI
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	100%		
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		100%	100%		SARDI
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		88%	88%		

OBIETTIVI - Servizio GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Manutenzione Straordinaria Diffusa Impianti Sportivi Circostrizionali - Anno 2014 – Opera n. 4007	1.a	Approvazione progetto definitivo entro il 31.12.2014	BERNOCCO
3	2	Manutenzione Straordinaria Diffusa Magazzini ed Autorimesse - Anno 2014 - Opera n. 4008	2.a	Approvazione progetto definitivo entro il 31.12.2014	BERNOCCO
3	3	Manutenzione Straordinaria Compl. Sportivo "Gaidano"	3.a	Approvazione in linea tecnica del progetto definitivo entro il 31.10.2014	LAONIGRO BERNOCCO
3	4	Studi di fattibilità relativi alla programmazione Anno 2015	4.a	Predisposizione delle proposte entro il 31.07.2014	BERNOCCO
3	5	Schedatura tecnica dei magazzini e delle autorimesse di competenza	5.a	Presentazione al Dirigente dell'elenco degli immobili e approvazione entro il 31.12.2014	LAONIGRO BERNOCCO
3	6	Schedatura tecnica degli impianti sportivi circostrizionali di competenza	6.a	Presentazione al Dirigente dell'elenco degli impianti sportivi circostrizionali e approvazione entro il 31.12.2014	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	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 BERNOCCHIO
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%	N.D.	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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	N.D.	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	95%	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		100%	100%		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		100%	100%		

TABELLA LAVORI PUBBLICI

STAFF DI DIREZIONE

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
3982	Manutenzione sedi Palazzo di Giustizia	PELISSETTI DEGIORGIS MONTANARO MANURI	350.000	-	-	-	3

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
				2011	2012	2013	2014
1525	Priu – Spina 3 – Parco Dora – Lotto Mortara	PALERMO AMERIO	5.987.968,00	8 – 60%	8-83%	9	9
3738	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico anno 2011	PALERMO COSTANZO	800.000,00	3	6	8-50%	9
3551	Ciclopista Via Anselemetti – Opere di compensazione T.R.M.	PALERMO MIGLIETTA	670.000,00	2	4	5	7
3816	Interventi riassetto idrogeologico parchi collinari Circ. 8	PALERMO DE MAGISTRIS	535.000,00	0	2	4	6
3819	Percorso ciclabile tangenziale verde zona Villaretto	PALERMO COSTANZO	110.454,00	4	5	6	9
3311	Priu – Spina 4 – Realizzazione aree verdi	PALERMO MIGLIETTA BESUSSO	4.410.542,00	5	8 – 12%	8-70%	8 – 90 %
3364	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico Lotto 1	PALERMO BARBI	1.500.000,00	7	8 – 76%	8-90%	9
3364	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico Lotto 2	PALERMO BARBI		7	7	6	8 – 20 %
3873	Riqualificazione zona Fioccardo 3° stralcio - completamento	PALERMO MIGLIETTA	488.724,74	5	8 – 5%	8-60%	9
3737	Parco Stura sponda destra 1° stralcio - completamento	PALERMO DE MAGISTRIS	1.400.000,00	4	6	8-50%	8 – 80 %
3818	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico	PALERMO COSTANZO	1.000.000,00	0	3	6	8 – 30%
4013	Riqualificazione Sistema del Verde – Barriera di Milano - URBAN	PALERMO BARBI	1.253.000,00	0	5	8-20%	8 – 50 %
3955	Strada Panoramica dei Colli – Ripristino scorci panoramici	PALERMO MIGLIETTA	200.000,00	2	5	8-10%	9
420	Parco Sangone lotto1 – Torino Città d'Acque	PALERMO MIGLIETTA	2.345.482,00	2	2	2	4

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
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	5	6
3967	Manutenzione Straordinaria – Interventi in Parchi Giardini ed aree verdi LOTTO 2 – Parco Spina 3	PALERMO AMERIO		0	0	5	6
4059	Laghetti Falchera – Recupero e Riqualificazione ambientale e realizzazione di un parco agricolo di livello comunale	PALERMO AMERIO	6.050.000,00	0	0	3	5
3954	Parco Stura – Lungo Stura Lazio	PALERMO AMERIO	1.220.000,00	0	0	2	3
3972	Manutenzione Straordinaria – Interventi in Parchi Giardini ed aree verdi	PALERMO COSTANZO	600.000,00	0	0	0	3
4189	Manutenzione Straordinaria aree Verdi - Sicurezza e Adeguamenti	PALERMO BARBI	1.260.000,00	0	0	0	3
4163	Biciplan – Realizzazione tratti di ciclopiste - completamento	PALERMO BARBI	500.000,00	0	0	0	2

SERVIZIO EDIFICI MUNICIPALI

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
3453 + 3549	Via Banfo Ex INCET – Recupero Statico	SARDI	16.300.000	8-40%	8 – 78%	8 – 94%	10
3482	Manutenzione e messa in sicurezza e demolizione edifici degradati di proprietà patrimoniale	CASASSA MONT	120.000				6
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 - 29%	10
3579	M.S. Fabbricati Municipali C. 1-10	CHIAUZZI VESPA MUSTO	500.000	6	8 – 41%	8-60%	10
3700	M.S. fabbricati municipali circ. 1-10	SARDI CHIAUZZI * FOSSATI	350.000		3	5	8 - 15%
3702	M.S. fabbricati municipali C1-C10	SARDI, BANFO CHIAUZZI	700.000	3	5	6	8 - 60%
3704	M.S. diffusa Circoscrizioni 1-10	MAFFIOTTO ALBERTINETTI	400.000	3	6	8 – 16%	10
3881	Ristrutturazione Ex INCET Via Banfo - Lotto 2	SARDI	10.100.000	6	6 (appalto integrato)	8 – 10%	8- 50 %
3893	Manutenzione straordinaria sedi Polizia Municipale	SARDI RIZZO	305.000			3	3
3905	Manutenzione fabbricati municipali C1-C10	BANFO CHIAUZZI VESPA	575.000			3	6
3907	Manutenzione diffusa circoscrizioni 1-10	MAFFIOTTO	500.000			3	6
3906	M.S. diffusa circ. 1-10	SARDI MAFFIOTTO	350.000		3	5	7
3937	M.S. messa a norma Palazzo Civico	SARDI MANFREDI *	400.000	3	6	8 – 15%	8 - 60%
3938	M.S. normalizzazione edificio adibito a bagni pubblici di Via Agliè 9	MAFFIOTTO	210.000	2	5	6	8 – 80%
3960	M.S. Cimitero Parco – Campi 45-46	SARDI BASSI	500.000	3	7	8 – 96%	10

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
4002	Manutenzione e messa a norma palazzo Civico	MANFREDI * FOSSATI	200.000			3	6
4009	Manutenzione sedi comando provinciale Vigili del fuoco	RAIMONDO	100.000			3	6
4021	M.S. via Bologna 74 e via Giolitti	SARDI MANFREDI	190.000			5	9
4022	M.S. via Garibaldi 25 Antichi Chiostri	SARDI BASSI	260.000		8 – 12%	9	10
4023	M.S. sedi Comando VV.F. c.so Regina Margherita 330 e via Corradino 5	SARDI RAIMONDO	150.000		3	5	10
4024	M.S. via Revello 3 e 5 – Bonifica amianto	SARDI PIETRAFESA	500.000		3	3	3
4085	Manutenzione via Riccardo Zandonai 24 – bonifica e demolizione basso fabbricato	PIETRAFESA CASASSA MONT	305.000			3	6
4109	Restauro Murazzi PO – interventi di sistemazione manufatti esterni	SARDI	550.000			3	7
4110	Manutenzione straordinaria delle scale, balaustre e facciate dei Murazzi del Po	MANFREDI	940.000				3
3988	Manutenzione messa a norma Palazzo Civico	MANFREDI	590.000				3
3989	Manutenzione diffusa circ. 1 – 10	MAFFIOTTO	760.000				3
4011	Manutenzione fabbricati municipali circ. 1 – 10	CHIAUZZI	760.000				3
4116	Manutenzione sedi Comando Provinciale Vigili del Fuoco	RAIMONDO	250.000				3
4169	Manutenzione bonifica amianto in edifici municipali	CASASSA MONT	600.000				3
4117	Manutenzione sedi Polizia Municipale	RIZZO	230.000				3

* L'arch. Maria Vitetta è in aspettativa dal 15.03.2014 per incarico di Dirigente a tempo determinato presso il Comune di Rivalta (TO) ed al suo posto sono stati designati l'arch. Eleonora Manfredi e l'arch. Luigi ChiauZZi

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
				2011	2012	2013	2014
4008	M.S. Diffusa Magazzini ed Autorimesse anno 2014	BERNOCCO	150.000,00				3
4007	M.S. Diffusa Impianti Sportivi Circoscrizionali anno 2014	BERNOCCO	380.000,00				3
4095	M.S. Complesso Sportivo "Gaidano" di Via Modigliani, 21	LAONIGRO BERNOCCO	900.000,00			2	3
813	M.S. Autorimessa Via Perrone, 7	LAONIGRO	500.000,00				2
3952	M.S. Diffusa Impianti Sportivi Circoscrizionali anno 2013	LAONIGRO BERNOCCO	150.000,00			3	7
3953	M.S. Diffusa Magazzini ed Autorimesse anno 2013	LAONIGRO BERNOCCO	200.000,00			3	5
3928	M.S. Diffusa Magazzini ed Autorimesse anno 2012	LAONIGRO BERNOCCO	300.000,00			6	8 (15%)
3794	M.S. Impianti Sportivi Circoscrizionali anno 2012	LAONIGRO BERNOCCO	300.000,00			6	8 (30%)
3844	M.S. Impianti Sportivi Circoscrizionali anno 2011	LAONIGRO BERNOCCO	300.000,00			8 (62%)	8 (80%)
3843_1	M.S. Magazzini ed Autorimesse anno 2011	LAONIGRO BERNOCCO	400.000,00			6	8 (30%)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
3763_1	M.S. Diffusa Magazzini, Autorimesse ed Impianti Sportivi Circoscrizionali Bilancio 2010	LAONIGRO BERNOCCO	900.000,00			8 (87%)	10

LEGENDA INDICATORE

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

DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI PATRIMONIO E VERDE

AREA PATRIMONIO

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
- 3) Incrementare l'utilizzo dei beni immobili di proprietà della Città

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	1	Riprogettazione sistema informativo patrimonio immobiliare	1.a	Analisi requisiti e funzionalità entro il 31.12.2014	TOGLIATTO LAMBERTI
1,2,3	2	Risoluzione delle situazioni di contenzioso con l'Agenzia del Demanio	2.a	Entro il 31.12.2014	VILLARI LAMBERTI
1,2,3	3	Ricollocazione degli uffici e Servizi aventi sede in immobili della Città oggetto di dismissione	3.a	Piano operativo entro il 30.06.2014	VILLARI LAMBERTI
-	4	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	4.a	Entro il 31.12.2014	VILLARI
-	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	VILLARI
-	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	VILLARI
-	7	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	7.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	VILLARI
-	8	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	8.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	VILLARI
-	9	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	9.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	VILLARI, MOSCA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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 TOGLIATTO 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%		TOGLIATTO CICIRELLO
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		6.064.096,09		+0,5%	MOSCA GRECI SAPPA

DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI PATRIMONIO E VERDE

AREA PATRIMONIO

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
- 3) 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	Produzione di documentazione atta all'affidamento del servizio di pulizia negli stabili di proprietà della Città amministrati dal Servizio Associazioni – Contratti Attivi: <ul style="list-style-type: none"> Redazione di schede analitiche lotti di pulizia suddivisi per edificio predisposizione atti necessari ed elenco consistenze 	1.a	Entro il 30.09.2014	SAPPA
1	2	Attività finalizzate al recupero crediti su locazioni abitative: <ul style="list-style-type: none"> Definizione dei casi di morosità, indagini sulle reali consistenze economiche Redazione di apposite schede utili a definire le situazioni di reale difficoltà o a decidere le pratiche da inviare ad Avvocatura per sfratto 	2.a	Conclusione attività entro il 31.12.2014	MOSCA SAPPA
3	3	Mappatura degli edifici (da acquisire al patrimonio della Città) realizzati da privati su terreni comunali	3.a	Acquisizione fabbricati mediante riconoscimento della proprietà in capo alla Città per almeno 2 casi riscontrati.	MOSCA GRECI
3	4	Pubblicazione bando attività commerciale di ristorazione all'interno del Palazzo di Giustizia	4.a	Entro settembre 2014	MOSCA GRECI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,3	5	Predisposizione e gestione n. 2 bandi per locali da assegnare ad Enti e Associazioni	5.a	Indizione gare entro il 19.12.2014	SESINO
1	6	Predisposizione e trasmissione atti per la pubblicazione bando di gara innovativo per costituzione dir. Superficie area Pons Cantamessa per realizzazione struttura socio assistenziale	6.a	Entro il 31.12.2014	VILLARI DAGHERO
1	7	Federalismo demaniale ex art. 56 d.l. 69/2013: due diligence patrimoniale per passaggio proprietà immobili assentiti dall'Agenzia del Demanio	7.a	Entro il 19.12.2014	VILLARI ZANETTI
1,2	8	Approvazione Accordo di Valorizzazione Giardini Reali Inferiori	8.a	Entro il 30.09.2013	VILLARI
1,2	9	Informatizzazione della gestione dei processi di verifica di interesse culturale e di autorizzazione costituzione diritti reali ed obbligatori	9.a	Entro il 19.12.2014	DENADAI
1,2	10	Fornire un servizio di sicurezza per il magazzino Corpi di Reato anche attraverso soluzione diversa dalla reperibilità dei dipendenti	10.a	Entro il 30.06.2014	SCHIFANO
1,2	11	Predisposizione delibera di approvazione dell'accordo di valorizzazione relativo all'acquisizione di Palazzo Madama dallo Stato	11.a	Entro il 20 dicembre 2014	DI GREGORIO
1,2	12	Predisposizione e pubblicazione disciplinare asta immobili non aggiudicati nelle aste 2013	12.a	Entro il 30.07.2014	CEI
1,2	13	Predisposizione scheda patrimoniale per alienazione area Combi	13.a	Entro il 20.07.2014	VILLARI CEI
1,2	14	Digitalizzazione, per ciascuna Circoscrizione, di almeno un foglio di mappa catastale con l'individuazione delle proprietà della Città	14.a	Generazione di almeno n. 10 fogli di mappa entro il 2014	TOGLIATTO CICIRELLO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	15	Statistica e monitoraggio degli elaborati prodotti dal Servizio ai fini della trasparenza e dell'analisi dei dati riferiti all'andamento della gestione, con produzione di reports trimestrali	15.a	Reports validati dal Direttore	BELTRAMINO PETTI
1,2	16	Dematerializzazione cartacea dei documenti: Creazione di archivio informatico (a partire dal 2012) degli elaborati prodotti dal Servizio, al fine di permettere una rapida condivisione in rete nell'ambito della Direzione	16.a	Entro il 31/12/2014	BELTRAMINO PETTI
1,2	17	Implementazione dell'archivio informatico con digitalizzazione degli elaborati catastali prodotti dal Servizio	17.a	Entro il 31/12/2014	RUBINO
1,2	18	Implementazione dell'archivio informatico con digitalizzazione: - pareri per valutazione valori di monetizzazione aree in dismissione per servizi (nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire) - valorizzazioni conseguenti a varianti urbanistiche	18.a	Entro il 31/12/2014	FABBIANO
1,2	19	Implementazione dell'archivio informatico con digitalizzazione: delle valutazioni afferenti gli immobili ad uso commerciale liberi ed occupati (ai fini delle aste pubbliche di locazione/concessione)	19.a	Entro il 31/12/2014	CALDERONI
1,2	20	Implementazione dell'archivio informatico con digitalizzazione delle valutazioni inerenti gli immobili da assegnare alle Associazioni e degli impianti sportivi (ai fini delle procedure pubbliche di assegnazione degli stessi)	20.a	Entro il 31/12/2014	ALIFANO
1	21	Predisposizione bando arcate Murazzi	21.a	Entro fine ciclo PEG	CIVERA
-	22	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	22.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	VILLARI TOGLIATTO MOSCA BELTRAMINO
-	23	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	23.a	Entro il 31.12.2014	TOGLIATTO MOSCA BELTRAMINO
-	24	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	24.a	Entro il 31.12.2014	TOGLIATTO MOSCA BELTRAMINO
-	25	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	25.a	Entro il 31.12.2014	TOGLIATTO MOSCA BELTRAMINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE



N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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 TOGLIATTO 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%		TOGLIATTO CICIRELLO


N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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 2014 > Tot. istruttorie evase nel 2013	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	98 istruttorie		100 istruttorie nel 2014	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		67%	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 2014 / spese ripetibili accertate 2014		100%	100%		ZANETTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
9	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		97%	97%		SCHIFANO
10		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
11	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		100%	100%		BELTRAMINO PETTI CALDERONI
12	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

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
13	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		52,83%	52,83		MOSCA SAPPÀ
14	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
15	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	93%	93%		MOSCA SAPPÀ GRECI
16	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		697.867,81	+2%		MOSCA GRECI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
17	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 2014 / Spese ripetibili accertate 2014		68,42%	68,42%		MOSCA GRECI SAPPÀ
18	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	90%	90%		MOSCA SESINO
19		Utilizzo di immobili comunali per fini associativi	Gestione dei contratti di concessione di immobili ad associazioni	Accertato/accertato anno precedente		736.781,76		+ 0,5%	MOSCA SESINO
20	Gestione contratti uso commerciale ed abitativo	Verifica situazioni di morosità	Analisi dei contratti con morosità ad uso commerciale ubicati in condomini di privati	Contratti esaminati / totale dei contratti		ND	>=30%		CIVERA

<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.	3 DEL 1.1.2014	
							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	
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



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE VERDE PUBBLICO E EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE

DOCUMENTO

SQS VPGE 01

REV.

3 DEL 1.1.2014



VERIFICA

D'ALESSANDRO

APPROVAZIONE

BERTOLOTTO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif.	<div> <div>R</div> </div>	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
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 E EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE</div>						DOCUMENTO	SQS VPGE 01	
						REV.	3 DEL 1.1.2014	
						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 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
			Emissione di prescrizioni autorizzative entro 30 giorni dalla richiesta			% prescrizioni emesse nei tempi std / interventi richiesti	100%	PO SER VPGE 03
	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	100%	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




CITTA' DI TORINO

DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE

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

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

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



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE

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

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

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

DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

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 STAFF DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Coordinamento delle attività amministrative trasversali ai Servizi della Direzione: programmazione e gestione attività, dotazione organica, ufficio situazione e applicazione istituti contrattuali, protocollo Do.Qui e CEMI	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	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%	100%	100%		TEDESCHI

Politica: MOBILITÀ
OBIETTIVI - SERVIZIO ESERCIZIO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Linea 1 di Metropolitana – prolungamento Lingotto/ Bengasi – controllo e supporto amministrativo delle attività GTT	1.a	n. 2 report semestrali	GAUDIO
2	2	Contratto di Servizio Mobilità: gestione monitoraggio contratto Metropolitana, Sosta a pagamento (a raso e in struttura) su attività del Concessionario (GTT)	2.a	n. 2 report semestrali	GAUDIO
6	3	Archivio ordinanze permanenti – Prosecuzione scansione ed inserimento in rete ordinanze “Ante 2000”	3.a	n. 1 report al 31.12.2014	GERMANO
6	4	Elaborazione di una procedura informatizzata di invio delle ordinanze all'Albo Pretorio per la numerazione univoca e successiva restituzione al Servizio Esercizio per l'inserimento in Internet e conseguente comunicazione ai cittadini	4.a	n. 1 report al 31.12.2014	NIGRA GERMANO
6	5	Revisione permessi ZTL a seguito dell'approvazione di apposita deliberazione consiliare	5.a	n. 2 report semestrali su attività effettuata	NIGRA CARAMELLI
-	6	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi.	6.a	Redazione di un report contenente gli esiti delle simulazioni effettuate con modelli matematici puntuali e massivi per l'individuazione della nuova distribuzione di frequenza delle fasce ISEE della popolazione	BERTASIO NIGRA
			6.b	Definizione delle nuove fasce ISEE entro fine ciclo PEG subordinatamente all'entrata in vigore dei decreti attuativi	
6	7	Revisione delle modalità rinnovo/rilascio permessi disabili.	7.a	Nuova procedura informatizzata con le ASL	NIGRA CARAMELLI
				Revisione della modulistica e pubblicazione on-line	
-	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	8.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	NIGRA CARAMELLI GAUDIO GERMANO
-	9	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	9.a	Entro il 31.12.2014	NIGRA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	10	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	10.a	Entro il 31.12.2014	NIGRA
-	11	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	11.a	Entro il 31.12.2014	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE- SERVIZIO ESERCIZIO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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%	98%	98%		NIGRA CARAMELLI
2	Informazioni e rilascio permessi /autorizzazioni ZTL	Istruttoria istanze – parere (positivo, negativo, condizionato) – definizione pratica	Garantire una tempistica di definizione della pratica non superiore ai 28 giorni (escluse pratiche disabili)	N. pratiche evase nei tempi std/n. totale delle pratiche evase	100%	100%	100%		NIGRA CARAMELLI
3	Gestione Amm.va Viabilità	Conferenza di servizi – emissione delle ordinanze temporanee	Garantire l'emissione dell'ordinanza entro 5 giorni lavorativi da quando l'istanza viene istruita	N. ordinanze emesse nei tempi std/n. totale ordinanze emesse	100%	95%	95%		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%	100%	100%		NIGRA GAUDIO

OBIETTIVI – SERVIZIO MOBILITÀ

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Torino Smart City - To Smile : partecipazione ai bandi, sviluppo di progetti europei e azioni di sviluppo in ambito Mobility	1.a	Report finale attività e azioni intraprese	CAVAGLIA' BOSIO CIANCHINI CHIANTERA
7	2	Programmi di trasformazione urbana 2014: verifica dei progetti individuati sui temi della mobilità e dello spazio pubblico	2.a	Report al 31-12-2014	CAVAGLIA' AMENDOLA BOSIO CIANCHINI FONTANA FORGIA VOLTOLINI ISOLA PENTASSUGLIA
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 31-12-2014 – Vedasi tabella LL.PP.	FONTANA
6	4	Catasto suolo pubblico – 7° aggiornamento lavori a tutto il 2014	4.a	Report di aggiornamento al 31-12-2014	BERTASIO GIZZO CIANCHINI
-	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	5.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	BOSIO CHIANTERA CIANCHINI
-	6	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	6.a	Entro il 31.12.2014	CAVAGLIA'
-	7	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	7.a	Entro il 31.12.2014	CAVAGLIA'
-	8	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	8.a	Entro il 31.12.2014	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE- SERVIZIO MOBILITÀ

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	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%	100%	100%		CAVAGLIA' CIANCHINI CHIANTERA
2	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 – 7° aggiornamento lavori a tutto il 2014	1.a	Report di aggiornamento al 31-12-2014	BERTASIO GIZZO CIANCHINI
6	2	Organizzazione e gestione delle attività decentrate della Manutenzione Ordinaria Suolo	2.a	Report trimestrali delle attività eseguite: analisi delle criticità e adozione interventi correttivi	GIZZO
6	3	Gestione e coordinamento attività su suolo pubblico: controllo attività coutenti del sottosuolo	3.a	Report semestrale delle attività eseguite	TORCHIO
-	4	Coordinamento e monitoraggio finanziamenti OO.PP. interni ed esterni	4.a	Report al 31-12-2014	VALANDRO
4	5	Progetto Europeo "Opticities : avvio delle attività di collaborazione con i partner istituzionali (5T, Politecnico di Torino, CSI Piemonte) per la creazione di un innovativo applicativo informatico multimodale che integri i dati della viabilità (traffico, limitazioni alla circolazione ed agli accessi delle auto) con quelli del trasporto pubblico, dei servizi per la mobilità ciclistica e del car sharing	5.a	Report al 31-12-2014	ROLANDO
11	6	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	6.a	Entro il 31-12-2014– Vedasi tabella LL.PP.	CLAPS GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI ROLANDO BERGERO CALCANI PERETTI FORGIA FONTANA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	7	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	7.a	Riferimento anno 2014: 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	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 60 giorni dall'ordinanza	N° interventi realizzati nei tempi std/totale interventi	60 gg	81%	85%		CLAPS BERGERO
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%	98%	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%	N.D.	100%		CLAPS PERETTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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)	100%	99%	99%		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)	100%	99%	99%		CLAPS PERETTI

OBIETTIVI - SERVIZIO RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
10	1	Attuazione Programma Parcheggi Pertinenziali 2013	1.a	Deliberazione di Giunta Comunale di approvazione progetto definitivo parcheggio interrato ed esecutivo sistemazione superficiale per i siti di:	
				- Corso Allamano - Area S. Gobain	CUPOLILLO ORSINI
				- Via Boston	CUPOLILLO DE FILIPPI
				- Corso G. Cesare/Pergolesi	CUPOLILLO GIORDANO PILONE
	2		2.a	Inizio lavori per i parcheggi:	
				- Piazza Carlina - Piazza e via Lagrange	CUPOLILLO DE FILIPPI
				- Corso Marconi	CUPOLILLO GIORDANO PILONE
	3		3.a	Pubblicazione gara per la concessione del diritto di superficie per i siti di:	
				- Largo Migliara - Via Barletta - Piazza Respighi - Largo Boccaccio - Area Paoli	CUPOLILLO ORSINI
				- Largo Giachino - Via Imperia - Corso Stati Uniti 1 - Corso Brunelleschi/Tofane	CUPOLILLO DE FILIPPI
				- Via Salbertrand - Piazza Nizza - Piazza Villari - Giardino di via Rivalta - Via Ventimiglia	CUPOLILLO GIORDANO PILONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
7	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 31-12-2014 – Vedasi tabella LL.PP.	CUPOLILLO DE FILIPPI
3	5	Predisposizione studio di fattibilità per la pedonalizzazione e la riqualificazione dello spazio pubblico di via S. Donato	5.a	Presentazione studio di fattibilità	CUPOLILLO ORSINI
-	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.	6.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	CUPOLILLO PILONE
-	7	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	7.a	Entro il 31.12.2014	CUPOLILLO
-	8	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	8.a	Entro il 31.12.2014	
-	9	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	9.a	Entro il 31.12.2014	

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	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)	100%	100%	100%		CUPOLILLO DE FILIPPI
3		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)	100%	N.D.	90%		

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 - C.so Vittorio Emanuele II / Via Grassi	1.a	Espletamento gara entro fine ciclo PEG	MARENGO STROZZIERO
8	2	Passante ferroviario - sistemazioni superficiali Viale della Spina – Via Grassi / Corso Regina Margherita	2.a	Espletamento gara entro fine ciclo PEG	MARENGO STROZZIERO PALMIERI ALUME SALZA
8	3	Passante ferroviario - Viale della Spina - Corso Regina Margherita / Piazza Baldissera – Nuovo Ponte sulla Dora	3.a	Espletamento gara entro fine ciclo PEG	MARENGO STROZZIERO PALMIERI ALUME SALZA
8	4	Passante ferroviario - sistemazioni superficiali Viale della Spina - Corso Regina Margherita / Piazza Baldissera	4.a	Espletamento gara entro fine ciclo PEG	MARENGO STROZZIERO PALMIERI ALUME SALZA
8	5	Parziale sistemazione Viale della Spina – Stazione Rebaudengo	5.a	Espletamento gara entro fine ciclo PEG	MARENGO STROZZIERO PALMIERI
8	6	Piano Città: completamento sovrappasso ferroviario per secondo accesso alla Falchera	6.a	Espletamento gara entro fine ciclo PEG	MARENGO STROZZIERO ALUME SALZA
11	7	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. che saranno definite a seguito di approvazione del Bilancio	7.a	Entro il 31-12-2014 – Vedasi tabella LL.PP.	MARENGO COBELLI MENNA STROZZIERO GILLI PALMIERI ALUME SALZA
-	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	8.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	MARENGO MENNA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	9	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	9.a	Entro il 31.12.2014	MARENGO
-	10	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	10.a	Entro il 31.12.2014	
-	11	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	11.a	Entro il 31.12.2014	

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	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 totali 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)		100%	100%		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)		91%	91%		MARENGO STROZZIERO ALUME GILLI SALZA PALMIERI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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		100%	100%		MARENGO MENNA COBELLI STROZZIERO ALUME GILLI SALZA PALMIERI
6				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	100%		
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		100%	100%		
8				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		100%	100%		

OBIETTIVI – SERVIZIO URBANIZZAZIONI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
7	1	Mappatura delle aree assoggettate ad uso pubblico o delle aree cedute alla città, la cui manutenzione è di competenza dei privati, al fine di permettere ai Servizi responsabili di verificare lo stato manutentivo delle stesse.	1.a	Predisposizione dei dati per la mappatura entro fine ciclo peg	SERRA SUPPO PETRECCA GIORZA
7	2	Elaborazione di linee guida generali per la progettazione di interventi sullo spazio pubblico in linea con gli obiettivi di Smart City	2.a	Entro il 31.12.2014	SERRA SUPPO PETRECCA GIORZA MASSA
7	3	Aggiornamento interventi delle opere a scomputo delle trasformazioni urbanistiche	3.a	Report al 31.12.2014	SERRA SUPPO PETRECCA GIORZA
7	4	Masterplan della Variante 200: Verifica e presa d'atto	4.a	Predisposizione e recepimento del documento finale di raffronto e analisi tra Masterplan e documento preliminare della Variante 200 per la presentazione all'Assessore ai fini delle valutazioni politiche e delle eventuali modifiche propedeutiche alla presentazione in Giunta Comunale	BERTASIO SERRA
7	5	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	5.a	Entro il 31.12.2014 – Vedasi tabella LL.PP.	SERRA SUPPO GIORZA MASSA
7	6	Programmi di trasformazione urbana 2014: verifica dei progetti individuati sui temi della mobilità e dello spazio pubblico	6.a	Report al 31.12.2014	PETRECCA SUPPO
-	7	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	7.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	SUPPO PETRECCA MASSA
-	8	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	8.a	Entro il 31.12.2014	SERRA
-	9	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	9.a	Entro il 31.12.2014	SERRA
-	10	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	10.a	Entro il 31.12.2014	SERRA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO URBANIZZAZIONI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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	91%	91%		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	100%	100%		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)		100%	100%		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)		100%	100%		SERRA SUPPO MASSA GIORZA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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		100%	100%		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		100%	100%		
8				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		100%	100%		

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
				2011	2012	2013	2014
13-4025	Manutenzione - Interventi legati alla sicurezza stradale – corso Moncalieri	MAGGIULLI	161.686	-	-	6	9
14-4001	Manutenzione - Abbattimento barriere architettoniche 2014	BERTASIO	125.000				3
12-3799	Abbattimento barriere architettoniche 2012	BERTASIO	300.000	2	5	8 (SAL 38%)	9
13-4079	Manutenzione - Interventi straordinari - Modifiche viabili Lotti A e B – Bilancio 2013	BERTASIO MAGGIULLI	649.760	-	-	3	9
13-4081	Manutenzione - Interventi straordinari – pavimentazioni lapidee – Bilancio 2013	BERTASIO GIZZO	300.080	-	-	3	9
13-4087	Manutenzione – Realizzazione Terminal bus in corso Bolzano - Bilancio 2013	CLAPS PERETTI	392.250	-	-	5	7
13-4098	Manutenzione - PNSS – Interventi manutenzione straordinaria – Sicurezza stradale	MAGGIULLI FONTANA	240.000	-	-	3	8 (SAL 10%)
13-4099	Manutenzione - Interventi straordinari suolo – (10 lotti – Bil. 2013)	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO	5.652.812	-	-	3	8 (SAL 10%)
09- 2986	Vie nuova comunalizzazione lotto 7B	CLAPS ROLANDO	525.000	8 (10%)	8 (SAL 60%)	8 (SAL 80%)	8 (SAL 88%)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
11-3718	M.S. Suolo anno 2011	BERTASIO GIZZO LOTTO1 CAPRA LOTTO 7 TORCHIO LOTTO 9	6.400.000	2	7	9 Lotti A/B/3/4/5/6/10 8 Lotto 8 SAL 85% 8 Lotto 1 SAL 20% Lotto 9 SAL 10% Lotto 2 SAL 92% Lotto 7 SAL 47%	9 Lotti 1 7 e 9
12-3798	M.S. Suolo anno 2012 (10 lotti: 2 lotti modifiche viabili)	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI	6.750.000	2	5	8 (SAL 40%)	9
14-3999	M.S. Suolo (11 lotti + 2 viabili + lapidee – Bil. 2014)	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI	9.200.000	-	-	1	3
12-3800	M.S. segnaletica 2012	CLAPS BERGERO CALCANI	500.000	2	5	8 (Lotto A SAL 29% Lotto B SAL 38%)	9
13-3922	Manutenzione segnaletica 2013	CLAPS BERGERO CALCANI	500.000	-	1	5	7
14-4000	M.S. segnaletica 2014	CLAPS BERGERO CALCANI	300.000	-	-	1	3

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
-	M.O. Suolo 2013	BERTASIO GIZZO	1.270.146	-	6	9	10
-	M.O. Suolo Bil. 2014	BERTASIO GIZZO	1.221.836	-	-	7	8 (SAL 95%)
-	M.O. Suolo Bil. 2015	BERTASIO GIZZO	1.182.289				5
-	M.O. e Pronto Intervento Segnaletica 2013	CLAPS BERGERO CALCANI	190.000				9
-	M.O. segnaletica - Bil. 2014	CLAPS BERGERO CALCANI	150.000	-	-	--	6
06-2487	Parcheggio Capuana – GTT	CLAPS	4.090.000	8 (90%)	8 90%	8 (SAL 97,5%)	9

SERVIZIO RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
4016	Via Torrazza Piemonte	CUPOLILLO DE FILIPPI	170.000	5	6	8 (SAL 20%)	9

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
				2011	2012	2013	2014
13-2792	Nuova costruzione – Collegamento stradale tra corso Romania e Falchera	MARENGO STROZZIERO ALUME SALZA	4.700.000	3	-	3	5
13-3624	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina Corso Vittorio Emanuele II/via Grassi	MARENGO STROZZIERO	4.700.000	3	-	4	5
14-3608	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina via Grassi/C.so Regina Margherita	MARENGO STROZZIERO PALMIERI ALUME SALZA	8.500.000	3	-	4	5
14-4136	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina C.so Regina Margherita/P.zza Baldissera. Lotto 2 Sistemazione superficiale	MARENGO STROZZIERO PALMIERI ALUME SALZA	7.800.000	3	-	4	5
14-4137	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina C.so Regina Margherita/P.zza Baldissera. Lotto 1 Nuovo ponte sulla Dora	MARENGO STROZZIERO PALMIERI ALUME SALZA	4.000.000	3	-	4	5
13-4084	Parziale sistemazione Viale della Spina – Stazione Rebaudengo	MARENGO STROZZIERO PALMIERI	1.423.600	-	3	3	5
13-4101	Manutenzione – Interventi urgenti viadotti – strada Traforo del Pino	MARENGO SALZA	1.089.500	-	-	3	5
13-4012	Manutenzione – Interventi urgenti per sistemazione idraulica rivi collinari	MARENGO GILLI	300.000	-	3	5	8 (SAL 10%)
13-4103	M.S. ponti, alvei fluviali e rivi collinari 2014	MARENGO SALZA	550.000			2	5
14-4172	Interventi urgenti per adeguamento normativo impiantistica sottopassi cittadini	MARENGO SALZA	150.000				5
14-4179	Corsi d'acqua cittadini. Ripristino officiosità idraulica e manutenzione vegetazione ripariale	MARENGO MENNA GILLI	360.500				5


Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
14-4097	Manutenzione straordinaria Ponti, alvei fluviali e rivi collinari 2013	MARENGO SALZA	1.100.000	-	-	5	8 (SAL 10%)
12-3777	M.S. alvei fluviali e rivi collinari 2012	MARENGO MENNA ALUME	300.000	2	4	6	8 (SAL 10%)
11-3735	M.S. alvei fluviali e rivi collinari 2011	MARENGO MENNA ALUME	330.000	5	6	8 (SAL 95%)	9
11-3468	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 5	MARENGO COBELLI	500.000	5	6	8 (SAL 63%)	9
12-3760	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 6	MARENGO COBELLI	500.000	2	5	6	8 (SAL 60%)
14-3895	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 7	MARENGO COBELLI	400.000	-	2	3	5
12-3776	M.S. ponti 2012	MARENGO SALZA	950.000	2	5	8 (SAL 70%)	9
12-3617	Argine Fioccardo	MARENGO MENNA GILLI	605.000	3	5	8 (SAL 25%)	9
15-3968	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 8	MARENGO COBELLI	400.000	-	-		2
15-4124	M.S. ponti, alvei fluviali e rivi collinari 2015	MARENGO SALZA	1.300.000	-	-	-	2
15....	MS alvei fluviali e rivi collinari 2015	MARENGO MENNA ALUME	300.000				2
15-4173	Passerella sulla A55 e piste ciclabili di collegamento	MARENGO MENNA SALZA	1.866.462	-	-	-	2
15-.....	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina P.zza Baldissera/C. Grosseto	MARENGO STROZZIERO	10.000.000	-	-	-	2
-	M.O. Ponti, alvei e rivi collinari 2013	MARENGO SALZA	260.000	-	5	8 (SAL 80%)	9
-	M.O. Ponti, alvei e rivi collinari 2014	MARENGO MENNA SALZA	244.000			5 03/10/13	8 (SAL 40%)
-	M.O. Ponti, alvei e rivi collinari 2015	MARENGO MENNA SALZA	214.080				5

SERVIZIO URBANIZZAZIONI

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2011	2012	2013	2014
11-3240	Spina 1 – piazza Marmolada/c. Racconigi	SERRA GIORZA	1.224.000	4	5	8 (SAL 60%)	8 SAL 100%
12-3929	PISU Barriera di Milano – pista ciclabile	MASSA SUPPO CAPRA	772.000	3	5	8 (SAL 30%)	8 SAL 80%
12-4019	PISU Barriera di Milano – Borgo storico via Sesia/Montanaro	MASSA SUPPO CAPRA	1.347.000	2	5	7	8 SAL 50%
14-4131	Recupero Pru Grosseto riqualificazione banchina	SUPPO	274.000				2
14-4141	Recupero Parco spina 1	SERRA GIORZA	1.900				2
14-3927	Recupero Priu Superga	SERRA	514.000				2

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



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE DECENTRAMENTO

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

DOCUMENTO

SQS SPMO 01

REV.

2 DEL 31/07/2013

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/PAR ERE MANOMISSIONE SUOLO	Tempestività del rilascio del parere/autorizzazione/diniego tecnico di competenza affidente alle manomissioni del suolo pubblico		Emissione del parere/autorizzazione/diniego di competenza entro 22 giorni dalla data di ricezione della relativa richiesta da parte del Servizio pubblicità e occupazione suolo pubblico			autorizzazioni-dinieghi rilasciati nello std/ richieste ricevute	95%	POSerSPMO04
						pareri rilasciati nello std/ richieste ricevute	95%	POSerSPMO04

**DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E
GIOVENTÙ**

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

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	Potenziamento della capacità comunicativa multimediale del sito www.torinocultura.it : attivazione sperimentale di una collaborazione con 110 WEB RADIO mediante accordo con la Divisione Servizi WEB Integrati di Ateneo dell'Università degli Studi di Torino	1.a	Entro fine ciclo PEG	GODI
1,3	2	Aggiornamento e implementazione dei contenuti sugli impianti IGP Decaux: mappa area centrale in affissione e in vendita nei 30 impianti	2.a	Entro fine ciclo PEG	GODI
1,2,3,4	3	Campagna di comunicazione grandi eventi culturali: Festival Mozart. Realizzazione dell'immagine guida della campagna di promozione con il coinvolgimento dei laboratori del progetto Torino Social Creativity	3.a	Entro 30.05.14	LAVAGNA
1	4	Archivio digitale per la promozione coordinata di Torino e del suo territorio e la valorizzazione dell'immagine della Città: analisi, selezione, catalogazione, inserimento delle informazioni e dai tag identificativi di ricerca delle immagini documentali del patrimonio artistico e culturale della Città	4.a	Entro fine ciclo PEG	LAVAGNA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
5	5	Istruttoria e gestione candidatura UNESCO della Città di Torino a Creative Cities Network Design	5.a	Entro 31 ottobre 2014	AMATO
1,2,3,4	6	Attività relative alla predisposizione bando di gara per il campeggio della Città di Torino	6.a	Entro fine ciclo peg	AMATO
	7	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) 	7.a	Riferimento anno 2014: 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		107.189 visitatori unici / 143.364 visite + circa 2400 Mi piace su pagina Fb 5818	107.189 visitatori unici / 143.364 visite + circa 2400 Mi piace su pagina Fb 5818		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		91	91		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		3.860.000	>=3.860.000		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		92.625		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		2980	6.100		AMATO
				Importo accertato tramite royalty		4.021	11.000		
7	Promozione e Turismo	Gestione dell'attività relativa a manifestazioni di carattere turistico		N° eventi organizzati e co-organizzati		5	5		AMATO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

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
1,2,3,4	1	Attivazione reti di progettazione e collaborazione per la definizione di un programma di eventi teatrali in occasione di Expo 2015. Report Calendario eventi.	1.a	Entro fine ciclo PEG	BALDI
1,2,3,4	2	Progettazione e programmazione di un Festival di Teatro per Ragazzi, in collaborazione e raccordo con enti, associazioni, istituzioni del territorio, specificatamente rivolto a bambini e ragazzi in occasione di EXPO 2015	2.a	Entro fine ciclo PEG	BALDI
1	3	Creazione ed elaborazione del nuovo sito internet di Biennale Democrazia in collaborazione con la Redazione Web della Città con presentazione pubblica. Creazione ed elaborazione dell'archivio multimediale delle edizioni precedenti della manifestazione con la messa in rete dei video e la tematizzazione dei contenuti: presentazione del sito e dell'archivio	3.a	Entro il 31 ottobre 2014	OBIALERO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	4	Standardizzazione della procedura di recupero crediti relativa all'utilizzo della sala del Conservatorio, in collaborazione con il Settore Affari Legali e la Sezione Entrate della Direzione Finanza: comunicazione ai diversi settori coinvolti della procedura definitiva concordata.	4.a	Entro il 31 dicembre 2014	ALIBERTI
3	5	Revisione e sviluppo del sito web di Sistema Musica incrementando la fruibilità della pagina e i servizi offerti: pagina web pubblicata e relazione su cosa è stato fatto	5.a	Entro giugno 2014	ALIBERTI
1,2,3,4	6	Legge 81/2008 - realizzazione del documento di valutazione dei rischi per qualifica funzionale dell' Area Cultura della Direzione Cultura, Educazione e Gioventù', per la parte di propria competenza	6.a	Entro il 31 dicembre 2014	CACCIOTTO
-	7	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) 	7.a	Riferimento anno 2014: 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		104 corsi attivati 480 allievi	104 corsi attivati 480 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	Percentuale di utilizzo in base alle giornate in convenzione	Numero di giornate previste in convenzione/ Numero di richieste pervenute	Indicare il numero totale di giornate previste in convenzione	nd	50%		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 31/14		100%	100%		CACCIOTTO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

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	Attivazione di una nuova sede	1.a	Entro il 23.12.2014	MESSINA BRAGAGLIA DI PRIMA COGNIGNI SANNA
1,2	2	Certificazione Qualità Biblioteche – Servizio prestito libri <i>(presso 17 sedi)</i> : Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	2.a	Rispetto del Piano delle attività 2014 / 2015	MESSINA ALLIAUD SANNA GIANGOIA FORLIN MONGE COGNITI DI PRIMA BRAGAGLIA VITTONETTO
1	3	Ridefinizione del layout della Biblioteca civica A. Geisser e del Deposito di Via Postumia in relazione ai lavori di ristrutturazione e adeguamento impiantistico	3.a	Entro il 15.11.2014	MESSINA BRAGAGLIA GIANGOIA
1	4	Partecipazione della Biblioteca civica I.Calvino al progetto Eu Tribute per l'ottimizzazione del rendimento energetico della sede	4.a	Entro il 31.12.2014	MESSINA GIANGOIA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	5	Attivazione della piattaforma MediaLibraryOnLine per la gestione e il prestito di documenti digitali	5.a	Entro il 30.5.2014	ALLIAUD BRAGAGLIA COGNIGNI DI PRIMA FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA VITTONETTO
2	6	Sperimentazione della piattaforma open source Redmine per la gestione e il monitoraggio di progetti	6.a	Entro il 19.12.2014	MESSINA ALLIAUD BRAGAGLIA COGNIGNI DI PRIMA FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA VITTONETTO
2	7	Attivazione di percorsi di apprendimento linguistico attraverso il laboratorio informatico della Biblioteca civica nella Casa circondariale Lorusso e Cutugno	7.a	Entro il 30.9.2014	COGNIGNI SANNA VITTONETTO
2	8	Acquisizione e messa a disposizione del pubblico delle raccolte librerie del Goethe Institut di Torino	8.a	Entro il 19.12.2014	BRAGAGLIA COGNIGNI DI PRIMA
2	9	Realizzare nuove iniziative culturali e di promozione della lettura in collaborazione con il volontariato civico e altri enti	9.a	Tre nuove iniziative entro il 31.12.2014	ALLIAUD BRAGAGLIA COGNIGNI DI PRIMA FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA
2	10	Organizzare iniziative formative su tematiche biblioteconomiche e problematiche gestionali, anche in riferimento alla sicurezza	10.a	Un ciclo di incontri entro il 13.12.2013	MESSINA COGNIGNI DI PRIMA MONGE VITTONETTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
	11	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) 	11.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	MESSINA
-	12	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	12.a	Entro il 31.12.2014	MESSINA
-	13	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	13.a	Entro il 31.12.2014	MESSINA
-	14	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	14.a	Entro il 31.12.2014	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 2011/2013	1,01	0.90*		MESSINA ALLIAUD COGNIGNI FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA
2		Aggiornamento documentario		N° acquisizioni degli ultimi 15 anni / N° abitanti anno corrente	1.01 media triennio 2011/2013	1,01	0.98		MESSINA BRAGAGLIA DI PRIMA
3		Disponibilità periodici		N° periodici * 1000 / N° abitanti anno corrente	4.29 media triennio 2011/2013	4,33	4.29		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	163382 media quinquennio 2009-2013	1,35	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		570	600		MESSINA MONGE
6	Biblioteche	Efficacia nella gestione delle attività culturali in biblioteca		N° presenze nell'arco dell'anno / Valore medio dei 5 anni precedenti	92312 media quinquennio 2009-2013	1,28	1,05		MESSINA COGNIGNI

*Valore inferiore a causa della chiusura di alcune strutture nel 2014

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

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° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Predisposizione testo convenzione con l'Associazione Amici del Museo Pietro Micca per il sostegno e la promozione del Museo	1.a	Bozza convenzione validata dal Direttore entro il 31 dicembre 2014	BENEDETTO AVICO
2	2	Museo Pietro Micca: Redazione inventario aggiornato dei beni-storico artistici	2.a	Entro il 31 dicembre 2014	BENEDETTO AVICO
1,3	3	Riorganizzazione servizi di accoglienza e presidio nell'ambito delle procedure di completamento della gara d'appalto in corso per alcune sedi museali. Predisposizione della documentazione amministrativa per la definizione e l'articolazione organizzativa del servizio nelle diverse strutture museali	3.a	Riorganizzazione e documentazione validata del Direttore Entro il 31 dicembre 2014	BENEDETTO GENOVESE
2	4	Valorizzazione del patrimonio archivistico. Pubblicazione on-line degli inventari di due nuovi fondi archivistici	4.a	Entro il 31 dicembre 2014	BENEDETTO BAIMA
-	5	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	5.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	BENEDETTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	6.a	Entro il 31.12.2014	BENEDETTO
-	7	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	7.a	Entro il 31.12.2014	BENEDETTO
-	8	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	8.a	Entro il 31.12.2014	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		3625	3625		BENEDETTO
2	Customer satisfaction presso l'Archivio Storico	Valutazione attraverso il progetto "Mettiamoci la faccia"		Percentuale di giudizi non negativi		98%	94%		BENEDETTO BAIMA
3	Musei a Gestione Diretta della Città	Accessi al Museo Pietro Micca		Numero visitatori		17.951	14.000*		AVICO
4		Accessi al Museo della Frutta		Numero visitatori		10.362	10.617		AVICO

* Valore atteso inferiore nel 2014 a causa della chiusura del Museo per quattro mesi

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	Abbonamento Musei	Vendita tessere Abbonamento Musei		Numero abbonamenti venduti		89744	89.744		BENEDETTO
6	Museiscuol@ - Sito Internet	Disponibilità di informazioni facilitare la comunicazione delle attività a carattere educativo		Numero contatti		627.624	627.624		GENOVESE
7		Musei e istituti utenti del servizio		Numero musei e istituti utenti del servizio		218	218		GENOVESE
8		Tempi di inserimento notizie		Tempi di inserimento (gg)		2 gg	2 gg		GENOVESE
9	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		192.725/ 1.079.490	192.725/ 1.079.490		BENEDETTO
				N. iscritti newsletter, facebook, twitter		4407	4407		

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

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	Elaborazione, per i programmi culturali europei 2014-2020 di un progetto europeo triennale denominato "Arte del visitatore". Costituzione di una rete di cooprogettazione e coordinamento con altre città europee.	1a	Elaborazione e definizione progetto entro Ottobre 2014	DE BIASE
			1.b	Costituzione rete entro Ottobre 2014	DE BIASE
1	2	Elaborazione, in condivisione con la Direzione Urbanistica, di un progetto triennale di modellizzazione, replicabile nella rete delle città Gai, per la rigenerazione di spazi ed edifici pubblici e privati a scopo sociale e culturale destinato ad attività creative/produttive per giovani artisti	2.a	Elaborazione e definizione progetto entro Dicembre 2014	RATCLIF
-	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 2014: entro fine ciclo PEG	DE BIASE
-	4	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	4.a	Entro il 31.12.2014	DE BIASE
-	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	DE BIASE
-	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	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 118.820</p> <p>n.iscritti newsletter 2100</p> <p>n.iscritti social (facebook/t witter) 9552</p>	<p>N°contatti 118.820</p> <p>n.iscritti newsletter 2100</p> <p>n.iscritti social (facebook/t witter) 9552</p>		DE BIASE
2		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 9</p> <p>N° partner organizzati vi ed artistici 72</p>	<p>N° città 9</p> <p>N° partner organizzativi ed artistici 72</p>		DE BIASE
3	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		14.379	14.379		RATCLIF

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

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	Polo del Novecento (inaugurazione settembre 2015): <ul style="list-style-type: none"> - Stipula di una convenzione con la Compagnia di San Paolo per la definizione dei criteri da utilizzare per l'assegnazione dei locali dei Palazzi San Celso e San Daniele dei Quartieri Militari. - Individuazione di un modello gestionale da adottare per il Polo e studio modalità concessione dei locali. 	1.a	Entro fine ciclo PEG	PELAZZA
1	2	Centro Interculturale: programmare e realizzare almeno 15 percorsi di cittadinanza e lingua italiana rivolti a persone richiedenti asilo e rifugiati (adulti e minori). <i>(Le attività si realizzeranno con la Direzione Politiche Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie - Ufficio Stranieri e Nomadi, Ufficio Minori Stranieri e SFEP, utilizzando fondi del Ministero dell'Interno.)</i>	2.a	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"> - predisposizione schede riassuntive delle caratteristiche statutarie e dei sostegni economici dei Servizi Culturali; - ricognizione dei sostegni garantiti dagli altri Servizi comunali. 	3.a	Schede di sintesi e di ricognizione validate dal direttore entro fine ciclo PEG	PIOVANO
-	4	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	4.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	PELAZZA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	5.a	Entro il 31.12.2014	PELAZZA
-	6	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	6.a	Entro il 31.12.2014	PELAZZA
-	7	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	7.a	Entro il 31.12.2014	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		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		79 laboratori 682 iscritti	79 laboratori 682 iscritti		PELAZZA FERRERO
3	Centro interculturale	Attività giovani al centro		N° ore attività educative "giovani al centro"		9840	9840		PELAZZA FERRERO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

Politica: PATRIMONIO SCOLASTICO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Ottimizzare l'utilizzo del Patrimonio Scolastico

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Predisposizione piano dimensionamento autonomie scolastiche	1.a	Piano consegnato al Direttore entro ottobre	LONGO

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	Patrimonio scolastico	Verifica dati iscrizioni presso scuole statali dell'obbligo		N. scuole verificate/ totale scuole statali dell'obbligo		ND	40%		LONGO

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 AREA

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi.	1.a	Definizione delle nuove fasce ISEE entro fine ciclo PEG subordinatamente all'entrata in vigore dei decreti attuativi	NOTA
			1.b	Redazione di un report contenente gli esiti delle simulazioni effettuate con modelli matematici puntuali e massivi per l'individuazione della nuova distribuzione di frequenza delle fasce ISEE della popolazione che richiede l'applicazione delle tariffe agevolate	
2	2	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità	2.a	Estensione della Carta di Qualità a tutti i nidi d'infanzia comunali a gestione diretta	NOTA SIMONE
-	3	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	3.a	Entro il 31.12.2014	NOTA
-	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	NOTA
-	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	NOTA

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	6.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	NOTA
-	7	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	7.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	NOTA
-	8	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	8.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	NOTA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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		8584	8434		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)		83%	=>75%		NOTA
3	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
4	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)		4,00 euro	<= 4,2euro		NOTA CONTI

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

SERVIZI EDUCATIVI

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

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

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Attivazione nell'ufficio prenotazione pasti del sistema di prenotazione puntuale informatizzato per le scuole primarie	1.a	Sperimentazione entro giugno 2014	VALFRE' RAULE
			1.b	Attuazione entro ottobre 2014	
3	2	Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi per il rischio stress lavoro correlato	2.a	Entro dicembre 2014	BARRERI
3	3	Verifica correttezza sistema prenotazione pasti puntuale informatizzato nelle scuole obbligo (corrispondenza tra pasti prenotati e presenze effettive)	3.a	Almeno 100 controlli del periodo ottobre-dicembre 2014	BAI
3	4	Predisposizione del capitolato per il servizio di trasporto e accompagnamento disabili	4.a	Entro il 31/12/2014	CAGNASSO
3	5	Riprogettazione indagine di Customer Satisfaction relativo al servizio ristorazione scolastica	5.a	Nuovo modello di Customer Satisfaction validato entro fine ciclo Peg	VALFRE' BAI
1	6	Obiettivo pluriennale: Linee di intervento volte a favorire la ricollocazione del personale educativo e scolastico soggetto ad un significativo fenomeno di aging. a) Formazione rivolta al personale inidoneo alle mansioni educative, da ricollocare con funzioni amministrative. b) Individuazione del target di personale sul quale calibrare possibili percorsi formativi e/o altri ambiti di intervento	6.a	Progettazione della formazione entro settembre 2014 con la realizzazione di un corso entro il 31 dicembre 2014	CONTI CERULLO CHIONO
			6.b	Progettazione mirata presentata al Dirigente di Area entro il 31 dicembre	CERULLO CHIONO ORSOLANI POGGIOLI TOMASELLI

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° Indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	7	Utilizzo della graduatoria della Direzione Organizzazione (esito della procedura concorsuale per l'assunzione di personale a tempo indeterminato) anche per l'assegnazione delle supplenze.	7.a	Individuazione dei criteri di funzionamento della graduatoria da inserire nel bando e pubblicazione del bando entro giugno 2014	SCHILARDI
			7.b	Identificazione delle modalità di gestione della graduatoria (interpello, fasce orarie, modalità di registrazione ecc.) per l'assegnazione delle supplenze e predisposizione del relativo provvedimento amministrativo (entro dicembre 2014)	
1	8	Obiettivo pluriennale: Introduzione di innovazioni gestionali derivanti dal percorso partecipato Crescere 0-6 e azioni a favore del consolidamento del sistema integrato cittadino 1° step : Adeguamento posti nido d'infanzia in relazione alla domanda nelle circoscrizioni 5-6 -7-10	8.a	Riduzione posti lattanti ed aumento posti piccoli e grandi in alcuni nidi delle circ. 5-6-7-10 (determinazione Dirigente Area entro giugno 2014) per l'anno scolastico 2014/2015	SIMONE MORETTI NERI NUNNARI TIOZZO RONCAGLIO GHIDINI PELLEGRINO CELENTANO
1,2	9	Aggiornamento ed estensione carta dei servizi al sistema nidi d'infanzia	9.a	Entro fine ciclo PEG	AVICO BLASICH CATTANEO MARRELLA RUBIN SAGLIA
1,2	10	Armonizzazione delle modalità gestionali ed organizzative dei nidi d'infanzia esternalizzati in particolare in merito a: forma di gestione, gestione pagamento tariffe, orari, rapporti numerici educatori bambini	10.a	Apertura all'utenza con modalità armonizzate entro il mese di settembre 2014	TOLOMEI
1,2	11	Realizzazione e pubblicazione on line del sito internet Torino 0-6 idee per crescere, dedicato alla comunicazione delle attività del Coordinamento Pedagogico	11.a	Pubblicazione on line entro settembre 2014	GUERRA M: NERI REGIO VIGLIANI AUDANO PEVATO
1,2	12	Identificazione e declinazione delle competenze dei RP alla luce delle trasformazioni organizzative e gestionali del sistema cittadino dei servizi per la prima infanzia	12.a	Schede definitive validate dal dirigente entro settembre 2014	RASTELLO RUBIN SAGLIA PEVATO NOTA
1,2,3	13	2 scambi fra nidi d'infanzia afferenti a diversi enti gestori	13.a	Entro il 31.12.2014	TROMBETTA VIGLIANI

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° Indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	14	Revisione del Regolamento Comunale n. 233 relativo ai servizi di inclusione per i bambini disabili	14.a	Predisposizione atti e trasmissione bozza nuovo Regolamento al Dirigente di Area entro 31.12.2014	CORSO BRISCESE GONELLA SEGALINI
2	15	Progetto lingue (Obiettivo pluriennale) Nuovo approccio linguistico nelle scuole d'infanzia con la predisposizione di un progetto pedagogico in collaborazione con altri Enti	15.a	Entro settembre 2014	ANSALDO PELIZZONI
2	16	Progetto lingue (Obiettivo pluriennale) Predisposizione di un progetto per gli interventi di sostegno al plurilinguismo	16.a	Progetto presentato al dirigente entro settembre 2014	BALISTRERI MARCELLINO
1,2	17	Formalizzazione dei rapporti con le Istituzioni culturali cittadine attraverso n.2 protocolli di collaborazione (Rafforzamento della relazione fra i Servizi Educativi per l'infanzia e l'offerta culturale cittadina - Obiettivo pluriennale)	17.a	Firma dei protocolli entro il 31.12.2014	PUCCINI CELENTANO
1,2,3	18	Predisposizione banca dati dell'offerta culturale cittadina dedicata all'infanzia e alle famiglie	18.a	Entro il 31.12.2014	MERZAGORA
3	19	Riorganizzazione del processo di erogazione delle cedole librarie agli alunni delle scuole primarie, al fine di migliorare l'appropriatezza e l'efficacia della fruizione, mediante l'innovazione degli strumenti operativi ed delle modalità comunicative e di partecipazione al processo	19.a	Firma del Protocollo d'intesa con le rappresentanze degli esercenti e degli istituti scolastici (descrittivo dei processi relativi a ciascuna attività, nonché del ruolo di ciascun firmatario che interviene in tali processi)	FARDIN
			19.b	Realizzazione di un nuovo testo delle cedole librarie	
			19.c	Emanazione circolare rivolta agli istituti scolastici descrittiva della concreta implementazione dei processi e delle nuove modalità operative	
3	20	Sostituzione del servizio telefonico di prenotazione dei pasti nelle scuole primarie cittadine	20.a	Realizzazione del sistema di prenotazione puntuale dei pasti per via telematica nelle scuole primarie cittadine a partire dal mese di settembre 2014	SPESSA NARDI ORRU' RIGOTTI

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° Indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	21	<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) 	21.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	<p>SPESSA VALFRE' CONTI SIMONE</p>
-	22	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	22.a	Entro il 31.12.2014	<p>SPESSA VALFRE' CONTI SIMONE</p>
-	23	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	23.a	Entro il 31.12.2014	<p>SPESSA VALFRE' CONTI SIMONE</p>
-	24	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	24.a	Entro il 31.12.2014	<p>SPESSA VALFRE' CONTI SIMONE</p>

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	Acquisto servizio di pulizia da guano di volatile nelle scuole	Sopralluogo di verifica	Tempo di esecuzione del sopralluogo dalla data di ricezione richiesta	Numero sopralluoghi effettuati entro 25 gg/numero sopralluoghi richiesti		Non previsto nel 2013	90%		CAGNASSO
2	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
3	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
4	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
5	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
6	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		100%	100%		CHIONO

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	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	Spesa sostenuta a =< stanziamento definitivo	Spesa sostenuta a =< stanziamento definitivo		SCHILARDI CONTI
8	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		100%	100%		SIMONE AVICO
9	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		100%	100%		GUERRA M.
10	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	98%	98%		TOLOMEI
11	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 circoale (entro l'8 di ogni mese)		N. 6 comunicazioni	N. 6 comunicazioni		MORETTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	Commissione SANITARIA per accesso	Gestione delle domande pervenute per la priorità 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		100%	100%		MORETTI
13	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		99%	95%		TUTTI GLI RP ²
14	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
15	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		98%	99%		TUTTI GLI RP
16	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
17	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

² 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.	
18	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		12 coattive 4 volontarie		12 coattive 12 volontarie	NARDI
19	Riscossione coattiva entrate	Aggiornamento Tabulati residui attivi		Numero aggiornamenti annui		2	Almeno 2 aggiornamenti annui		NARDI
20	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	10 controlli	N. 10 controlli annui		ORRU
21	Autocertificazioni ISEE	Controllo autocertificazioni per prestazioni agevolate		N. controlli autocertificazioni annui		220	Almeno 200 controlli autocertificazioni (non massivi) annuali		ORRU
22	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 ³		100%	100%		FARDIN

³ Performance calcolabile in presenza di erogazione borse di studio nell'anno solare 2014

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
23	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		98,8%	98%		NARDI
24	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	95%	100%		NARDI
25	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)		90 %	100 %		FARDIN SPESSA
26	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%		ORRU RIGOTTI NARDI
27	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 10 giorni lavorativi / numero di richieste pervenute		ND	99%		ORRU RIGOTTI NARDI
28	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%		ORRU RIGOTTI NARDI
29	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%		ORRU RIGOTTI NARDI





CITTA' DI TORINO


SERVIZI EDUCATIVI - SERVIZIO EDUCATIVO INTEGRATO 0-6


SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA

DOCUMENTO	SQS Ser SEDI rev 3
REV.	3 di Agosto 2014
REDAZIONE	SARTORE
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	SIMONE

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
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 nido, entro il mese di novembre, redige un Progetto Annuale di Nido secondo modalità comuni a tutto il sistema nidi previste dalla Procedura di Progettazione PO.. e dall'Istruzione di Lavoro "Progetto Annuale di Nido" e lo affigge su una bacheca in consultazione per i genitori entro il mese di dicembre	non previsto		NON PREVISTO		
	disponibilità di esperienze educative diversificate		Ogni bambino di età superiore ai 12 mesi (esclusa la sezione lattanti), nel corso dell'anno scolastico effettua almeno 15 attività di esplorazione dell'ambiente esterno, svolgendo anche esperienze educative secondo quanto previsto dal Progetto Annuale di Nido, in momenti temporali diversi	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 un'ora	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 un'ora complessiva 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 informazioni 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	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
Igiene personale 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 restituzione e verifica a fine anno	NON RISPETTO DELLO STD		non previsto	--	
	Disponibilità del servizio		Nel corso dell'anno viene proposto alle famiglie almeno 1 colloquio individuale con i genitori di ciascun bambino (oltre al colloquio in ambientamento)	non previsto		n° colloqui effettuati come da std sul totale bambini iscritti	95%	POSett D07A 02
	tempestività del servizio		I colloqui richiesti dalla famiglia vengono presi in carico entro 3 giorni dalla richiesta	non previsto		n° colloqui presi in carico come da std sul totale colloqui richiesti dalle famiglie	98%	POSett D07A 02
	disponibilità servizio		Il personale amministrativo riceve i genitori presso il nido almeno 4 ore alla settimana	non previsto		n° settimane in cui il personale amministrativo riceve i genitori presso il nido come da std, sul totale settimane di apertura del servizio	95%	POSett D07A 03 (orario comunicato presso la struttura)
vigilanza e Sicurezza bambini	Vigilanza accesso alla struttura		Attività di vigilanza dell'ingresso durante tutte le fasce orarie di apertura	mancanza del controllo anche solo in una fascia oraria di apertura		n° giornate con controllo come da std / totale giornate di apertura	100%	POSett D07A 02
	sicurezza e prevenzione incendi	Legge 81/2008	Corretta compilazione del Registro dei Controlli secondo quanto previsto dalla normativa vigente	mancata compilazione del registro		non previsto	--	POSett D07A 02
		Legge 81/2008	Effettuazione delle 2 prove annuali previste	mancata effettuazione di prove nell'anno		non previsto	--	POSett D07A 02
		Legge 81/2008	Aggiornamento mensile della cassetta del pronto soccorso contenente i prodotti come previsto dalla normativa	non previsto		non previsto	--	POSett D07A 02
	gestione emergenze sanitarie	Protocollo d'Intesa Città di TO -AASSLL TO 1 e 2 - Anno 2009	Allontanamento dei bambini con sintomi previsti dal Protocollo d'Intesa con le AASSLL accompagnato da consegna al genitore del modulo relativo	non previsto		non previsto	--	ILSett D07A 03
			attuazione della procedura prevista per ogni infortunio occorso.	non previsto		non previsto	--	POSett D07A 02
struttura nido/ spazi	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

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/ organico	organico	REG 231 - NIDI 1 educatore ogni 5 lattanti iscritti; 1 educatore ogni 6 piccoli iscritti; 1 educatore ogni 8 grandi iscritti 1 operatore ogni 15 bambini	La dotazione organica del personale educativo rispetta i seguenti rapporti educatori /bambini >=1/5 lattanti iscritti >=1/6 piccoli iscritti >= 1/8 grandi iscritti	rapporto minimo di Regolamento non rispettato	SETTORE PERSONALE	non previsto	--	PGDiv D07_01
			la presenza giornaliera di personale educativo garantisce il rapporto educatori / bambini presenti >=6	rapporto minimo di Regolamento non rispettato	SETTORE PERSONALE	numero di giorni in cui è rispettato il rapporto come da std sul totale giorni apertura	100%	PGDiv D07_01 si applica ai giorni di servizio ordinario (no scioperi, calamità)
			Nelle strutture il cui personale è dipendente comunale la dotazione organica assistenti è >=1/15 rispetto ai bambini presenti		SETTORE PERSONALE	% giorni con organico conforme	100%	PGDiv D07_01
			Nelle strutture il cui personale è esternalizzato l'esecuzione del contratto è conforme al capitolato			non previsto	--	PGDiv D07_01
		legge regionale 3 del 1973 art. 15: a ciascun asilo nido devono essere assegnati puericultrici in numero di almeno 1 ogni 10 bambini	il personale educativo presente giornalmente rispetta il rapporto numerico educatori/bambini presenti >=1/10 in tutte le fasce orarie	presenza di personale educativo < 1/10		n° giorni con rapporto rispettato su totale giorni apertura	100%	prevedere rilevazione in orari diversi della giornata
	disponibilità del servizio nido	REG 231 - NIDI	rispetto del n° dei giorni di apertura previsti dal calendario scolastico				--	
		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 riespettato come da std sul totale giorni apertura	100%	

DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI - SERVIZIO "Acquisto beni e servizi"

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : RISTORAZIONE SCOLASTICA

DOCUMENTO SQS_SEDR_01

REV. 2 del 10-1-2014

REDAZIONE BAI

VERIFICA F.G. D'ALESSANDRO

APPROVAZIONE
E Dr. F. Valfrè

Prestazione	Caratteristiche del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Responsabilità se diversa dal Settore	Performance di qualità		
						Indicatore	Valore soglia base anno	procedura applicabile/note
Ristorazione standard	Comunicazione del menù base a tutte le famiglie degli alunni	R	Distribuzione del calendario del menu a tutti gli alunni entro il 30 settembre	mancata distribuzione entro il 15 ottobre		non presente	non presente	PGSer QMSD 06
			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	non presente	non presente	PGSer QMSD 06
			Nelle scuole primarie affissione del menù settimanale aggiornato tutte le settimane nel refettorio	mancata affissione		controlli conformi/n. controlli	95%	PGSer QMSD 06
	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
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

DOCUMENTO	SQS_SEDR_01
REV. 2	del 10-1-2014
REDAZIONE	BAI
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	Dr. F. Valfrè

Prestazione	Caratteristiche del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Responsabilità se diversa dal Settore	Performance di qualità		
						Indicatore	Valore soglia base anno	procedura applicabile/note
Manutenzione elettrodomestici	Efficienza grossi elettrodomestici		Intervento di riparazione per i grossi elettrodomestici entro gg. 10 dal guasto	mancata riparazione entro 10 gg.		N° controlli conformi/n° controlli totali	90%	PO Sett. D07 B3+IL_Ser_SEDR_01 Manutenzioni
Manutenzione locali	Manutenzione locali a carico imprese ristorazione		Rispetto tempistica per richiesta ed esecuzione intervento manutentivo come da IL_Ser_SEDR_01 Manutenzioni	mancato rispetto tempistiche		n. interventi richiesti ed eseguiti nei tempi previsti da IL_Ser_SEDR_01 Manutenzioni/n. interventi richiesti	95%	PO Sett. D07 B3+IL_Ser_SEDR_01 Manutenzioni
	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
Ristorazione personalizzata	Attivazione menù "in bianco" in alternativa al menù standard		il menù "in bianco" viene offerto in giornata in alternativa al menù standard quando richiesto dal genitore entro le ore 9,30	mancata erogazione menù in bianco		non presente	non presente	PO Sett. D07 B1
	Predisposizione menù personalizzato a fronte di documentate esigenze alimentari		il rinnovo o l'attivazione ex novo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno fin dall'inizio dell'anno scolastico se la richiesta, corredata da adeguato certificato medico perviene entro il mese di giugno	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il rinnovo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno entro 40 giorni dall'inizio dell'anno scolastico se la richiesta, corredata da adeguato certificato medico perviene nel periodo fra luglio/agosto	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il rinnovo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno entro 40 gg dalla presentazione della richiesta, qualora la richiesta, corredata da adeguato certificato pervenga in data successiva a quella di inizio anno scolastico	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il menù personalizzato in caso di nuova richiesta, corredata da idoneo certificato medico, presentata nei mesi di luglio/agosto, viene reso disponibile all'alunno entro 15 gg dall'inizio dell'anno scolastico	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il menù personalizzato in caso di nuova richiesta, corredata da idoneo certificato medico, presentata durante l'anno scolastico, viene reso disponibile all'alunno entro 10 gg dalla richiesta	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
	Attivazione menù "alternativo" per esigenze etico-religiose		il menù "alternativo" viene offerto all'alunno entro 10 gg dalla richiesta	mancata fornitura entro 10 gg		n. menu alternativi forniti nei tempi prefissati/n. menu alternativi richiesti	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	100%	PGSer QMSD 06

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

SERVIZI EDUCATIVI

Politica: ATTIVITÀ INTEGRATIVE AL SISTEMA EDUCATIVO SCOLASTICO

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) Garantire standard educativi per bambini disabili e ragazzi svantaggiati

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3,4	1	Accordo di programma "sull'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate" ai sensi della l. 104/90	1.a	Stesura bozza di accordo di programma per la parte afferente al comune di Torino entro ottobre 2014	RE TOSCO
1,2,3,4	2	Affidare a terzi la gestione del servizio del centro educativo municipale specializzato per dps di via Cena: emanazione bando affidamento a terzi gruppo cesm/dps presso via Cena 6	2a	Entro maggio 2014	GUERRA TOSCO
1,2,3,4	3	Integrare il progetto di sostegno all'inclusione scolastica nelle scuole comunali dell'infanzia con percorsi individualizzati scuola/famiglia	3a	Approvazione nuovo capitolato e avvio dei percorsi individualizzati scuola famiglia ad integrazione del sostegno all'inclusione scolastica nelle scuole comunali dell'infanzia entro fine ciclo Peg	GUERRA
4	4	Riprogettazione servizio educativo per disabili sensoriali	4a	Predisposizione progetto di trasferimento del servizio alla direzione centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende Sanitarie entro giugno 2014	TOSCO

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) 	5.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	TOSCO
-	6	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell’integrazione nell’elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	6.a	Entro il 31.12.2014	TOSCO
-	7	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	7.a	Entro il 31.12.2014	TOSCO
-	8	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell’ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	8.a	Entro il 31.12.2014	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%	90%		RE GUERRA P. TOSCO
2	Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo	Tempo di istruttoria delle richieste delle scuole	Rispetto dei tempi	Istruttorie concluse entro 40 giorni / N. domande ricevute	40 giorni	nd	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. RE TOSCO
4	Magazzino ausili	Monitoraggio inventari ausili sulla base di una scheda predefinita		N. Monitoraggi presso le scuole interessate		14	Almeno 14 sopraluoghi		GUERRA P. 55
5	Sensibilizzazione	Attività formative sulla disabilità e rapporto con associazioni		N. sopralluoghi presso le scuole aderenti		15	Almeno 15 sopralluoghi		GUERRA P.

DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ

AREA GIOVENTÙ E PARI OPPORTUNITÀ

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere e sostenere la partecipazione, il protagonismo e i percorsi di autonomia degli adolescenti e dei giovani, con particolare riferimento all'accesso-orientamento al lavoro e alla lotta alla dispersione scolastica.
- 2) 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.
- 3) Sviluppare servizi, collaborazioni e strumenti per promuovere Torino a livello nazionale ed europeo come città universitaria.
- 4) Consolidare le politiche per la parità di genere, il contrasto alle discriminazioni e la conciliazione dei tempi.

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2	1	Ricerca di sponsor a sostegno delle politiche giovanili	1.a	Predisposizione atti di gara per la ricerca di sponsorizzazioni per le attività di politiche giovanili entro il 31.12.2014	SOPETTO DE PIANO
2, 3	2	Implementazione servizi e opportunità per gli studenti universitari torinesi	2.a	Stipula di almeno 2 convenzioni con enti terzi per i fini del progetto "Torino Città Universitaria" di cui alla Deliberazione G.C. 2012-02229/007	SOPETTO PELAZZA
--	3	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	3.a	Entro il 31.12.2014	SOPETTO DE PIANO PELAZZA BIANCIARDI
--	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	SOPETTO DE PIANO PELAZZA BIANCIARDI
--	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	SOPETTO DE PIANO PELAZZA BIANCIARDI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI	RESPONSABILE
--	6	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	6.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	SOPETTO
--	7	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	7.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	
--	8	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	8.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

AREA GIOVENTÙ E PARI OPPORTUNITÀ SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	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 * (n° giornate apertura 2013 / n° giornate apertura 2014) / popolazione residente (15-35 anni)	15%	18,16%	>=18%		SOPETTO DE PIANO
2	Orientamento scolastico e professionale	Orientamento classi tramite Test Arianna	Copertura della domanda potenziale	Classi orientate / Domanda potenziale		91%	91%		SOPETTO PELAZZA

DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ

AREA GIOVENTÙ E PARI OPPORTUNITÀ

Politica: **POLITICHE PER I GIOVANI**

Servizio Politiche Giovanili

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

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 3, 4, 5	1	Garantire la continuità del servizio del Centro Informagiovani nelle fasi di trasloco dello stesso da via delle Orfane 20 a via Garibaldi 25	1.a	Apertura e piena operatività del Centro Informagiovani in via Garibaldi 25 entro 15 giorni dalla consegna dei locali dietro rilascio della certificazione di agibilità	DE PIANO SEDDA
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 2014: entro fine ciclo PEG	DE PIANO PRIMERANO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 3, 4, 5	3	Attività di preparazione al trasloco del Servizio Politiche Giovanili da via delle Orfane 20 a via Garibaldi 25	3.a	Censimento completo di tutti gli arredi presenti nell'edificio di via delle Orfane entro l'avvio del trasloco	DE PIANO PRIMERANO
			3.b	Aggiornamento scritture inventariali entro fine ciclo PEG	

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	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)	4,43	>=4		DE PIANO SEDDA
3	Amministrazione e SCNV	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		DE PIANO PRIMERANO
4	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	8.623.422	8.600.000		DE PIANO
5	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'associazionismo giovanile contenenti informazioni e opportunità per le associazioni destinatarie	10	14	14		DE PIANO SEDDA

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

AREA GIOVENTÙ E PARI OPPORTUNITÀ

Politica: PARI OPPORTUNITÀ, POLITICHE DI GENERE, VOLONTARIATO E CITTADINANZA ATTIVA

Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Favorire la promozione dell'uso del tempo per finalità sociali e collettive
- 2) Consolidare, valorizzare e promuovere il volontariato civico della Città
- 3) 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
- 4) Attuare 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
- 5) Continuare a sostenere e potenziare progetti specifici come il Coordinamento Cittadino e Provinciale contro la violenza alle donne e l'Osservatorio sulla Salute delle donne

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Strategia Nazionale LGBT in collaborazione con UNAR (Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali) e Dipartimento Pari Opportunità: Fase Locale Formazione	1.a	Realizzazione n°2 workshop nazionali per progettazione Fase Locale Formazione per gli Assi Sicurezza e Lavoro entro ottobre 2014.	BIANCIARDI
5	2	Coordinamento Cittadino e Provinciale Contro la Violenza alle Donne: redazione nuovo Protocollo di Intesa	2.a	Consegna Assessore proposta nuovo testo Protocollo di Intesa entro aprile 2014	BIANCIARDI
2	3	Formazione di un sistema unico del "Volontariato Torino".	3.a	Presentazione del Piano Volontari per Torino all'Assessore competente entro fine ciclo Peg	BIANCIARDI
3, 5	4	Realizzazione evento finale Progetto ASIIR "Ampliamento Strategie Implementazione Integrazione Reti" – cofinanziato Dipartimento Pari Opportunità in collaborazione con il Centro Relazioni Famiglie della Città.	4.a	Elaborazione proposta evento finale e consegna al Dirigente entro il 15.10.2014	GERARDI
			4.b	Realizzazione evento finale entro novembre 2014	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Vademecum aggiornato per predisposizione delibere e determinazioni, ivi comprese procedure per affidamenti servizi e incarichi.	5.a	Realizzazione Vademecum entro il 31.12.2014	GERARDI
-	6	Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	6.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	BIANCIARDI GERARDI

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	Giovani per Torino	Gestione partecipazione volontari Giovani per Torino nell'ambito di eventi, manifestazioni e attività organizzate dalla Città e da soggetti esterni	Presenza dei volontari negli eventi, manifestazioni e iniziative.	Numero di eventi, manifestazioni e iniziative con presenza di volontari Giovani x Torino	40	N.D.	40		BIANCIARDI
2	Senior Civico	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%		GERARDI
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%		GERARDI
				Realizzazione dell'iniziativa 17 maggio		100%	100%		BIANCIARDI
				Realizzazione dell'iniziativa 25 novembre		100%	100%		GERARDI

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

AREA GIOVENTÙ E PARI OPPORTUNITÀ

Politica: ORIENTAMENTO, ADOLESCENTI E TORINO CITTÀ UNIVERSITARIA

Servizio Orientamento, Città Universitaria e Piano Adolescenti

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere lo sviluppo coordinato di attività di promozione di Torino quale città universitaria
- 2) Facilitare l'integrazione tra istruzione, formazione e mondo del lavoro
- 3) Garantire standard educativi volti all'accoglienza e al contrasto alla dispersione scolastica
- 4) Promuovere e sostenere il protagonismo e i percorsi di autonomia degli adolescenti

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Realizzazione Piano Adolescenti	1.a	Chiusura delle procedure di bando e di gara previste dal Piano Adolescenti	PELAZZA GALLIVANONE
3	2	Provaci ancora SAM	2.a	Attivazione di almeno 85 interventi-classe	PELAZZA RISO
1, 2, 4	3	Realizzazione progetto "Scuola dei compiti" per l'annualità 2014	3.a	Attivazione progetto in almeno 30 scuole secondarie di primo/secondo grado	PELAZZA MELGIOVANNI
4	4	Restyling sito studyintorino.it	4.a	Messa on line nuovo sito	PELAZZA COVOLAN

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'INDICATOR E	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABIL E
							Manten.	Miglior.	
1	Orientament o scolastico e professional e	Incontri di approfondimento dei risultati dell'orientamento 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		100%	100%		PELAZZA MELGIOVANNI
2	Orientament o scolastico e professional e	Monitoraggio e valutazione degli interventi di orientamento	Indagini di customer satisfaction	N. Questionari Somministrati	Questionari somministrati nel 2014 > questionari somministrati nel 2013	930		1500	MELGIOVANNI
3	Orientament o scolastico e professional e	Realizzazione di progetti europei: Rete Xarxa		n. soggetti in stage		13		16	PELAZZA MELGIOVANNI
4	Orientament o scolastico e professional e	Consegna dei risultati dell'orientamento 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%		PELAZZA MELGIOVANNI
5	Piano Adolescenti	Realizzazione idee presentate dagli adolescenti	Bando di selezione per progetti	Graduatoria pubblicata entro 60 giorni dalla scadenza del bando	Giorni intercorsi tra la scadenza del bando e la pubblicazione della graduatoria	-		60 giorni	GALLIVANONE
6	Inclusione scolastica	Dispersione scolastica e successo formativo	Rispetto dei tempi di risposta	Risposte entro 30 giorni dalla data di presentazione da parte delle scuole degli interventi classe	Risposte entro 30 giorni	100%	100%		RISO
7	Torino Città Universitaria	Sito studyintorino	Aggiornamento pagine del sito	Numero di pagine aggiornate / numero di pagine del sito		-		100%	COVOLAN

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, la 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° Indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Predisposizione da parte di ITER, come stazione appaltante di lavori pubblici, del processo di gara e relativi affidamenti, per garantire l'inizio lavori per il SET di Via Luini 195	1.a	Entro dicembre 2014	MAGNONI
4	2	Rivisitazione del progetto e della gestione del Gruppo Gioco in Ospedale per garantire la sostenibilità del servizio attraverso il coinvolgimento di soggetti pubblici e privati (Direzioni sanitarie, volontariato...)	2.a	Presentazione nuovo progetto entro fine ciclo Peg con accordi sottoscritti tra le parti	RIZZOLO
1	3	Predisposizione capitolato gestione integrata Cascina Falchera con individuazione di nuove modalità di gestione che comportino risparmi a parità di servizi prestati (almeno 10%)	3.a	Nuovo capitolato presentato al Direttore entro fine ciclo Peg	VIROGLIO
4	4	Predisposizione piano di intervento pluriennale per mantenere i servizi in presenza di riduzione di personale attraverso sinergie con altre istituzioni pubbliche.	4.a	Piano validato dal Direttore entro fine ciclo Peg	ANFOSSI
2	5	Redigere 2 piani sicurezza di coordinamento relativi alle sedi di ITER che vedono la presenza di altri datori di lavoro.	5.a	Piani validati dai diversi datori di lavoro entro fine ciclo Peg	CARUSO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° Indicatore°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	6.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	MAGNONI
-	7	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	7.a	Entro il 31.12.2014	MAGNONI
-	8	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	8.a	Entro il 31.12.2014	MAGNONI
-	9	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	9.a	Entro il 31.12.2014	MAGNONI
-	10	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	10.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	MAGNONI
-	11	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto “BUROCRAZIA ZERO”	11.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	MAGNONI
-	12	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	12.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	MAGNONI

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	98%	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)	100%	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)	100%	100%		MAGNONI ANFOSSI RIZZOLO VIROGLIO
4	Centro Promozione Servizi	Comunicazione alle famiglie	Misurazione della qualità: Numero di contatti attivati	Numero Iscrizioni alla newsletter		646	700		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	100%	100%		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
7	Segreteria	Registrazione determine	Riduzione tempi	Determine registrate entro 24 ore/Determine complessive (In presenza di liquidità di cassa)		100%	100%		CARUSO MAGNONI
8	Formazione/tirocini	Programmazione attività	Attivare moduli formativi	Numero Iniziative attivate senza compenso docenti		2	2		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.	
9	Sicurezza e prevenzione	Programmazione delle visite dei lavoratori con i Medici Competenti		lavoratori avviati a visita nei tempi previsti / n° lavoratori previsti	67 Lavoratori Previsti Nel 2014	45 nel 2013		100%	CARUSO MAGNONI
10	Sicurezza e prevenzione	Incontri di aggiornamento / programmazione con Medici Competenti e RLS		Incontri effettuati / incontri previsti	2 Incontri Previsti Nel 2014	2 nel 2013	100%		CARUSO MAGNONI

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

DIREZIONE 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

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Redazione del Documento di Valutazione del Rischio Fibre Vetrose, delle procedure comportamentali in caso d'intervento sui manufatti e dell'informativa per gli occupanti l'immobile SFEP	1	Consegna del DVR e procedure entro il 31.12.2014	MARINO'
2, 4, 5	2	Elaborare una rilevazione del fabbisogno formativo nell'ambito del personale operante nei PSA nelle mansioni sociali e socio sanitarie (EDU / OSS)	2.a	Ricognizione della distribuzione dei titoli e qualifiche nel personale	FRACELLI LEARDINI
			2.b	Aggiornamento della banca dati	
2, 5	3	Messa a regime dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutela Centrale e i Servizi Sociali circoscrizionali nella gestione operativa delle situazioni delle persone sottoposte a misure di protezione giuridica deferite dall'A.G. alla Città	3.a	Prosecuzione della sperimentazione delle procedure secondo le linee guida approvate nel documento "Sistema Tutela"	GAETA
			3.b	Monitoraggio del rispetto della tempistica ipotizzata	
2, 5	4	Ridefinizione della metodologia di lavoro e relativa sperimentazione per il monitoraggio dell'uso dei locali dati in concessione, di concerto con i Servizi direzionali, di competenza sui diversi ambiti	4.a	Predisposizione e applicazione sperimentale delle schede di rilevazione	INGOGLIA COZZA SCAVINO
2, 5	5	Revisione del sistema di accreditamento dei docenti e della banca dati formatori presso la SFEP	5.a	Presentazione per l'approvazione della Delibera di Giunta Comunale	GAETA LEARDINI
			5.b	Revisione software gestionale banca dati formatori	
2, 5	6	Indagine conoscitiva finalizzata ad armonizzare le procedure amministrative e contabili tra i vari Servizi della Direzione	6.a	Circolare operativa	MARCHISIO MAZZA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2, 5	7	Censimento delle postazioni informatiche finalizzato alla razionalizzazione del parco macchine	7.a	Report finale	AVOLIO
2, 5, 6	8	Ridefinizione delle procedure di archiviazione informatica	8.a	Organizzazione e realizzazione corsi di formazione per gli operatori dei servizi	AVOLIO
2, 5, 6	9	Snellimento archivi cartacei dei servizi sociali centrali e decentrati e definizione di regole di tenuta della documentazione cartacea e informatizzata	9.a	Individuazione della casistica da destinare allo scarto in collaborazione con i servizi decentrati e l'ufficio Coordinamento	MARCHISIO AVOLIO
			9.b	Definizione criteri di campionatura e di gestione della stessa	
			9.c	Individuazione modalità di conservazione della documentazione per pervenire ad una omogeneità sull'intero territorio cittadino	
2, 5	10	Attivazione e gestione di una casella di posta elettronica con Sistema OTRS per comunicazioni massive con il personale dipendente	10.a	Monitoraggio del traffico di comunicazioni	BARERA
-	11	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 externalizzati (MGD S03 01)	11.a	Entro fine ciclo PEG	TURINO GAETA MARCHISIO AVOLIO
-	12	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	12.a	Entro il 31.12.2014	GAETA MARCHISIO BARERA
-	13	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	13.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	MARCHISIO GAETA
-	14	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	14.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	MARCHISIO GAETA
-	15	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	15.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	TURINO
-	16	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto “BUROCRAZIA ZERO”	16.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	TURINO
-	17	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	17.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	TURINO

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		35	35		
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%		SCAVINO COZZA
6	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%	99%		GAETA LEARDINI
7	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		100%	100%		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	
8	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		90%	>=90%		GAETA
9				n° restituzioni delle anticipazioni entro 60 gg / n° anticipazioni	60 gg dal momento dell'acquisizione del patrimonio	100%	100%		
10	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
11		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%		
12	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	100%	100%		TURINO BARERA
13	Vigilanza	Visite ispettive della Commissione di vigilanza ai PSA soggetti a vigilanza		n° visite ispettive / n° PSA soggetti a vigilanza		50%	>=50%		GAETA FRACELLI
14		Verballi di Commissione		n° verbali / n° PSA ispezionati		85%	>= 85%		
15		Provvedimenti amministrativi emessi dall'ufficio di vigilanza		n° provvedimenti / n° visite ispettive realizzate		100%	100%		
16	Servizio Interno	Realizzazione del piano di formazione		N° dei corsi realizzati/ N° totale dei corsi previsti		100%	100%		GAETA MARINÒ
17	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 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)

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Attuazione dell'accordo con le Aziende sanitarie in materia di prestazioni domiciliari in lungoassistenza ex DGR 26/2013	1.a	Individuazione nuove modalità per l'espletamento della valutazione sociale finalizzandola maggiormente all'identificazione delle situazioni connotate da fragilità sociale e all'individuazione delle progettualità attivabili	MERANA GILI FIVELA
			1.b	Presentazione della proposta di Deliberazione	
1, 2, 3, 4	2	Definizione e gestione delle procedure per l'aggiornamento dell'albo dei fornitori accreditati e dei relativi accordi contrattuali	2.a	Definizione processo entro il 31/12/2014	MERANA GILI FIVELA FESSIA
3	3	Trasferimento degli ospiti e del personale dall'istituto D. Cimarosa via Ghedini, 2 e loro ricollocazione presso la residenza M.Bricca, via M. Bricca, 9.	3.a	Entro il 31/12/2014	CARDINO
-	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	MERANA FESSIA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	5.a	Entro il 31.12.2014	MERANA
-	6	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	6.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	MERANA
-	7	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	7.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	MERANA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Anziani – Residenzialità	Revisione dei casi al mutare delle condizioni economiche dalle persone		n° controlli annuali per la revisione		4	>=4		MERANA
2	Anziani- Gestione Amministrativa (con i Servizi Sociali Circostrizionali)	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari		2 verifiche annuali dei riepiloghi dell'utenza insolvente inviati dai Servizi Sociali decentrati nei tempi di riferimento		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 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) Qualificare i modelli di intervento socio-sanitari di concerto con le AA.SS.LL., anche tramite il rafforzamento delle sinergie intra e inter divisionali
- 8) Impostare e sviluppare modelli di progettazione promozione ed educazione alla salute, tramite la costruzione di alleanze

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 3, 4	1	Attuazione del Programma di Sperimentazione della nuova Carta Acquisti	1.a	Elaborazione Programma di Azioni relativo al Protocollo con Ministero Lavoro e Politiche Sociali	MOREGGIA TURINO MARCHISIO GAMBA SIRUGO AVOLIO
			1.b	Elaborazione di accordi e progetti con Enti e con Associazioni del terzo settore per la realizzazione delle fasi applicative della sperimentazione e dei percorsi personalizzati di presa in carico.	
			1.c	Definizione delle modalità e dei processi di presa in carico dei nuclei coinvolti nella sperimentazione	
			1.d	Elaborazione della Scheda Contratto e progetto personalizzato	
			1.e	Organizzazione delle procedure di valutazione della sperimentazione, in collaborazione con il Ministero delle Politiche sociali e con l'Università di Torino	
			1.f	Predisposizione dei flussi informatizzati con Ministero ed INPS	

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3, 4, 7, 8	2	Proposta di accordi con le Aziende Sanitarie in merito alla tutela della salute delle persone senza dimora a grave rischio sanitario	2.a	Individuazione di procedure di intervento relativamente alle cure inderogabili ed urgenti in accordo con i servizi sanitari di emergenza (guardia medica e 118, Pronto soccorso ospedaliero)	MOREGGIA GAMBA
			2.b	Individuazione di procedure e di intervento con DSM e Ser.T relativamente ad azioni rivolte all'aggancio di persone in strada gravemente emarginate, riduzione del danno e progetti di inclusione sociale.	
1, 4	3	Proposte di integrazioni e modifiche alla Deliberazione comunale in tema di assistenza economica, in relazione della nuova normativa ISEE	3.a	Elaborazione di proposte di possibili criteri aggiuntivi alla normativa ISEE per l'accesso al sostegno economico	MOREGGIA SIRUGO
			3.b	Analisi delle possibili conseguenze di applicazione dei diversi criteri individuati	
			3.c	Elaborazione documento di proposte di modifica della Deliberazione in materia di assistenza economica	
1, 3, 4, 5, 8	4	Sviluppo programma Housing Sociale	4.a	Aggiornamento del Piano attuativo e perfezionamento delle relative convenzioni specifiche	MOREGGIA MAGNANO GAETA SCAVINO
			4.b	Sviluppo di un modello organizzativo finalizzato alla trasformazione in social housing di una struttura di proprietà della Città (Cimarosa)	
1, 3, 4, 5	5	Ridefinizione delle competenze, prassi operative, procedure e risorse dei diversi servizi della Direzione per il sostegno all'abitare della popolazione in condizione di particolare fragilità sociale	5.a	Analisi delle risorse, delle prassi operative e delle procedure attualmente in uso presso i servizi centrali e circoscrizionali	TURINO MERANA PIA MOREGGIA
			5.b	Creazione di un pool unico costituito da referenti delle diverse Aree e Servizi della Direzione con risorse dedicate	
			5.c	Incontri di formazione con i referenti e le équipes dei Servizi sociali circoscrizionali sull'abitare	
			5.d	Predisposizione di schemi progettuali, di accordi /contratti con il cittadino relativamente al sostegno ed al monitoraggio rispetto all'abitare delle situazioni seguite dai Servizi.	
1,2, 5	6	Realizzazione presentazione progetto "Storie di Affido" in partenariato con soggetti del Terzo Settore	6.a	Pubblicazione di un libro, realizzazione di uno spot e convegno finale	GIULIANI
2, 6	7	Elaborazione congiunta con le ASL e AO (Aziende Ospedaliere) di una proposta per la Regione Piemonte del piano cittadino per la continuità assistenziale	7.a	Documento presentato in Conferenza dei Presidenti	GIULIANI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	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 - 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)	8.a	Entro fine ciclo Peg	MOREGGIA INGOGLIA GAMBA SIRUGO
-	9	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	9.a	Entro il 31.12.2014	INGOGLIA MOREGGIA
-	10	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	10.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	INGOGLIA MOREGGIA
-	11	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	11.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	INGOGLIA MOREGGIA

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	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
2	FRAGILITÀ	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	96%	96%		MOREGGIA SIRUGO
3	SUSSIDIARIETÀ COMUNICAZIONE	Realizzazione di eventi in tema di salute destinati alla cittadinanza e agli operatori		N° Eventi realizzati / Valore di riferimento	Almeno 2	N.D.	100%		INGOGLIA GIULIANI

DIREZIONE 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

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2, 3, 4	1	Disability Manager - Approvazione e avvio del Piano di lavoro del Coordinamento Interdirezionale secondo le indicazioni della Direzione Generale	1.a	Designazione membri del Gruppo di lavoro	PIA FOGGETTI
			1.b	Determinazione di nomina del Direttore Generale	
1	2	Attuazione accordo Città / ASL cittadine ex DGR 26/2013	2.a	Attivazione di una modalità semplificata per l'erogazione ed il controllo delle prestazioni	PIA PATTARINO
4	3	Applicazione ISEE	3.a	Elaborazione studio di fattibilità rispetto a specifiche settoriali ed alle relative tipologie di prestazioni	PIA PATTARINO
-	4	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	4.a	Entro fine ciclo Peg	PIA FOGGETTI PATTARINO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	5.a	Entro il 31.12.2014	PIA
-	6	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	6.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	PIA
-	7	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	7.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	PIA

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	98%	98%		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		100%	100%		

DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

AREA 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

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2, 3	1	Realizzazione del PROGRAMMA ROM	1.a	Attuazione della convenzione con la Prefettura secondo il cronoprogramma previsto	CAMPEOTTO TURINO SAMPERI FRANCONE COZZA
1, 2, 3	2	Procedure per la messa a regime dell'incremento dei posti dedicati al sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR)	2.a	Attivazione dei posti ulteriori previsti (da 50 a 233 beneficiari)	CAMPEOTTO TURINO SAMPERI FRANCONE
1	3	Riorganizzazione delle procedure di gestione finalizzato all'informatizzazione del Servizio stranieri e nomadi	3.a	Stesura regole per la gestione informatizzata del servizio	SAMPERI FRANCONE AVOLIO
-	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	CAMPEOTTO SAMPERI FRANCONE

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	5.a	Entro il 31.12.2014	CAMPEOTTO
-	6	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	6.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	CAMPEOTTO
-	7	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	7.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	CAMPEOTTO

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	30 gg dalla presentazione	99%	99%		

DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

AREA 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

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2, 4	1	Realizzazione del Progetto PIPPI - consolidamento del modello con tutti i Servizi Sociali cittadini - conclusione della 2^ sperimentazione (PIPPI 2) - avvio della 3^ fase (PIPPI 3), mediante individuazione di ulteriori famiglie fino ad un massimo di 20 e delle relative équipe di operatori per l'avvio dell'ulteriore fase di estensione	1.a	Redazione e diffusione dei verbali degli incontri di coordinamento del progetto con il Gruppo Scientifico (Ministero, Università di Padova, altre città italiane), con i coach cittadini e con i referenti territoriali	TURINO PASQUINO GENCO
			1.b	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento delle attività per la conclusione della sperimentazione in atto (PIPPI 2) e per l'avvio dell'estensione (PIPPI 3)	
			1.c	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione (PIPPI 3)	
			1.d	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI 2 e individuazione delle modalità operative, sulla base dell'esperienza effettuata, previste per il programma PIPPI 3	
			1.e	Definizione della composizione e delle attività della cabina di regia responsabile del Programma PIPPI	

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
5	2	Incremento degli affidamenti famigliari e degli interventi di sostegno alle famiglie	2.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali, in proporzione rispetto alle situazioni in carico al 31/12/2013	TURINO GENCO
			2.b	Diminuzione del 5% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			2.c	Incremento degli interventi di sostegno ai nuclei famigliari alternativi alla residenzialità (PPM, affidi diurni, affidi da famiglia a famiglia, sostegni professionali) in proporzione agli interventi complessivi attivati	
1, 3	3	Perfezionamento procedure per l'avvio del nuovo sistema di accreditamento dei servizi residenziali per minori e per genitore con bambini	3.a	Predisposizione atto deliberativo per l'approvazione da parte della giunta Comunale	TURINO GENCO MARZIN MICHEA
			3.b	Indizione del bando	
			3.c	Valutazione istanze di accreditamento	
1, 2, 4	4	Revisione intervento di educativa territoriale per minori	4.a	Rideterminazione monte ore attività e relativa spesa	MICHEA
			4.b	Indizione nuova gara	
			4.c	Aggiudicazione entro il 28/02/15	
5	5	Riduzione delle giornate di permanenza nelle strutture residenziali "genitore con bambini"	5.a	Diminuzione del 5% del numero di giorni di permanenza in strutture residenziali rispetto al 2013	MARZIN
1, 2, 3	6	Accertamento dell'identità dei minori stranieri non accompagnati privi di documenti	6.a	Approvazione della Convenzione con la A.U.O. Città della Salute e la Procura presso il Tribunale dei Minorenni	MARZIN
2, 3	7	Applicazione DGR 25/2012 sui presidi per minori	7.a	Verifica della Commissione di vigilanza della documentazione completa prodotta dai gestori dei PSA nel 2014	FRACELLI
			7.b	Emanazione dei provvedimenti entro 60 giorni dalla verifica	
1, 4	8	Attivazione del servizio educativo per disabili sensoriali secondo le nuove specifiche definite nel progetto approvato	8.a	Entro il 31.12.2014	MANO
-	9	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	9.a	Entro fine ciclo Peg	TURINO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	10	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	10.a	Entro il 31.12.2014	TURINO
-	11	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	11.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	TURINO
-	12	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	12.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	TURINO

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

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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 Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo Sostegno Obbligo Scolastico-Disabili Sensoriali	Interventi educativi specifici per i Disabili Sensoriali		Richieste trasmesse all'UVM ed alle agenzie educative accreditate entro i tempi di riferimento / N. richieste valide ricevute	10 gg	100%	100%		MANO

DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

AREA EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

LINEE STRATEGICHE

1) Individuare nuove soluzioni per rispondere a crescenti fabbisogni abitativi

OBIETTIVI DI AREA

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 "modalità bando aperto"	1.a	Approvazione della prima graduatoria aggiornata del "bando aperto"	MAGNANO
			1.b	Definizione del secondo aggiornamento sulla base delle nuove domande e delle richieste di modifica raccolte nel 2014	
1	2	Avviso pubblico di manifestazione di interesse per l'acquisto di unità immobiliari destinate ad Edilizia Sociale.	2.a	Predisposizione Delibera di Consiglio e capitolato	MAGNANO
1	3	Monitoraggio e valutazione delle spese per la gestione del patrimonio immobiliare, nell'ambito dei rapporti convenzionali con ATC	3.a	Report finale	MAGNANO
1	4	Messa a regime del Fondo "Salvasfratti"	4.a	Attuazione percorsi attivati nel 2013: erogazione contributi ai beneficiari	MAGNANO
1	5	Ridefinizione delle competenze, prassi operative, procedure e risorse dei diversi servizi della Direzione per il sostegno all'abitare della popolazione in condizione di particolare fragilità sociale	5.a	Analisi delle risorse, delle prassi operative e delle procedure attualmente in uso presso i servizi centrali e circoscrizionali	MAGNANO
			5.b	Creazione di un pool unico costituito da referenti delle diverse Aree e Servizi della Direzione con risorse dedicate	
			5.c	Incontri di formazione con i referenti e le équipes dei Servizi sociali circoscrizionali sull'abitare	
			5.d	Predisposizione di schemi progettuali, di accordi /contratti con il cittadino relativamente al sostegno ed al monitoraggio rispetto all'abitare delle situazioni seguite dai Servizi.	

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	MAGNANO
-	7	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	7.a	Entro il 31.12.2014	MAGNANO
-	8	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	8.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	MAGNANO
-	9	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	9.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	MAGNANO
-	10	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	10.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	MAGNANO
-	11	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto “BUROCRAZIA ZERO”	11.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	MAGNANO
-	12	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	12.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	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

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Partecipazione al Bando Regionale per accedere ai finanziamenti alle Agenzie per la Locazione	1.a	Predisposizione dell'atto di autorizzazione per la presentazione della domanda di partecipazione	FONSECA
1	2	Avviso pubblico di manifestazione di interesse per l'acquisto di unità immobiliari destinate ad Edilizia Sociale.	2.a	Predisposizione della Delibera di Consiglio e del capitolato	FONSECA TOTARO
1	3	VI Bando generale per l'assegnazione degli alloggi di edilizia sociale "modalità bando aperto"	3.a	Approvazione della prima graduatoria aggiornata del "bando aperto"	D'AMATO
			3.b	Definizione del secondo aggiornamento sulla base delle nuove domande e delle richieste di modifica raccolte nel 2014	
1	4	Monitoraggio impatto nuova normativa regionale (L.R.P. 3/2010, regolamenti attuativi, delibere regionali applicative) sulla morosità degli assegnatari e sulle conseguenti procedure di decadenza ove il mancato pagamento dei canoni sia considerato "colpevole".	4.a	Report di valutazione	TACCINI
1	5	Ottimizzazione delle procedure per il ricovero temporaneo di nuclei familiari in attesa di assegnazione di casa popolare	5.a	Implementazione del progetto sister per la collocazione di nuclei familiari numerosi	DE LAURI
			5.b	Approfondimento e valutazione delle modalità di selezione dei nuclei da inserire nelle residenze temporanee disponibili sviluppato di concerto con i competenti servizi sociali. Report attività svolte	
1	6	Promozione e diffusione dei Contratti Concordati (L.431/98) attraverso il coinvolgimento delle associazioni della proprietà edilizia, le OO.SS. dei conduttori ed altri soggetti pubblici e privati.	6.a	Report sulle attività svolte	FONSECA
1	7	Alienazione degli immobili di ERP: verifica regolarità edilizia e stesura regolamenti di condominio.	7.a	Presentazione delle s.c.i.a. per gli immobili in Collegno, viale Partigiani 40/54 e via Della Croce 65/77 e Nichelino, via Parri 2-12	GRIMALDI
			7.b	Stesura dei regolamenti di condominio per gli immobili di Settimo, Via Foglizzo, 2-8 e 10-20 e parte di Nichelino via Parri 2-12	

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	8	Realizzazione del Piano di vendita degli immobili di ERP	8.a	Predisposizione delle determinate di accertamento per almeno 3,5 milioni di euro	TOTARO
1	9	Monitoraggio e valutazione delle spese per la gestione del patrimonio immobiliare, nell'ambito dei rapporti convenzionali con ATC	9.a	Report finale	BERTOLOTTO
-	10	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) 	10.a	Entro fine ciclo Peg	FONSECA
-	11	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	11.a	Entro il 31.12.2014	FONSECA
-	12	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	12.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	FONSECA
-	13	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	13.a	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	FONSECA

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		93%	93%		TACCINI
2		Gestione domanda di casa popolare a titolo di emergenza abitativa (procedura di sfratto) - acquisizione parere di legittimità	Istruttoria domanda e sottoposizione della stessa all'esame della CAA entro 2 giorni lavorativi per rilascio parere di legittimità	n° domande trasmesse entro i tempi/ totale domande		96%	96%		
3		Servizio di informazioni, consulenza personale per gli utenti e ricezione delle domande dalle 8,30 alle 12,00 (oltre tale orario su appuntamento)		n° giorni in cui è rispettato il valore di riferimento/ n° giorni di potenziale offerta del servizio	presenza almeno di un operatore destinato al servizio	100%	100%		TACCINI D'AMATO
4	Fondo nazionale per il sostegno alla locazione ¹	Preparazione e indizione del bando, raccolta delle domande, comunicazioni esito, approvazione elenco provvisorio e comunicazione fabbisogno alla Regione		n° domande gestite entro i tempi / totale domande	Rispetto dei termini stabiliti dal Bando Regionale	100%	100%		D'AMATO
5		Svolgimento dell'istruttoria dell'opposizione all'elenco provvisorio dei partecipanti al Bando		n° opposizioni completate entro i tempi / totale opposizioni		100%	100%		
6		Caricamento nell'applicativo "ERP" delle domande di partecipazione per la determinazione del fabbisogno		n° domande caricate entro i tempi / totale domande	Rispetto dei termini stabiliti dal Bando Regionale	100%	100%		
7		Pagamento del contributo ai primi 1000 beneficiari del bando denominato Fondo Nazionale I tranche.		n° pagamenti liquidati entro i tempi / totale pagamenti previsti	predisposizione atto di liquidazione entro 60 giorni dall'introito del finanziamento regionale	100%	100%		

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

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

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	Valore di riferimento utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
14	LO.C.A.RE.	Procedura d'iscrizione all'agenzia LO.C.A.RE.	Ricevimento, istruttoria e presentazione della domanda all'esame della C.E.A.	n° domande per le quali è rispettato il valore di riferimento / n° domande totali	Presentazione in CEA entro 8 gg rispetto alla 1^ data utile CEA	99%	99%		FONSECA
15		Erogazione incentivi e contributi	Liquidazione degli importi previo accertamento della sussistenza dei requisiti	Importo liquidato / Importo stanziato e disponibile		100%	100%		
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	100%	100%		
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 GRIMALDI
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	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	
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		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	100%	100%		

**DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO,
INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO**

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

AREA COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Piano razionalizzazione mercati e pianificazione degli insediamenti commerciali
- 2) Ideare un piano di marketing dell'intero sistema mercati anche mediante utilizzo dei fondi del progetto europeo Urbact Markets
- 3) Gestione informatica del SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Progetto Piano Mercati – Presentazione ai soggetti coinvolti	1.a	Consegna verbale conclusivo all'Assessore e al Direttore entro il 31.12.2014	RIGANTI GANDIGLIO
-	2	Attuazione del Piano anticorruzione e delle misure concordate nei Gruppi di lavoro di competenza	2.a	Entro il 31.12.2014	RIGANTI GANDIGLIO MANGIARDI PIZZICHETTA
-	3	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	3.a	Entro il 31.12.2014	RIGANTI GANDIGLIO MANGIARDI PIZZICHETTA
-	4	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	4.a	Entro il 31.12.2014	RIGANTI GANDIGLIO MANGIARDI PIZZICHETTA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	5.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	RIGANTI
-	6	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	6.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	RIGANTI PIZZICHETTA
-	7	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	7.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	RIGANTI MANGIARDI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Contabilità e Bilancio	Monitoraggio delle entrate e dell'utilizzo dei fondi impegnati della Direzione	Quadratura periodica	N° quadrature regolari/N° quadrature totali annue effettivo utilizzo annuo/ Impegni annui della Direzione (espresso in Euro)		100%	100%		RIGANTI SILBA
2	Affari generali/Protocollo	Assistenza ai Servizi Direzionali	Invio tramite PEC dell'Area Commercio e Attività Produttive degli atti ricevuti dagli Uffici per il successivo inoltramento alla PEC dei destinatari	(n. atti inviati tramite PEC /n. richieste di invio) Invio di almeno il 95% degli atti ricevuti dagli uffici destinati ad essere inoltrati alle PEC private		nd	95%		RIGANTI TORASSA

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

AREA COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

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

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Piano razionalizzazione mercati e pianificazione degli insediamenti commerciali
- 2) Ideare un piano di marketing dell'intero sistema mercati anche mediante utilizzo dei fondi del progetto europeo Urbact Markets
- 3) Gestione informatica del SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Presentazione progetto definitivo "Piano dei Mercati - Città di Torino"	1a	Consegna all'Assessore, al Direttore e al Dirigente di Area dell'elaborato entro 30.9.2014	GANDIGLIO
1,2,3	2	Ridefinizione dell'assetto organizzativo del Servizio, finalizzato ad aumentare l'efficacia ed efficienza dello stesso, destinando il personale liberato da altre incombenze ad una più puntuale e costante gestione del ruolo, migliorando i rapporti con il concessionario per la riscossione e l'efficacia delle azioni di riscossione coattiva: provvedimento di ri-Organizzazione del Servizio Costituzione Ufficio Ruoli.	2a	Presentazione del provvedimento al Dirigente di Area entro fine ciclo PEG	MANGIARDI
3	3	Pianificazione degli insediamenti commerciali mediante: Aggiornamenti degli addensamenti territoriali per l'attivazione degli esercizi commerciali e approvazione degli stessi nella relativa conferenza dei servizi	3a	Entro il 31.12. 2014	PIZZICHETTA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	4	Segnalazione periodica delle principali pronunce della giurisprudenza dei tribunali e giudici di pace, suddivisa in ragione delle principali criticità che sono causa di annullamento dei provvedimenti sanzionatori adottati nelle materie di competenza dell'area	4a	Presentazione al servizio del contenzioso amministrativo di sintetici report periodici, almeno a cadenza bimestrale (n. 6 entro fine ciclo PEG)	MANGIARDI
3	5	Predisposizione regolamento comunale del SUAP	5a	Presentazione proposta di deliberazione ad Assessore, Direttore e Dirigente di Area entro 31.12.2014	PIZZICHETTA GANDIGLIO MANGIARDI GREGORIO ASSORO DI BITETTO SCAGLIA ALTAMURA
2	6	Realizzazione corsi di formazione di marketing territoriale per operatori commerciali su area pubblica – Elaborazione Customer Satisfaction sul corso e sul sistema mercati : consegna elaborazione risultati customer satisfaction somministrata agli operatori che hanno frequentato il corso tramite relazione e presentazione powerpoint	6a	Entro 31.10.2014	ALTAMURA
1	7	Aggiornamento analisi costi e ricavi mercati torinesi	7a	Consegna elaborato con schede singole per mercato ed analisi complessiva entro il 31.12.2014.	TORASSA
3	8	Razionalizzazione e predisposizione modulistica in materia di auto pubbliche per l'invio delle pratiche con il sistema SUAP Piemonte: consegna modulistica al CSI e predisposizione dell'atto per l'implementazione dei procedimenti da inviare con il Suap Piemonte con l'indicazione delle cause di improcedibilità	8a	Entro fine ciclo PEG tutti i procedimenti dovranno essere istruiti per via telematica.	SCAGLIA
1,2,3	9	Predisporre un manuale di stile per la corretta redazione dei provvedimenti amministrativi del servizio che contenga un formulario ragionato, al fine del perseguimento dell'obiettivo di uniformità di redazione degli atti da parte degli addetti.	9a	Pubblicazione on line del manuale entro fine ciclo PEG	LUDA
1,2	10	Analisi finanziaria relativa alle entrate/canoni dei Mercati Coperti	10a	Schema economico/finanziario riassuntivo semestrale da presentare al Dirigente di Area	SILBA
1,2,3	11	Procedure di recupero coattivo dei diritti di istruttoria non versati: caricamento dei dati attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro coordinato dall'Ufficio Contabilità.	11a	Trasmissione del file all'Ufficio Contabilità entro il 31.12.2014 per il successivo inoltro a SORIS al fine di attivare le procedure coattive.	ALTAMURA ASSORO DIBITETTO SCAGLIA TORASSA SILBA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	12	Predisposizione nuovo testo aggiornato del Regolamento Servizio oggetti rinvenuti (n. 274)	12a	Presentazione proposta di deliberazione ad Assessore e al Dirigente di Area entro fine ciclo PEG	TORASSA
1,2,3	13	Predisposizione del piano di lavoro per la verifica di tutti i registri inventariali Beni Mobili dell'Area commercio ed attività produttive	13a	Presentazione al Dirigente di Area, entro fine ciclo Peg, di una relazione illustrativa del piano di lavoro	TORASSA
3	14	Monitoraggio flussi utenti accettazione e comparazione con i flussi delle pratiche telematiche	14a	Report annuale entro il 31.12.2014 con analisi dei dati	GREGORIO
3	15	Proposta organizzativa per l'individuazione della figura di "Responsabile di Sala" all'interno dell'Ufficio Accettazione	15a	Stesura provvedimento e presentazione al Dirigente di Servizio entro il 30.12.2014	GREGORIO
3	16	Razionalizzazione e predisposizione modulistica del comparto commercio in sede fissa e del comparto pubblici esercizi per subingresso e reintestazione dell'autorizzazione per l'invio delle pratiche con il sistema SUAP Piemonte: consegna modulistica al CSI e predisposizione dell'atto per l'implementazione dei procedimenti da inviare con il Suap Piemonte con l'indicazione delle cause di improcedibilità	16a	Entro il 31.12.2014	ASSORO DI BITETTO
	17	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) 	17a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	GANDIGLIO MANGIARDI PIZZICHETTA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	18	Analisi problematiche attività di vendita al dettaglio infraportico. Relazione conclusiva sullo stato di fatto e di diritto e proposta operativa per la soluzione delle problematiche rilevate	18a	Presentazione relazione al Dirigente e al Dirigente di Area entro il 31.12.2014	MILLESIMO
1	19	Predisposizione sito Web Mercati	19. a	Messa on line entro fine ottobre 2014	RUFFINI

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		98,81%	98%		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 450 ordinanze ingiunzione irrogative di sanzioni amministrative pecuniarie con valutazione degli scritti difensivi	N° di provvedimenti adottati entro il 31 dicembre 2014 /valore di riferimento 2014(450)	valore di riferimento 2014: 450 ordinanze	443 ordinanze	100% (450 ordinanze)		MANGIARDI LUDA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	Coordinamento Comparto Contenzioso	Emanazione ordinanze ingiunzione irrogative di sanzioni amministrative pecuniarie	Emanazione di almeno 4500 provvedimenti di definizione dei procedimenti nell'anno di riferimento	N° di provvedimenti adottati (ordinanze di ingiunzione e provvedimenti di archiviazione) entro il 31 dicembre 2014 / valore di riferimento 2014(4500)	valore di riferimento 2014: 4500 provvedimenti	4003 provvedimenti adottati	100% (4500 provvedimenti)		MANGIARDI LUDA SCAGLIA
11	Qualità	Assistenza comparti certificati	Redazione e aggiornamento Carta della Qualità e Appendici	N° richieste evase/N° richieste totali annue		100%	100%		TORASSA
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: Lun e Merc 10.00-12.00 Mart e Giov 15,00-16,00	N° giorni nei quali gli orari sono rispettati/N° giorni annui complessivi	100% dell'orario di apertura	100%	100%		GANDIGLIO ALTAMURA
15	Mercati	COSAP-Verifiche Contributive	Verifica ispettiva di almeno 50% Associazioni firmatarie convenzione per rilascio VARA	N° 7 Associazioni firmatarie convenzione per rilascio VARA sottoposte a verifica ispettiva sulle n°13 Associazioni firmatarie convenzione per il rilascio VARA	100%	ND	7 associazioni sottoposte a verifica		GANDIGLIO TORASSA
16	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

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILI
							Manten.	Miglior	
17	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
18	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	-	97,43%	97%		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	99,71%		100%	PIZZICHETTA ASSORO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILI
							Manten.	Miglior	
20	Servizio Contenzioso Giurisdizionale	Aggiornamento database "Ordinanze" (contenuto in apposita cartella condivisa, creata dal Servizio Contenzioso Amministrativo) al fine di dare riscontro dell'esito dei giudizi all'atto della notifica delle relative sentenze	-	Aggiornamento mensile	-	-	12 aggiorna menti/ann ui	-	MANGIARDI
21	Commercio su aree mercatali	Visite ispettive		N° Sopralluoghi presso aree mercatali		n. 10 sopralluo ghi	Almeno n. 10 sopralluo ghi		ALTAMURA
22	Mercati produttori	Visite ispettive		N° sopralluoghi mercati produttori Mittone e Lamarmora		6 ispezioni	Almeno 6 ispezioni		ALTAMURA
23	Ufficio distributori carburanti	Tempistiche conclusione procedimenti	La lavorazione delle pratiche e la conclusione del procedimento deve avvenire entro i termini previsti dalla legge (120 giorni - Termine previsto dal D.P.R. 160/2010 art. 7)	N° di pratiche verificate entro i termini di legge/N° di pratiche complessive	100% del rispetto dei termini di legge (120 giorni)	n.d.	100%		MILLESIMO
24	Sito Web	Migliorare la visibilità delle aziende mercatali tramite il sito web		Numero di aziende presentate sul sito web Mercati		ND	100		RUFFINI

<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> <div>CITTA' DI TORINO</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%



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'



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
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 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><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	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><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><p>CITTA' DI TORINO</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	
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

<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	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	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 inviata 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 archivate entro i termini previsti dallo standard	100%	POSett D06F 01




CITTA' DI TORINO


DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO MERCATI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : SERVIZIO MERCATI

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
RILASCIO AUTORIZZAZIONE TIPO A	TEMPISTICA DI ISTRUZIONE DELLE PRATICHE IN REGIME DI BANDO	D.G.R. 32/2642/2001 - Reg.to 305	Il titolo autorizzativo è rilasciato entro i tempi di legge			n°pratiche entro i termini/n°totale pratiche	99%	PO Sett D06G01
	TEMPISTICA DI ISTRUZIONE DELLE PRATICHE TIPO A SUBINGRESSO CON SCIA PRATICA COMPLETA	Legge n. 241/90 s.m.i.	L'istruzione viene effettuata entro i 60 gg.			n°pratiche entro i termini/n°totale pratiche	99%	PO Sett D06G01
		D.G.C. 2010 08893/049 (schede procedimenti) e Reg. n. 297						
	TEMPISTICA DI COMUNICAZIONE ELEMENTI DA INTEGRARE NELLA PRATICA / AVVIO ALLA INTERRUZIONE ATTIVITA' TIPO A SCIA NON COMPLETA	Legge n. 241/90 s.m.i.	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 COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

AREA SVILUPPO, FONDI EUROPEI, INNOVAZIONE 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Efficientamento energetico. Attività di Energy Saving in collaborazione con Iride Energia	1.a	Approvazione del contratto entro il 30.09.2014	PRESUTTI
1	2	Predisposizione del PON (<i>Programma operativo nazionale</i>) Città Metropolitane - dossier Città di Torino, in accordo con il Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica	2.a	Presentazione del dossier definitivo entro fine ciclo PEG	PRESUTTI
-	3	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	3.a	Entro il 31.12.2014	PRESUTTI DANTE ROZZO
-	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	PRESUTTI DANTE ROZZO
-	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	PRESUTTI DANTE ROZZO
-	6	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	6.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	PRESUTTI
-	7	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	7.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	PRESUTTI
-	8	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	8.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	PRESUTTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	22%	22%		PRESUTTI DANTE
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° programmi specialistici individualizzati erogati	Coinvolgimento di almeno 100 cittadini		100%		PRESUTTI DANTE

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

AREA SVILUPPO, FONDI EUROPEI, INNOVAZIONE 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
2,3,4	1	Presentazione P.P.U. (Progetti di Pubblica Utilità) all'Agenzia Piemonte Lavoro per l'approvazione, verifica e monitoraggio degli inserimenti lavorativi in accordo con il Centro per l'Impiego	1.a	Almeno 50 lavoratori inseriti entro fine ciclo PEG	DANTE
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
3	3	Realizzazione di attività formative finalizzate all'aggiornamento del personale dell'Area sulle ultime modifiche legislative in ambito amministrativo	3.a	Coordinamento di un gruppo di lavoro interno all'Area di appartenenza per l'analisi degli aggiornamenti normativi nelle procedure di acquisto e affidamenti di servizi e negli adempimenti relativi alla normativa anticorruzione (almeno 6 incontri del gruppo di lavoro)	GIANASSO
			3.b	Realizzazione di un documento finale con le indicazioni operative emerse dall'analisi del gruppo di lavoro	
			3.c	Incontro formativo con il personale dell'Area amministrativa per la presentazione del documento, entro fine ciclo PEG	
2	4	Attuazione del Regolamento comunale n° 307 "Procedure contrattuali per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e disabili": - attività del Servizio a supporto delle Direzioni appaltanti, - monitoraggio degli inserimenti lavorativi	4.a	Predisposizione di due capitolati d'appalto, ulteriori rispetto al 2013, di importo superiore alla soglia comunitaria entro fine ciclo PEG	CARPENTIERI
2	5	Edizione Cantieri di Lavoro 2014/15 - Pubblicazione del Bando per la definizione delle graduatorie	5.a	Approvazione da parte della Giunta Comunale della Deliberazione relativa al bando e definizione delle nuove fasce di età dei partecipanti entro fine ciclo PEG	BARBERO
			5.b	Pubblicazione delle graduatorie sul sito web della Città entro fine ciclo PEG	
2,4	6	Istituzione di un Coordinamento cittadino dei tavoli circoscrizionali dedicati alla tematica del rapporto tra i giovani e il lavoro, nel rispetto di quanto previsto dalle politiche cittadine in materia, con la governance dell'Area Lavoro. Attivazione di un'indagine capillare sul territorio sulle problematiche relative al tema; creazione di reti atte a facilitare circuiti virtuosi di cittadinanza attiva rivolte alle associazioni di categoria, alla cooperazione, all'associazionismo e finalizzati al raggiungimento di obiettivi condivisi	6.a	Realizzazione e presentazione all'Assessore competente di un documento che contenga le risorse elaborate dal Coordinamento entro fine ciclo PEG	D'ALESSANDRO
4	7	Produzione di dati a supporto della programmazione delle politiche e dei servizi per il lavoro della Città: svolgimento dell'attività 2014 relativa all'analisi degli anni precedenti	7.a	Produzione e presentazione al Dirigente di Area di un documento contenente un'analisi dettagliata di caratteristiche e distribuzione dei fruitori dei Servizi della Città e impatto sul Mercato del Lavoro entro fine ciclo PEG	MURABITO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3,4	8	Riorientamento di Informalavoro finalizzato ad aggiornare la mission del giornale in considerazione del mutato contesto socio-economico	8.a	Redazione e presentazione al Dirigente di Area, entro il 31.12.2014, di un documento che elabori e descriva, in considerazione delle proposte raccolte utilizzando lo strumento dei Focus Group con stakeholder e gruppi omogenei di lettori, le prospettive di innovatività e miglioramento relativamente agli aspetti di contenuto, di veste grafica e di stile comunicativo del giornale	RIZZO
1	9	Attivazione di un Osservatorio legislativo a supporto dell'aggiornamento del personale dell'Area Sviluppo, Fondi Europei, Innovazione e Smart City	9.a	Invio, tramite posta elettronica interna, di report mensili al personale dell'Area	ADORNO

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%		DANTE 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 dell'Area Lavoro, Sviluppo, Fondi Europei, Innovazione e Smart City	Emissione report periodici per tutti i settori interessati	Almeno 4 rilevazioni e report all'anno	100%	100%	100%		DANTE MURABITO
5		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.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Sistema Informativo e Politiche per l'Occupazione	Coordinamento e monitoraggio attività svolte dal servizio "Occupabile"	Incontri periodici per monitoraggio attività del servizio	Almeno 4 incontri all'anno con affidatari e/o referenti della gestione del servizio	100%	N.D.		100%	DANTE MURABITO
7	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%		DANTE CARPENTIERI
8	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Cantieri di Lavoro			Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio					DANTE BARBERO
9	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Comunicazione	Giornale Informalavoro e Informalavoro on line		Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio					DANTE RIZZO
10		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	
11	Affari Generali	Inoltro degli atti di liquidazione al Servizio 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%		DANTE GIANASSO
12	Direzione / Monitoraggio e aggiornamento economico sociale e normativo	Aggiornamenti su sviluppi normativi, novità legislative, attuazione progetti di politiche attive del lavoro, best practises italiane, dati sulla congiuntura economico-sociale	Produzione di schede sintetiche	Almeno 10 schede		N.D.	100%		ADORNO

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

AREA SVILUPPO, FONDI EUROPEI, INNOVAZIONE 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
5	1	Monitoraggio fisico, procedurale e finanziario degli interventi finanziati con il FESR. Controllo dell'avanzamento della spesa e dei flussi finanziari previsti.	1.a	Determinazioni di accertamento, incasso e e/o radiazione relative alle erogazioni di tranches regionali sul bilancio della Città e dichiarazioni degli stati di avanzamento spesa presentati	PEDRETTI
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	Proseguimento dell'attività di 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 7% della spesa	ROZZO RUSSO
3	4	Attivazione di misure e proposte organizzative per migliorare l'autosostenibilità economica del bilancio della Fondazione Cascina Roccafranca	4.a	Raggiungimento del 60% dell'autofinanziamento della Cascina Roccafranca entro fine ciclo PEG	BERGAMIN
5	5	Fondi FESR 2014-2020. Realizzazione del PON (Piano Operativo Nazionale) Città Metropolitane in accordo con il Dipartimento Politiche di Coesione e Sviluppo	5.a	Predisposizione del dossier preliminare e definitivo entro fine ciclo PEG	BARBIERO
3,4	6	Attivazione del programma di Management d'Area relativo a Campidoglio e Basso San Donato secondo gli indirizzi assunti dalla Giunta Comunale	5.a	Approvazione della deliberazione della Giunta Comunale entro fine ciclo PEG	BERGAMASCO
3,4	7	Monitoraggio e valutazione dell'impatto e della ricaduta sui cittadini del progetto "Reciproca Solidarietà e Lavoro Accessorio". Attività 2014	6.a	Approvazione formale da parte del Dirigente del report di valutazione con i risultati del monitoraggio entro fine ciclo PEG	FABBRI
6	8	Efficientamento energetico. Attività di Energy Saving in collaborazione con Iride Energia	8.a	Approvazione del contratto entro il 30.09.2014	D'ARPA

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, Basso San Donato e Barriera di Milano	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 Torino Social Innovation: 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 e la valutazione della Commissione dedicata: entro 60 giorni	N° di risposte nei termini / N° totale di domande	60 giorni	96,36%		96%	BARBIERO
5	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)	99%	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	98%	100%		PRESUTTI BERGAMIN


N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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 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
8			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 / N° totale delle richieste pervenute	20 giorni dalla richiesta pervenuta al netto delle sospensioni motivate dei termini	100%	100%		ROZZO RUSSO
9	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
10	Direzione	Energy Management degli edifici municipali	Audit energetico degli edifici	N° di edifici con audit energetico / N° di edifici municipali	12/800	N.D.	100%		D'ARPA






CITTA' DI TORINO

SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO CANTIERI DI LAVORO

DOCUMENTO	SQS LAVF 02
REVISIONE	4 del 14 aprile 2014
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	DANTE

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
GESTIONE 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
GESTIONE CANTIERI DI LAVORO	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
	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

 CITTA' DI TORINO		SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO CANTIERI DI LAVORO					DOCUMENTO	SQS LAVF 02
							REVISIONE	4 del 14 aprile 2014
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	DANTE
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
GESTIONE CANTIERI DI LAVORO	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 determinazione di approvazione delle graduatorie	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		



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	
DISTRIBUZIONE	Distribuzione sul territorio della Città e della Provincia		Le copie vengono tutte consegnate		Fornitore Esterno	Numero di copie distribuite / numero di copie stampate	95%	PO Ser LAVF 05
			Le copie vengono recapitate o spedite dal distributore entro 1 giorno dalla consegna da parte della Tipografia		Fornitore Esterno	Numero di copie consegnate entro 1 giorno / numero di copie consegnate dalla tipografia	95%	PO Ser LAVF 05
	Gestione indirizzario		L'aggiornamento dell'indirizzario viene trasmesso alla tipografia e al distributore per ogni numero in uscita			nuovi indirizzi consegnati in tempo al distributore / nuovi indirizzi ricevuti	95%	PO Ser LAVF 05

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

AREA 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Imposta Unica Comunale: implementazione nuovo software integrato di gestione tributi.	1.a	Attivazione software di gestione IMU/ ICI entro il 31/12/2014	GIACONE TOGLIATTO SINA QUADRO
1,2	2	Avvio di una fase sperimentale di soluzioni di virtualizzazione/remotizzazione per l'aggiornamento dell'architettura del Sistema Informativo della Città.	2.a	Progetto per la virtualizzazione/remotizzazione di almeno n. 300 posti di lavoro entro il 31/12/2014	GIACONE TOGLIATTO FOLI
-	3	Analisi dei procedimenti a rischio segnalati ai fini dell'integrazione nell'elenco ufficiale del Piano anticorruzione e attuazione delle misure condivise	3.a	Entro il 31.12.2014	GIACONE TOGLIATTO
-	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	GIACONE TOGLIATTO
-	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	GIACONE TOGLIATTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	6.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	GIACONE
-	7	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	7.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	GIACONE
-	8	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	8.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	GIACONE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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 TOGLIATTO CARCILLO SINA TESIO CORRENDO BERNOTTI QUADRO PREZIOSI

DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO, COMMERCIO E SISTEMA INFORMATIVO

AREA 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° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
1,2	1	Riprogettazione sistema informativo Patrimonio Immobiliare.	1.a	Analisi requisiti funzionali e definizione cronoprogramma. entro il 31.12.2014	TOGLIATTO SINA PREZIOSI
1,2	2	Ottimizzazione del parco macchine (fotocopiatori e stampanti) degli uffici della Direzione Organizzazione finalizzata alla revisione delle macchine vetuste e all'eliminazione di postazioni singole	2.a	Mappatura del parco macchine	TOGLIATTO FOLI
			2.b	Definizione layout del nuovo parco macchine entro fine ciclo peg	TOGLIATTO FOLI

N° linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
1,2,3	3	Realizzazione impianti di rete, cablaggio e strumentazione informatica della nuova sede Informagiovani - antichi chiostri	3.a	Realizzazione impianti rete/telefonia e postazioni informatiche entro il 31/12/2014	SAVOIA
1,2,3	4	Predisposizione infrastruttura fonia nelle aree ristrutturate alle ex-carceri "Nuove" atte a ospitare i traslochi previsti dal Palagiustizia e dai Tribunali accorpati.	4.a	Infrastruttura disponibile, opportuna-mente potenziata per le nuove immissioni, sino ad ulteriori 300 utenti collegabili entro il 31/12/2014	SAVOIA
1	5	Disciplinare per l'utilizzo degli strumenti informatici e telefonici aziendali.	5.a	Preparazione e diffusione disciplinare per l'utilizzo delle apparecchiature informatiche telefoniche entro il 31/12/2014	FOLI REGALDI
1	6	Dematerializzazione filiera documentale, approvvigionamenti, ordini e fornitori	6.a	Attivazione software applicativo entro il 31/12/2014	CORRENDO
1,2,3	7	Estensione strumenti digitali per la dematerializzazione documentale	7.a	Installazione ed addestramento entro il 31/12/2014 all'uso di almeno: - n. 15 Kit di firma digitale - n. 50 caselle PEC	CORRENDO
1	8	Integrazione Sistema Unico Attività Produttive col sistema di Gestione Documentale Doqui-Acta e il gestionale SIAP per l'acquisizione automatica dei dati.	8.a	Attivazione software applicativo entro il 31/12/2014	TESIO
1	9	Implementazione software applicativo per la trasmissione dei Dati Elettorali al Ministero degli Interni	9.a	Attivazione software applicativo entro il 30/06/2014	TESIO BERNOTTI
2	10	Redazione progetto per nuova procedura di trasmissione e pubblicazione delle ordinanze per la comunicazione verso i cittadini.	10.a	Relazione tecnica entro il 31.12.2014	BERNOTTI

N° linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
1	11	Dematerializzazione archivio edilizio: Scansione documentazione ed archiviazione digitale di almeno n. 50 faldoni, forniti dai Servizi per l'edilizia	11.a	Entro il 31.12.2014	GARINO
1,2	12	Avvio Sperimentazione di soluzioni tecnologiche nuove per gestione posti di lavoro in modalità "remotizzazione": Inserimento di n. 2 postazioni di lavoro facenti capo all'ufficio personale e contabilità nella "REMOTIZZAZIONE"	12.a	Entro il 31.12.2014	MARCHESE
1	13	Avvio 2^ bando Telelavoro: Redazione atti amministrativi e contabili per fornitura apparati informatici e linee telefoniche	13.a	Determinazioni di impegno esecutive ed invio dei relativi ordini entro 31/12/2014	MARCHESE
3	14	Realizzazione di web app per gli eventi Torino2015	14.a	Almeno una web app realizzata e pubblicata nei siti della Città	CARCILLO
2,3	15	Linee guida relative al procedimento di pubblicazione	15.a	Emanazione delle linee guida entro 31/12/2014	BEDETTI
2,3	16	Implementazione personale del call center tributi e polizia municipale	16.a	Inserimento di nuovo personale e attivazione di nuovi posti di lavoro entro il 31/12/2014	REGALDI
1	17	Completamento della integrazione tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e l'applicativo Easy PCT in uso presso il Servizio Centrale Avvocatura per il deposito di atti e documenti nel processo telematico.	17.a	Completamento integrazione e messa in esercizio del software di gestione entro il 31/12/2014.	GIACONE SINA PREZIOSI
3	18	Progetto Anagrafe Nazionale Popolazione Residente	18a	Cooperazione con ANCI/SOGEL per definizione requisiti funzionali entro il 31.12.2014	GIACONE SINA
-	19	Svolgere le seguenti attività: - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi	19a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	GIACONE TOGLIATTO

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 PREZIOSI QUADRO
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 2% rispetto al 2013 il numero di utenti	n. utenti Torino Facile		20.613	21.025		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)	100%	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		100%	100%		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	14,42%	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	14,42%	9%		REGALDI
12				Chiamate passate agli operatori di 2° livello < 5%	< 5% su base annua	8,5	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%	62%	>= 60 %		FOLI

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

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 Direzione Servizi Amministrativi

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Confronto tra competenze delle Circoscrizioni come previste dallo Statuto e dal Regolamento del Decentramento e competenze/funzioni effettivamente attivate	1.a	Presentazione elaborato al Vice Direttore Generale entro 31 dicembre 2014	PASSONI
1	2	Gestione del Sistema Sicurezza delle 10 Circoscrizioni ai sensi della vigente normativa nazionale e regionale	2.a	N° 15 prove di evacuazione con relativi verbali su sedi già provviste di Piano di Evacuazione	BONINO SALVATORE
			2.b	Stesura di 8 nuovi Piani di emergenza entro il 31.12.2014	
			2.c	Corsi di formazione su rischi specifici (modulo B) 30 classi (8 ore a classe) entro il 31.12.2014	BONINO
5	3	Supporto giuridico per predisposizione modulistica concessioni pluriennali impianti sportivi	3.a	Atti e moduli realizzati al 31.12.2014	GIUSIO
1	4	Gestione tecnica della gara del verde circoscrizionale	4.a	Report finale su attività effettuata	SANTACROCE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	5.a	Entro il 31.12.2014	SANTACROCE
-	6	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	6.a	Entro il 31.12.2014	
-	7	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	7.a	Entro il 31.12.2014	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	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
2	Controlli antincendio	Rispetto del piano dei controlli	Esecuzione dei controlli sui registri	N° controlli effettuati		68	70		BONINO
						N.D.	30		SALVATORE
3	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
4	Manutenzione verde circoscrizionale	Attività di coordinamento dei responsabili tecnici delle Circoscrizioni	Effettuazione riunioni periodiche su avanzamento lavori	N. riunioni effettuate		N.D.	1 al mese		SANTACROCE

DIREZIONE 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Analisi dell'organizzazione di funzioni/attività/servizi delle Circoscrizioni.	1.a	Tavola Sinottico-descrittiva con proposte di efficientamento (estensione best practices, implementazione/riduzione/ridistribuzione attività,...) entro fine ciclo PEG	ARENA
1	2	Analisi procedure e modulistica in uso per l'assegnazione spazi sportivi in relazione ai Regolamenti vigenti in materia	2.a	Elaborazione e adozione modulistica uniforme con le altre Circoscrizioni entro fine ciclo PEG	
-	3	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	3.a	Entro il 31.12.2014	ARENA RAPIZZI
-	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	
-	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	6.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	ARENA
-	7	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	7.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	
-	8	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	8.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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%		ARENA CICERONE
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%		
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%		
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%		
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%		
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%		

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	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%		ARENA CICERONE
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%		ARENA CICERONE
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%		ARENA CICERONE

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 1

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Revisione Piano di comunicazione verso i cittadini e le istituzioni politiche della Circoscrizione	1.a	Presentazione della proposta del Piano al Consiglio Circoscrizionale entro il 30.09.2014	CICERONE
			1.b	Report su strumenti di comunicazione intrapresi	
1	2	Informatizzazione dei dati tecnici afferenti il patrimonio immobiliare in carico alla Circoscrizione 1: - revisione, aggiornamento ed informatizzazione (AUTOCAD) delle planimetrie relative agli immobili circoscrizionali; - creazione, per ogni immobile, di scheda tecnica con particolare riguardo ai dati tecnici sulle utenze	2.a	Predisposizione archivio informatico delle planimetrie (AUTOCAD) entro il 30.09.2014	SPERTINO



OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 1


N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari e degli interventi di sostegno alle famiglie	1.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali, in proporzione rispetto alle situazioni in carico al 31/12/2013	RAPIZZI CERVIA
			1.b	Diminuzione del 5% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Incremento degli interventi di sostegno ai nuclei famigliari alternativi alla residenzialità (PPM, affidi diurni, affidi da famiglia a famiglia, sostegni professionali) in proporzione agli interventi complessivi attivati	
4	2	Implementazione ed estensione del Programma P.I.P.P.I. <ul style="list-style-type: none"> consolidamento del modello con tutti i Servizi Sociali cittadini conclusione della 2^ sperimentazione nel 2014 (PIPPI 2) attività di pre-implementazione per l'avvio di PIPPI 3 individuazione di ulteriori famiglie fino ad un massimo di 20 e delle relative équipe di operatori per l'avvio dell'ulteriore fase di estensione (PIPPI 3) 	2.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento delle attività per la conclusione della sperimentazione in atto (PIPPI 2) e per l'avvio dell'estensione (PIPPI 3)	RAPIZZI CERVIA
			2.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione (PIPPI 3)	
			2.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI 2 e individuazione delle modalità operative, sulla base dell'esperienza effettuata, previste per il programma PIPPI 3	
4	3	Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure per gli anziani non autosufficienti	3.a	Individuazione nuove modalità per l'espletamento della valutazione sociale finalizzandola maggiormente all'identificazione delle situazioni connotate da fragilità sociale e all'individuazione delle progettualità attivabili	RAPIZZI COLOMBARINI
			3.b	Proposta organizzativa con riconversione pianta organica del personale che era dedicato alle attività degli sportelli unici socio sanitari	
4	4	Messa a regime dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutele Centrale 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	Prosecuzione della sperimentazione delle procedure secondo le linee guida approvate nel documento "Sistema Tutele"	COLOMBARINI
			4.b	Monitoraggio del rispetto della tempistica ipotizzata	

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	5	Attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Elaborazione della Scheda Contratto e progetto personalizzato	RAPIZZI COPPOLA
			5.b	Definizione delle modalità e dei processi di presa in carico dei nuclei coinvolti nella Sperimentazione	
			5.c	Collaborazione con il Servizio Prevenzione Fragilità e con la rete delle realtà del terzo settore per l'attuazione ed il monitoraggio dei progetti personalizzati di presa in carico a favore dei nuclei beneficiari e relativamente al percorso di valutazione della Sperimentazione.	
4	6	Proposte di integrazioni e modifiche alla Deliberazione comunale in tema di tariffe, assistenza economica, compartecipazione della spesa dei cittadini per gli interventi di domiciliarità sociale e sociosanitaria in relazione della nuova normativa ISEE	6.a	Elaborazione di proposte di possibili criteri aggiuntivi alla normativa ISEE	RAPIZZI COPPOLA
4	7	Riduzione delle giornate di permanenza nelle strutture residenziali "genitore con bambini"	7.a	Diminuzione del 5% del numero di giorni di permanenza in strutture residenziali rispetto al 2013	RAPIZZI CERVIA

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	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		87%	87%		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		2	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

<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	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)		La 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)		La 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	Regolamen- tazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 3 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
GESTIONE DELLE AREE GIOCO	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio		Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 15 giorni			controlli eseguiti/controlli programmati	85%	POSerVPGE04
			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco		I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio			interventi eseguiti/interventi necessari	99%	POSerVPGE04
			la messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04




CITTA' DI TORINO

DIREZIONE DECENTRAMENTO

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

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

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

DIREZIONE 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Analisi dell'organizzazione di funzioni/attività/servizi delle Circoscrizioni.	1.a	Tavola Sinottico-descrittiva con proposte di efficientamento (estensione best practices, implementazione/riduzione/ridistribuzione attività,...) entro fine ciclo PEG	D'ARIENZO
1	2	Analisi procedure e modulistica in uso per l'assegnazione spazi sportivi in relazione ai Regolamenti vigenti in materia	2.a	Elaborazione e adozione modulistica uniforme con le altre Circoscrizioni entro fine ciclo PEG	D'ARIENZO
1	3	Dematerializzazione della corrispondenza in arrivo ed in partenza: smistamento ed assegnazione telematica agli uffici	3.a	Atto di riorganizzazione dell'attività dell'ufficio protocollo entro fine ciclo PEG	D'ARIENZO
			3.b	Proposte al Direttore di ridefinizione delle procedure idonee a favorire il processo di dematerializzazione entro il 30.11.2014	DI MARCO MONTENEGRO LAVERDINO PREZIOSO CAVAGLIA'

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	4	Approvazione da parte del Consiglio Circoscrizionale del nuovo Regolamento del Consiglio della Circoscrizione 2	4.a	Entro fine ciclo PEG	D'ARIENZO DI MARCO
-	5	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	5.a	Entro il 31.12.2014	D'ARIENZO CHIRONNA
-	6	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	6.a	Entro il 31.12.2014	
-	7	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	7.a	Entro il 31.12.2014	
-	8	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	8.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	D'ARIENZO
-	9	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	9.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	
-	10	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	10.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	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%		D'ARIENZO MONTENEGRO
2		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		Soggiorni: 60,5% Gite: 97,6%	Soggiorni: 74,3% Gite: 94,4%		
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%		D'ARIENZO 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%		
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%		
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%		
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%		

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	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%		D'ARIENZO 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	100%	100%		D'ARIENZO 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	100%	100%		
11		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lunedì e mercoledì: 9-13 e 14-16 - mart-giovedì-ven: 9-13.	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lunedì e merc.: 9 - 13 e 14-16 - mart-giovedì-ven: 9-13.	100%	98%		
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	2	2		PREZIOSO

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 2

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione Cartografia della Pianificazione Territoriale e Gestionale delle aree verdi della Circoscrizione 2 con indicazione: - aree gioco con indicazione delle attrezzature presenti su ogni area. - aree fitness con indicazione delle attrezzature presenti su ogni area. - aree sportive polivalenti (campi calcio – campi basket – campi skate – campi volley – ecc.) - aree per il passeggio dei cani in libertà. - aree verdi circoscrizionali - aree verdi scolastiche	1.a	Entro fine ciclo PEG	LAVERDINO



OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 2

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari e degli interventi di sostegno alle famiglie	1.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali, in proporzione rispetto alle situazioni in carico al 31/12/2013	CHIRONNA GIACHINO
			1.b	Diminuzione del 5% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Incremento degli interventi di sostegno ai nuclei famigliari alternativi alla residenzialità (PPM, affidi diurni, affidi da famiglia a famiglia, sostegni professionali) in proporzione agli interventi complessivi attivati	
4	2	Implementazione ed estensione del Programma P.I.P.P.I. <ul style="list-style-type: none"> consolidamento del modello con tutti i Servizi Sociali cittadini conclusione della 2^ sperimentazione nel 2014 (PIPPI 2) attività di pre-implementazione per l'avvio di PIPPI 3 individuazione di ulteriori famiglie fino ad un massimo di 20 e delle relative équipe di operatori per l'avvio dell'ulteriore fase di estensione (PIPPI 3) 	2.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento delle attività per la conclusione della sperimentazione in atto (PIPPI 2) e per l'avvio dell'estensione (PIPPI 3)	CHIRONNA GIACHINO
			2.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione (PIPPI 3)	
			2.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI 2 e individuazione delle modalità operative, sulla base dell'esperienza effettuata, previste per il programma PIPPI 3	
4	3	Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure per gli anziani non autosufficienti	3.a	Individuazione nuove modalità per l'espletamento della valutazione sociale finalizzandola maggiormente all'identificazione delle situazioni connotate da fragilità sociale e all'individuazione delle progettualità attivabili	CHIRONNA ROMANO
			3.b	Proposta organizzativa con riconversione pianta organica del personale che era dedicato alle attività degli sportelli unici socio sanitari	
4	4	Messa a regime dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutele Centrale 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	Prosecuzione della sperimentazione delle procedure secondo le linee guida approvate nel documento "Sistema Tutele"	ROMANO
			4.b	Monitoraggio del rispetto della tempistica ipotizzata	

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	5	Attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Elaborazione della Scheda Contratto e progetto personalizzato	CHIRONNA CAVAGLIA'
			5.b	Definizione delle modalità e dei processi di presa in carico dei nuclei coinvolti nella Sperimentazione	
			5.c	Collaborazione con il Servizio Prevenzione Fragilità e con la rete delle realtà del terzo settore per l'attuazione ed il monitoraggio dei progetti personalizzati di presa in carico a favore dei nuclei beneficiari e relativamente al percorso di valutazione della Sperimentazione.	
4	6	Proposte di integrazioni e modifiche alla Deliberazione comunale in tema di tariffe, assistenza economica, compartecipazione della spesa dei cittadini per gli interventi di domiciliarità sociale e sociosanitaria in relazione della nuova normativa ISEE	6.a	Elaborazione di proposte di possibili criteri aggiuntivi alla normativa ISEE	CHIRONNA CAVAGLIA'
4	7	Riduzione delle giornate di permanenza nelle strutture residenziali "genitore con bambini"	7.a	Diminuzione del 5% del numero di giorni di permanenza in strutture residenziali rispetto al 2013	CHIRONNA GIACHINO
4	8	Aggiornamento nel sito della Circoscrizione 2 delle pagine relative al Servizio Sociale con obiettivo di miglioramento e semplificazione della comunicazione al cittadino al fine di facilitare l'accesso al servizio.	8.a	Aggiornamento del sito entro fine ciclo PEG	CHIRONNA CAVAGLIA'
4	9	Revisione delle prestazioni individualizzate e verifica dell'appropriatezza degli inserimenti residenziali e semiresidenziali per cittadini disabili delle Circoscrizioni 2 e 3	9.a	Revisione per almeno il 50 % dei casi entro il 31.12.2014	PESCARMONA

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	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		98%	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		2	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

 DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI							DOCUMENTO	SQS DEMO 02
							REVISIONE	2 DEL 01/01/2014
							REDAZIONE	DECENTRAMENTO
							VERIFICA	F.G. 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
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	100%	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	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	100%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	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
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	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.	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PODiv D14 01




CITTA' DI TORINO


DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	2 DEL 01/01/2014
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

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	
Accoglienza allo Sportello			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
	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	100%	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	L. 241/90	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	100%	PGDiv D14 01



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	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)		La 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)		La 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			attestazionI rilasciate nei tempi std/ numero attestazioni emesse	95%	POSerSPMO04
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DEL SUOLO	redazione del Piano dei rilievi dello stato manutentivo del suolo		predisposizione del cronoprogramma entro il mese di gennaio	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerSPMO02
	rispetto del Piano dei rilievi		esecuzione dei rilievi programmati			rilievi eseguiti/ rilievi programmati	95%	POSerSPMO02
GESTIONE DELLE EMERGENZE	Interventi di ripristino/riparazione in pronto intervento codice 1 (pronto intervento urgente)		esecuzione degli interventi di riparazione entro il giorno lavorativo successivo			interventi eseguiti nei tempi std/ interventi eseguiti	98%	POSerSPMO01

DIREZIONE 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Analisi dell'organizzazione di funzioni/attività/servizi delle Circoscrizioni.	1.a	Tavola Sinottico-descrittiva con proposte di efficientamento (estensione best practices, implementazione/riduzione/ridistribuzione attività,...) entro fine ciclo PEG	DANTE
1	2	Analisi procedure e modulistica in uso per l'assegnazione spazi sportivi in relazione ai Regolamenti vigenti in materia	2.a	Elaborazione e adozione modulistica uniforme con le altre Circoscrizioni entro fine ciclo PEG	
1	3	Piscina Trecate: aumento degli spazi per il "nuoto libero" con un conseguente incremento degli incassi del 20% rispetto al 2013	3.a	Entro fine ciclo PEG	
1	4	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di manutenzione ordinaria del suolo	4.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	DANTE BERRA
-	5	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	5.a	Entro il 31.12.2014	DANTE CHIRONNA
-	6	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	6.a	Entro il 31.12.2014	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	7	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	7.a	Entro il 31.12.2014	DANTE CHIRONNA
-	8	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	8.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	DANTE
-	9	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	9.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	
-	10	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	10.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	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%		DANTE BERRA
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%		
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%		
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%		
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%		

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	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%		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	100%	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	100%	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	100%	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		50%	85%		DANTE BERRA
12			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	95%		DANTE BERRA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	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		100%	99%		DANTE BERRA
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		50%	99%		DANTE BERRA
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

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 3

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Sportelli anagrafici: omogeneizzazione delle procedure operative e di lavoro tra le due sedi (corso Racconigi e via De Sanctis)	1.a	Predisposizione piano con misure idonee (es.: scambio di operatori, sportelli dedicati, prenotazioni immigrazioni) dal 01.05.2014	BAUDINO
			1.b	Verifiche periodiche (mensili) con apposite riunioni	
			1.c	Proposte operative finali entro il 31.12.2014	
1	2	Implementazione presso lo sportello URP dell'attività di accoglienza delle pratiche dell'Ufficio Suolo Pubblico	2.a	Definizione linee guida e vademecum per operatori sportello URP entro il 31.03.2014	IENOTTICO
			2.b	Ampliamento sperimentale (3 mesi) dell'orario di ricevimento al pubblico per due pomeriggi; orario attuale: da lun a ven h 9.00-12.00; orario dal 01.05.2014: da lun a ven h 9.00-12.00, mar e gio anche h 14.00-17.30	
			2.c	Verifica ed eventuale ampliamento a "regime" del nuovo orario dal 22.09.2014	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	3	Monitoraggio e compilazione schede tecniche sui fabbricati ed impianti sportivi in carico alla Circoscrizione 3 (n. 17 strutture come da elenco contenuto nell'allegato E della Gara per affidamento Servizio di piccola manutenzione fabbricati anni 2014/) con riferimento alle priorità degli interventi manutentivi e allo stato della sicurezza (rif. D.Lgs 81/2008 e s.m.i)	3.a	Predisposizione modello scheda tecnica da compilare entro il 15.05.2014	BERRA
			3.b	Esecuzione sopralluoghi e compilazione schede tecniche su n. 8 fabbricati entro il 30.08.2014	
			3.c	Completamento sopralluoghi, compilazione schede tecniche di tutti i fabbricati e relazione conclusiva entro il 31.12.2014	

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 3

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari e degli interventi di sostegno alle famiglie	1.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali, in proporzione rispetto alle situazioni in carico al 31/12/2013	CHIRONNA GIACHINO
			1.b	Diminuzione del 5% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Incremento degli interventi di sostegno ai nuclei famigliari alternativi alla residenzialità (PPM, affidi diurni, affidi da famiglia a famiglia, sostegni professionali) in proporzione agli interventi complessivi attivati	
4	2	Implementazione ed estensione del Programma P.I.P.P.I. <ul style="list-style-type: none"> consolidamento del modello con tutti i Servizi Sociali cittadini conclusione della 2^ sperimentazione nel 2014 (PIPPI 2) attività di pre-implementazione per l'avvio di PIPPI 3 individuazione di ulteriori famiglie fino ad un massimo di 20 e delle relative équipe di operatori per l'avvio dell'ulteriore fase di estensione (PIPPI 3) 	2.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento delle attività per la conclusione della sperimentazione in atto (PIPPI 2) e per l'avvio dell'estensione (PIPPI 3)	CHIRONNA GIACHINO
			2.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione (PIPPI 3)	
			2.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI 2 e individuazione delle modalità operative, sulla base dell'esperienza effettuata, previste per il programma PIPPI 3	
4	3	Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure per gli anziani non autosufficienti	3.a	Individuazione nuove modalità per l'espletamento della valutazione sociale finalizzandola maggiormente all'identificazione delle situazioni connotate da fragilità sociale e all'individuazione delle progettualità attivabili	CHIRONNA BLANCHETTI REVELLI
			3.b	Proposta organizzativa con riconversione pianta organica del personale che era dedicato alle attività degli sportelli unici socio sanitari	
4	4	Messa a regime dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutele Centrale 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	Prosecuzione della sperimentazione delle procedure secondo le linee guida approvate nel documento "Sistema Tutele"	BLANCHETTI REVELLI
			4.b	Monitoraggio del rispetto della tempistica ipotizzata	

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	5	Attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Elaborazione della Scheda Contratto e progetto personalizzato	CHIRONNA FREA
			5.b	Definizione delle modalità e dei processi di presa in carico dei nuclei coinvolti nella Sperimentazione	
			5.c	Collaborazione con il Servizio Prevenzione Fragilità e con la rete delle realtà del terzo settore per l'attuazione ed il monitoraggio dei progetti personalizzati di presa in carico a favore dei nuclei beneficiari e relativamente al percorso di valutazione della Sperimentazione.	
4	6	Proposte di integrazioni e modifiche alla Deliberazione comunale in tema di tariffe, assistenza economica, compartecipazione della spesa dei cittadini per gli interventi di domiciliarità sociale e sociosanitaria in relazione della nuova normativa ISEE	6.a	Elaborazione di proposte di possibili criteri aggiuntivi alla normativa ISEE	CHIRONNA FREA
4	7	Riduzione delle giornate di permanenza nelle strutture residenziali "genitore con bambini"	7.a	Diminuzione del 5% del numero di giorni di permanenza in strutture residenziali rispetto al 2013	CHIRONNA GIACHINO

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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizional e - 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 Circoscrizional e 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		100%	100%		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		2	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




CITTA' DI TORINO



DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	2 DEL 01/01/2014
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

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	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	100%	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	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	100%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	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
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	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.	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PODiv D14 01

 DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI							DOCUMENTO	SQS DEMO 02
							REVISIONE	2 DEL 01/01/2014
							REDAZIONE	DECENTRAMENTO
							VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	FERRARI
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
Accoglienza allo Sportello			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
	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	100%	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	L. 241/90	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	100%	PGDiv D14 01

DIREZIONE 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Analisi dell'organizzazione di funzioni/attività/servizi delle Circoscrizioni.	1.a	Tavola Sinottico-descrittiva con proposte di efficientamento (estensione best practices, implementazione/riduzione/ridistribuzione attività,...) entro fine ciclo PEG	FOGLINO
1	2	Analisi procedure e modulistica in uso per l'assegnazione spazi sportivi in relazione ai Regolamenti vigenti in materia	2.a	Elaborazione e adozione modulistica uniforme con le altre Circoscrizioni entro fine ciclo PEG	FOGLINO
1	3	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di manutenzione ordinaria del verde	3.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	FOGLINO BISSACCO
-	4	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	4.a	Entro il 31.12.2014	FOGLINO BLANC
-	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	
-	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	7	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	7.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	FOGLINO
-	8	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	8.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	
-	9	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	9.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	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	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	N.D.	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	100%	100%		FOGLINO GROSSO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	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	100%	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	100%	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	100%	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	15 gg	86%	85%		FOGLINO BISSACCO
12			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati	6 mesi	96%	95%		FOGLINO BISSACCO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	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	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%	99%		FOGLINO BISSACCO
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati	7 gg	100%	99%		FOGLINO BISSACCO

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 4

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Revisione della procedure e della modulistica in relazione al nuovo Regolamento delle Feste di Via (nr. 366);	1.a	Redazione nuova modulistica	GROSSO
			1.b	Definizione nuovo iter procedurale	
1	2	Predisposizione protocollo operativo per le procedure di assegnazione spazi sportivi.	2.a	Predisposizione protocollo entro fine ciclo PEG.	GELLATO
2	3	Predisposizione Regolamento per l'assegnazione e la gestione degli orti urbani della Circoscrizione 4	3.a	Predisposizione della proposta del regolamento entro fine ciclo PEG.	BISSACCO



OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 4

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari e degli interventi di sostegno alle famiglie	1.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali, in proporzione rispetto alle situazioni in carico al 31/12/2013	BLANC BIGINELLI
			1.b	Diminuzione del 5% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Incremento degli interventi di sostegno ai nuclei famigliari alternativi alla residenzialità (PPM, affidi diurni, affidi da famiglia a famiglia, sostegni professionali) in proporzione agli interventi complessivi attivati	
4	2	Implementazione ed estensione del Programma P.I.P.P.I. <ul style="list-style-type: none"> consolidamento del modello con tutti i Servizi Sociali cittadini conclusione della 2^ sperimentazione nel 2014 (PIPPI 2) attività di pre-implementazione per l'avvio di PIPPI 3 individuazione di ulteriori famiglie fino ad un massimo di 20 e delle relative équipe di operatori per l'avvio dell'ulteriore fase di estensione (PIPPI 3) 	2.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento delle attività per la conclusione della sperimentazione in atto (PIPPI 2) e per l'avvio dell'estensione (PIPPI 3)	BLANC BIGINELLI
			2.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione (PIPPI 3)	
			2.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI 2 e individuazione delle modalità operative, sulla base dell'esperienza effettuata, previste per il programma PIPPI 3	
4	3	Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure per gli anziani non autosufficienti	3.a	Individuazione nuove modalità per l'espletamento della valutazione sociale finalizzandola maggiormente all'identificazione delle situazioni connotate da fragilità sociale e all'individuazione delle progettualità attivabili	BLANC FINOGLIETTI
			3.b	Proposta organizzativa con riconversione pianta organica del personale che era dedicato alle attività degli sportelli unici socio sanitari	
4	4	Messa a regime dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutele Centrale 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	Prosecuzione della sperimentazione delle procedure secondo le linee guida approvate nel documento "Sistema Tutele"	FINOGLIETTI
			4.b	Monitoraggio del rispetto della tempistica ipotizzata	

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	5	Attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Elaborazione della Scheda Contratto e progetto personalizzato	BLANC BORELLO
			5.b	Definizione delle modalità e dei processi di presa in carico dei nuclei coinvolti nella Sperimentazione	
			5.c	Collaborazione con il Servizio Prevenzione Fragilità e con la rete delle realtà del terzo settore per l'attuazione ed il monitoraggio dei progetti personalizzati di presa in carico a favore dei nuclei beneficiari e relativamente al percorso di valutazione della Sperimentazione.	
4	6	Proposte di integrazioni e modifiche alla Deliberazione comunale in tema di tariffe, assistenza economica, compartecipazione della spesa dei cittadini per gli interventi di domiciliarità sociale e sociosanitaria in relazione della nuova normativa ISEE	6.a	Elaborazione di proposte di possibili criteri aggiuntivi alla normativa ISEE	BLANC BORELLO
4	7	Riduzione delle giornate di permanenza nelle strutture residenziali "genitore con bambini"	7.a	Diminuzione del 5% del numero di giorni di permanenza in strutture residenziali rispetto al 2013	BLANC BIGINELLI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 4

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	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	99%	100%		BLANC 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%		BLANC 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%		BLANC BORELLO FINOGLIETTI
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		100%	100%		BLANC 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		2	2		BLANC 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		BLANC BIGINELLI

<div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI</div>						DOCUMENTO	SQS DEMO 02	
						REVISIONE	2 DEL 01/01/2014	
						REDAZIONE	DECENTRAMENTO	
						VERIFICA	F.G. 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	
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	100%	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	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	100%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	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
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	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.	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PODiv D14 01




CITTA' DI TORINO



DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	2 DEL 01/01/2014
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
						Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello			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
	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	100%	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	L. 241/90	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	100%	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%




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




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	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

DIREZIONE 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Analisi dell'organizzazione di funzioni/attività/servizi delle Circoscrizioni.	1.a	Tavola Sinottico-descrittiva con proposte di efficientamento (estensione best practices, implementazione/riduzione/ridistribuzione attività,...) entro fine ciclo PEG	FLORIO
1	2	Analisi procedure e modulistica in uso per l'assegnazione spazi sportivi in relazione ai Regolamenti vigenti in materia	2.a	Elaborazione e adozione modulistica uniforme con le altre Circoscrizioni entro fine ciclo PEG	FLORIO
2	3	Revoca concessione impianto sportivo Veronese/ De Marchi/Massari ai sensi dell'art. 23 del Regolamento impianti sportivi n. 295	3.a	Delibera di proposta di revoca del Consiglio Circoscrizionale al Consiglio Comunale	FLORIO LOMORO
2	4	Esternalizzazione impianto sportivo Strada Lanzo 186	4.a	Delibera di proposta di esternalizzazione del Consiglio Circoscrizionale al Consiglio Comunale dell'impianto sportivo di Strada Lanzo, 186 e relativo bando di gara	FLORIO LOMORO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	5	Attività in preparazione di 2015 Torino capitale dello sport : Miniolimpiadi e settimana dello sport	5.a	Report sulle iniziative effettuate entro 31.12.2014	FLORIO BUFALINI
1	6	Mostra "10 anni di progetti in Circoscrizione"	6.a	Piano di comunicazione e allestimento	FLORIO BUFALINI
1	7	Ripristino area parcheggio V. Caltanissetta / V. Venaria	7.a	Report sui lavori entro 31.12.2014	FLORIO FORGNONE
2	8	Formazione e assegnazione orto collettivo str. Perussia	8.a	Delibera e convenzione entro 31.12.2014	FLORIO FORGNONE
1	9	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di manutenzione ordinaria del suolo	9.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	FLORIO FORGNONE
-	10	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	10.a	Entro il 31.12.2014	FLORIO BLANC
-	11	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	11.a	Entro il 31.12.2014	
-	12	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	12.a	Entro il 31.12.2014	
-	13	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	13.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	FLORIO
-	14	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	14.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	
-	15	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	15.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	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	100%	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	100%	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	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	100%	100%		FLORIO BUFALINI
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	100%	100%		FLORIO BUFALINI 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	98%	98%		FLORIO 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		100%	100%		FLORIO BUFALINI
12		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		100%	100%		FLORIO BUFALINI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	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		100%	85%		FLORIO FORGNONE
14			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	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		100%	99%		FLORIO FORGNONE
16			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	99%		FLORIO FORGNONE

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 5

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari e degli interventi di sostegno alle famiglie	1.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali, in proporzione rispetto alle situazioni in carico al 31/12/2013	BLANC CURRO'
			1.b	Diminuzione del 5% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Incremento degli interventi di sostegno ai nuclei famigliari alternativi alla residenzialità (PPM, affidi diurni, affidi da famiglia a famiglia, sostegni professionali) in proporzione agli interventi complessivi attivati	
4	2	Implementazione ed estensione del Programma P.I.P.P.I. <ul style="list-style-type: none"> consolidamento del modello con tutti i Servizi Sociali cittadini conclusione della 2^ sperimentazione nel 2014 (PIPPI 2) attività di pre-implementazione per l'avvio di PIPPI 3 individuazione di ulteriori famiglie fino ad un massimo di 20 e delle relative équipe di operatori per l'avvio dell'ulteriore fase di estensione (PIPPI 3) 	2.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento delle attività per la conclusione della sperimentazione in atto (PIPPI 2) e per l'avvio dell'estensione (PIPPI 3)	BLANC CURRO'
			2.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione (PIPPI 3)	
			2.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI 2 e individuazione delle modalità operative, sulla base dell'esperienza effettuata, previste per il programma PIPPI 3	
4	3	Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure per gli anziani non autosufficienti	3.a	Individuazione nuove modalità per l'espletamento della valutazione sociale finalizzandola maggiormente all'identificazione delle situazioni connotate da fragilità sociale e all'individuazione delle progettualità attivabili	BLANC MANTINO
			3.b	Proposta organizzativa con riconversione pianta organica del personale che era dedicato alle attività degli sportelli unici socio sanitari	
4	4	Messa a regime dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutele Centrale 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	Prosecuzione della sperimentazione delle procedure secondo le linee guida approvate nel documento "Sistema Tutele"	MANTINO
			4.b	Monitoraggio del rispetto della tempistica ipotizzata	

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	5	Attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Elaborazione della Scheda Contratto e progetto personalizzato	BLANC SGAMMA
			5.b	Definizione delle modalità e dei processi di presa in carico dei nuclei coinvolti nella Sperimentazione	
			5.c	Collaborazione con il Servizio Prevenzione Fragilità e con la rete delle realtà del terzo settore per l'attuazione ed il monitoraggio dei progetti personalizzati di presa in carico a favore dei nuclei beneficiari e relativamente al percorso di valutazione della Sperimentazione.	
4	6	Proposte di integrazioni e modifiche alla Deliberazione comunale in tema di tariffe, assistenza economica, compartecipazione della spesa dei cittadini per gli interventi di domiciliarità sociale e sociosanitaria in relazione della nuova normativa ISEE	6.a	Elaborazione di proposte di possibili criteri aggiuntivi alla normativa ISEE	BLANC SGAMMA
4	7	Riduzione delle giornate di permanenza nelle strutture residenziali "genitore con bambini"	7.a	Diminuzione del 5% del numero di giorni di permanenza in strutture residenziali rispetto al 2013	BLANC CURRO'

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 5

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	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%		100%	BLANC 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%		BLANC 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%		BLANC SGAMMA MANTINO
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		90%		92%	BLANC 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		2	2		BLANC 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		BLANC CURRO'




CITTA' DI TORINO



DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	2 DEL 01/01/2014
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

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	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	100%	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	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	100%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	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
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	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.	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PODiv D14 01

 DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI						DOCUMENTO	SQS DEMO 02	
						REVISIONE	2 DEL 01/01/2014	
						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			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
	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	100%	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	L. 241/90	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	100%	PGDiv D14 01




CITTA' DI TORINO

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

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

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

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




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



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	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

DIREZIONE 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Analisi dell'organizzazione di funzioni/attività/servizi delle Circoscrizioni.	1.a	Tavola Sinottico-descrittiva con proposte di efficientamento (estensione best practices, implementazione/riduzione/ridistribuzione attività,...) entro fine ciclo PEG	TETTI
1	2	Analisi procedure e modulistica in uso per l'assegnazione spazi sportivi in relazione ai Regolamenti vigenti in materia	2.a	Elaborazione e adozione modulistica uniforme con le altre Circoscrizioni entro fine ciclo PEG	TETTI
1	3	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di manutenzione ordinaria del verde	3.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	TETTI RICCARDI
-	4	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	4.a	Entro il 31.12.2014	TETTI MOLLO
-	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	
-	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	7	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	7.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	TETTI
-	8	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	8.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	
-	9	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	9.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

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	99%	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 MANFREDI
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%		
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%		
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		100%	100%		TETTI MANFREDI
12		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		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.	
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		88%	85%		TETTI RICCARDI
14			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	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		100%	99%		TETTI RICCARDI
16			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	99%		TETTI RICCARDI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 6

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Creazione e formazione di un piccolo gruppo di dipendenti che possano intervenire presso le delegazioni anagrafiche della Circoscrizione in momenti di emergenza.	1.a	Costituzione gruppo entro il 30 aprile 2014	MANFREDI
			1.b	Formazione interna e presso anagrafe centrale entro il 30 giugno 2014	
			1.c	Affiancamento in anagrafe entro fine ciclo PEG	
2	2	Gestione amministrativa del Consiglio dei ragazzi e della ragazze.	2.a	Redazione verbali delle riunioni del Consiglio	MANFREDI
			2.b	Report sulle Iniziative realizzate	
1	3	Revisione del modello del disciplinare per la concessioni impianti sportivi alla luce delle recenti novità normative	3.a	Entro il 31.12.2014	CAPOLONGO
1	4	Riorganizzazione ufficio giunta, consiglio e commissioni	4.a	Determinazione dirigenziale entro il 31.12.2014	CAPOLONGO
1	5	Verifiche tecniche orti urbani alla luce del nuovo regolamento	5.a	Almeno 35 verifiche entro il 31.12.2014	RICCARDI
1	6	Monitoraggio tecnico e verifiche per la sicurezza degli edifici circoscrizionali	6.a	Report su attività effettuata entro il 31.12.2014	RICCARDI

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 6

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari e degli interventi di sostegno alle famiglie	1.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali, in proporzione rispetto alle situazioni in carico al 31/12/2013	MOLLO PREGNO
			1.b	Diminuzione del 5% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Incremento degli interventi di sostegno ai nuclei famigliari alternativi alla residenzialità (PPM, affidi diurni, affidi da famiglia a famiglia, sostegni professionali) in proporzione agli interventi complessivi attivati	
4	2	Implementazione ed estensione del Programma P.I.P.P.I. <ul style="list-style-type: none"> consolidamento del modello con tutti i Servizi Sociali cittadini conclusione della 2^ sperimentazione nel 2014 (PIPPI 2) attività di pre-implementazione per l'avvio di PIPPI 3 individuazione di ulteriori famiglie fino ad un massimo di 20 e delle relative équipe di operatori per l'avvio dell'ulteriore fase di estensione (PIPPI 3) 	2.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento delle attività per la conclusione della sperimentazione in atto (PIPPI 2) e per l'avvio dell'estensione (PIPPI 3)	MOLLO PREGNO
			2.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione (PIPPI 3)	
			2.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI 2 e individuazione delle modalità operative, sulla base dell'esperienza effettuata, previste per il programma PIPPI 3	
4	3	Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure per gli anziani non autosufficienti	3.a	Individuazione nuove modalità per l'espletamento della valutazione sociale finalizzandola maggiormente all'identificazione delle situazioni connotate da fragilità sociale e all'individuazione delle progettualità attivabili	MOLLO BETEMPS
			3.b	Proposta organizzativa con riconversione pianta organica del personale che era dedicato alle attività degli sportelli unici socio sanitari	
4	4	Messa a regime dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutele Centrale 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	Prosecuzione della sperimentazione delle procedure secondo le linee guida approvate nel documento "Sistema Tutele"	BETEMPS
			4.b	Monitoraggio del rispetto della tempistica ipotizzata	

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	5	Attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Elaborazione della Scheda Contratto e progetto personalizzato	MOLLO RACO
			5.b	Definizione delle modalità e dei processi di presa in carico dei nuclei coinvolti nella Sperimentazione	
			5.c	Collaborazione con il Servizio Prevenzione Fragilità e con la rete delle realtà del terzo settore per l'attuazione ed il monitoraggio dei progetti personalizzati di presa in carico a favore dei nuclei beneficiari e relativamente al percorso di valutazione della Sperimentazione.	
4	6	Proposte di integrazioni e modifiche alla Deliberazione comunale in tema di tariffe, assistenza economica, compartecipazione della spesa dei cittadini per gli interventi di domiciliarità sociale e sociosanitaria in relazione della nuova normativa ISEE	6.a	Elaborazione di proposte di possibili criteri aggiuntivi alla normativa ISEE	MOLLO RACO
4	7	Riduzione delle giornate di permanenza nelle strutture residenziali "genitore con bambini"	7.a	Diminuzione del 5% del numero di giorni di permanenza in strutture residenziali rispetto al 2013	MOLLO PREGNO

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%		MOLLO 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%		MOLLO 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%		MOLLO RACO BETEMPS
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		98	95%		MOLLO RACO 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		2	2		MOLLO RACO 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		MOLLO PREGNO




CITTA' DI TORINO



DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	2 DEL 01/01/2014
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

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	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	100%	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	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	100%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	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
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	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.	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PODiv D14 01

<div></div> <div>CITTA' DI TORINO</div> <div>DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI</div>						DOCUMENTO	SQS DEMO 02		
						REVISIONE	2 DEL 01/01/2014		
						REDAZIONE	DECENTRAMENTO		
						VERIFICA	F.G. 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	
Accoglienza allo Sportello			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	
	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	100%	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	L. 241/90	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	100%	PGDiv D14 01	

DIREZIONE 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Analisi dell'organizzazione di funzioni/attività/servizi delle Circoscrizioni.	1.a	Tavola Sinottico-descrittiva con proposte di efficientamento (estensione best practices, implementazione/riduzione/ridistribuzione attività,...) entro fine ciclo PEG	DE NICOLAI
1	2	Analisi procedure e modulistica in uso per l'assegnazione spazi sportivi in relazione ai Regolamenti vigenti in materia	2.a	Elaborazione e adozione modulistica uniforme con le altre Circoscrizioni entro fine ciclo PEG	DE NICOLAI
1	3	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 della piscina Colletta	3.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	DE NICOLAI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	4	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	4.a	Entro il 31.12.2014	DE NICOLAI MOLLO
-	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	
-	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	
-	7	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	7.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	DE NICOLAI
-	8	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	8.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	
-	9	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	9.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

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	100%	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	100%	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	100%	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	100%	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	99%	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		100%	85%		CREPALDI
12			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	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		100%	99%		CREPALDI
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	99%		CREPALDI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 7

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Trasformazione locale presso piscina Colletta a sala didattica, con installazione attrezzature di proiezione (schermo, proiettore, impianto audio).	1.a	Realizzazione entro fine ciclo PEG	CREPALDI
1	2	Sistemazione e valorizzazione Giardino e area giochi Piazza Chiaves con ottimizzazione accessibilità	2.a	Realizzazione entro fine ciclo PEG	CREPALDI
2	3	Approvazione da parte del Consiglio Circoscrizionale dei bandi per la concessione di due impianti sportivi (Campi calcio Meisino; pista di pattinaggio Colletta)	3.a	Approvazione bandi entro fine ciclo PEG	PASTORE
2	4	Approvazione da parte del Consiglio Circoscrizionale del nuovo Regolamento Orti Urbani	4.a	Approvazione Regolamento entro fine ciclo PEG	PASTORE

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 7

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari e degli interventi di sostegno alle famiglie	1.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali, in proporzione rispetto alle situazioni in carico al 31/12/2013	MOLLO LOMBARDI
			1.b	Diminuzione del 5% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Incremento degli interventi di sostegno ai nuclei famigliari alternativi alla residenzialità (PPM, affidi diurni, affidi da famiglia a famiglia, sostegni professionali) in proporzione agli interventi complessivi attivati	
4	2	Implementazione ed estensione del Programma P.I.P.P.I. <ul style="list-style-type: none"> consolidamento del modello con tutti i Servizi Sociali cittadini conclusione della 2^ sperimentazione nel 2014 (PIPPI 2) attività di pre-implementazione per l'avvio di PIPPI 3 individuazione di ulteriori famiglie fino ad un massimo di 20 e delle relative équipe di operatori per l'avvio dell'ulteriore fase di estensione (PIPPI 3) 	2.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento delle attività per la conclusione della sperimentazione in atto (PIPPI 2) e per l'avvio dell'estensione (PIPPI 3)	MOLLO LOMBARDI
			2.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione (PIPPI 3)	
			2.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI 2 e individuazione delle modalità operative, sulla base dell'esperienza effettuata, previste per il programma PIPPI 3	
4	3	Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure per gli anziani non autosufficienti	3.a	Individuazione nuove modalità per l'espletamento della valutazione sociale finalizzandola maggiormente all'identificazione delle situazioni connotate da fragilità sociale e all'individuazione delle progettualità attivabili	MOLLO BALDAZZI
			3.b	Proposta organizzativa con riconversione pianta organica del personale che era dedicato alle attività degli sportelli unici socio sanitari	
4	4	Messa a regime dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutele Centrale 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	Prosecuzione della sperimentazione delle procedure secondo le linee guida approvate nel documento "Sistema Tutele"	BALDAZZI
			4.b	Monitoraggio del rispetto della tempistica ipotizzata	

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	5	Attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Elaborazione della Scheda Contratto e progetto personalizzato	MOLLO VIGNA
			5.b	Definizione delle modalità e dei processi di presa in carico dei nuclei coinvolti nella Sperimentazione	
			5.c	Collaborazione con il Servizio Prevenzione Fragilità e con la rete delle realtà del terzo settore per l'attuazione ed il monitoraggio dei progetti personalizzati di presa in carico a favore dei nuclei beneficiari e relativamente al percorso di valutazione della Sperimentazione.	
4	6	Proposte di integrazioni e modifiche alla Deliberazione comunale in tema di tariffe, assistenza economica, compartecipazione della spesa dei cittadini per gli interventi di domiciliarità sociale e sociosanitaria in relazione della nuova normativa ISEE	6.a	Elaborazione di proposte di possibili criteri aggiuntivi alla normativa ISEE	MOLLO VIGNA
4	7	Riduzione delle giornate di permanenza nelle strutture residenziali "genitore con bambini"	7.a	Diminuzione del 5% del numero di giorni di permanenza in strutture residenziali rispetto al 2013	MOLLO LOMBARDI

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		93%	93%		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		2	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

DIREZIONE 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Analisi dell'organizzazione di funzioni/attività/servizi delle Circoscrizioni.	1.a	Tavola Sinottico-descrittiva con proposte di efficientamento (estensione best practices, implementazione/riduzione/ridistribuzione attività,...) entro fine ciclo PEG	ARENA
1	2	Analisi procedure e modulistica in uso per l'assegnazione spazi sportivi in relazione ai Regolamenti vigenti in materia	2.a	Elaborazione e adozione modulistica uniforme con le altre Circoscrizioni entro fine ciclo PEG	ARENA
1	3	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di anagrafe	3.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	ARENA FRASCAROLI
1	4	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di manutenzione ordinaria del verde	4.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	ARENA GALLIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	5.a	Entro il 31.12.2014	ARENA RAPIZZI
-	6	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	6.a	Entro il 31.12.2014	
-	7	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	7.a	Entro il 31.12.2014	
-	8	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	8.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	ARENA
-	9	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	9.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	
-	10	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	10.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA 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%		ARENA 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%		ARENA CONSIGLIO
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	96%		100%	ARENA CONSIGLIO
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	94%		98%	ARENA CONSIGLIO

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		100%	100%		ARENA CONSIGLIO
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	93%		100%	
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	100%	100%		
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	100%	100%		
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	100%	98%		
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	100%	100%		

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		100%	85%		ARENA GALLIONE
12			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	95%		ARENA 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%		ARENA GALLIONE
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		N.D.	99%		ARENA GALLIONE

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 8

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Verifica e schedatura caratteristiche e attrezzature delle palestre scolastiche oggetto di concessioni sportive.	1.a	Predisposizione check list entro il 30.09.2014	FRASCAROLI
			1.b	Presentazione risultati entro fine ciclo PEG	
1	2	Predisposizione di un archivio informatico delle planimetrie degli immobili in gestione alla Circoscrizione sui quali occorre eseguire la manutenzione ordinaria.	2.a	Entro fine ciclo Peg	GALLIONE
1	3	Predisposizione ed approvazione da parte del Consiglio di Circoscrizione del bando del mercatino tematico "Vintage" ed individuazione da parte del Direttore del soggetto attuatore.	3.a	Delibera del Consiglio di Circoscrizione di approvazione del bando entro il 31/12/2014	CONSIGLIO
			3.b	Determina del Direttore di individuazione del soggetto attuatore entro il 31/12/2014	



OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 8

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari e degli interventi di sostegno alle famiglie	1.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali, in proporzione rispetto alle situazioni in carico al 31/12/2013	RAPIZZI
			1.b	Diminuzione del 5% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Incremento degli interventi di sostegno ai nuclei famigliari alternativi alla residenzialità (PPM, affidi diurni, affidi da famiglia a famiglia, sostegni professionali) in proporzione agli interventi complessivi attivati	
4	2	Implementazione ed estensione del Programma P.I.P.P.I. <ul style="list-style-type: none"> consolidamento del modello con tutti i Servizi Sociali cittadini conclusione della 2^ sperimentazione nel 2014 (PIPPI 2) attività di pre-implementazione per l'avvio di PIPPI 3 individuazione di ulteriori famiglie fino ad un massimo di 20 e delle relative équipe di operatori per l'avvio dell'ulteriore fase di estensione (PIPPI 3) 	2.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento delle attività per la conclusione della sperimentazione in atto (PIPPI 2) e per l'avvio dell'estensione (PIPPI 3)	RAPIZZI
			2.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione (PIPPI 3)	
			2.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI 2 e individuazione delle modalità operative, sulla base dell'esperienza effettuata, previste per il programma PIPPI 3	
4	3	Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure per gli anziani non autosufficienti	3.a	Individuazione nuove modalità per l'espletamento della valutazione sociale finalizzandola maggiormente all'identificazione delle situazioni connotate da fragilità sociale e all'individuazione delle progettualità attivabili	RAPIZZI CASAROTTO
			3.b	Proposta organizzativa con riconversione pianta organica del personale che era dedicato alle attività degli sportelli unici socio sanitari	
4	4	Messa a regime dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutele Centrale 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	Prosecuzione della sperimentazione delle procedure secondo le linee guida approvate nel documento "Sistema Tutele"	CASAROTTO
			4.b	Monitoraggio del rispetto della tempistica ipotizzata	

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	5	Attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Elaborazione della Scheda Contratto e progetto personalizzato	RAPIZZI GALLO
			5.b	Definizione delle modalità e dei processi di presa in carico dei nuclei coinvolti nella Sperimentazione	
			5.c	Collaborazione con il Servizio Prevenzione Fragilità e con la rete delle realtà del terzo settore per l'attuazione ed il monitoraggio dei progetti personalizzati di presa in carico a favore dei nuclei beneficiari e relativamente al percorso di valutazione della Sperimentazione.	
4	6	Proposte di integrazioni e modifiche alla Deliberazione comunale in tema di tariffe, assistenza economica, compartecipazione della spesa dei cittadini per gli interventi di domiciliarità sociale e sociosanitaria in relazione della nuova normativa ISEE	6.a	Elaborazione di proposte di possibili criteri aggiuntivi alla normativa ISEE	RAPIZZI GALLO
4	7	Riduzione delle giornate di permanenza nelle strutture residenziali "genitore con bambini"	7.a	Diminuzione del 5% del numero di giorni di permanenza in strutture residenziali rispetto al 2013	RAPIZZI

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	94%	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		96%	96%		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		2	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

<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%




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




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	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

DIREZIONE 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Analisi dell'organizzazione di funzioni/attività/servizi delle Circoscrizioni.	1.a	Tavola Sinottico-descrittiva con proposte di efficientamento (estensione best practices, implementazione/riduzione/ridistribuzione attività,...) entro fine ciclo PEG	PALESE
1	2	Analisi procedure e modulistica in uso per l'assegnazione spazi sportivi in relazione ai Regolamenti vigenti in materia	2.a	Elaborazione e adozione modulistica uniforme con le altre Circoscrizioni entro fine ciclo PEG	PALESE
1	3	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di manutenzione ordinaria del suolo	3.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	PALESE CAGLIERO
-	4	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	4.a	Entro il 31.12.2014	PALESE BRACH PREVER
-	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	
-	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	7	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	7.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	PALESE
-	8	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	8.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	
-	9	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	9.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

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%		PALESE 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%		PALESE 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%		PALESE 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%		PALESE 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	N.D.	100%		PALESE 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%		PALESE 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%		PALESE RIZZI
8	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione e	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%		PALESE BONAVENTURA
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%		PALESE BONAVENTURA
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%		PALESE BONAVENTURA
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		100%	85%	
12	Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	95%		PALESE 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		100%	99%		PALESE CAGLIERO
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	99%		PALESE CAGLIERO

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 9

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Predisposizione nuova modulistica per l'istanza di contributi in servizi	1.a	Predisposizione atti e modelli tipo entro il 31.12.2014	RIZZI
1	2	Assegnazione delle palestre scolastiche: formalizzazione di un sistema di controllo e monitoraggio delle strutture e delle attività	2.a	Predisposizione ed attuazione di un piano di controllo entro il 31.12.2014	BONAVENTURA
			2.b	Sopralluoghi a campione e rilevazioni mediante check list delle attività entro fine ciclo PEG	
1	3	Controllo da parte dell'Ufficio manomissioni Suolo Pubblico dello stato di manutenzione e sicurezza dei chiusini e manufatti di proprietà degli Enti gestori dei sottoservizi	3.a	Predisposizione di un piano di controllo	CAGLIERO
			3.b	Monitoraggio/messa in sicurezza e segnalazione agli enti con scadenza trimestrale	
			3.c	Report statistico finale	

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 9

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari e degli interventi di sostegno alle famiglie	1.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali, in proporzione rispetto alle situazioni in carico al 31/12/2013	BRACH PREVER MURRU
			1.b	Diminuzione del 5% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Incremento degli interventi di sostegno ai nuclei famigliari alternativi alla residenzialità (PPM, affidi diurni, affidi da famiglia a famiglia, sostegni professionali) in proporzione agli interventi complessivi attivati	
4	2	Implementazione ed estensione del Programma P.I.P.P.I. <ul style="list-style-type: none"> consolidamento del modello con tutti i Servizi Sociali cittadini conclusione della 2^ sperimentazione nel 2014 (PIPPI 2) attività di pre-implementazione per l'avvio di PIPPI 3 individuazione di ulteriori famiglie fino ad un massimo di 20 e delle relative équipe di operatori per l'avvio dell'ulteriore fase di estensione (PIPPI 3) 	2.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento delle attività per la conclusione della sperimentazione in atto (PIPPI 2) e per l'avvio dell'estensione (PIPPI 3)	BRACH PREVER MURRU
			2.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione (PIPPI 3)	
			2.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI 2 e individuazione delle modalità operative, sulla base dell'esperienza effettuata, previste per il programma PIPPI 3	
4	3	Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure per gli anziani non autosufficienti	3.a	Individuazione nuove modalità per l'espletamento della valutazione sociale finalizzandola maggiormente all'identificazione delle situazioni connotate da fragilità sociale e all'individuazione delle progettualità attivabili	BRACH PREVER TRABUCCO
			3.b	Proposta organizzativa con riconversione pianta organica del personale che era dedicato alle attività degli sportelli unici socio sanitari	
4	4	Messa a regime dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutele Centrale 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	Prosecuzione della sperimentazione delle procedure secondo le linee guida approvate nel documento "Sistema Tutele"	TRABUCCO
			4.b	Monitoraggio del rispetto della tempistica ipotizzata	

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	5	Attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Elaborazione della Scheda Contratto e progetto personalizzato	PESSINA
			5.b	Definizione delle modalità e dei processi di presa in carico dei nuclei coinvolti nella Sperimentazione	
			5.c	Collaborazione con il Servizio Prevenzione Fragilità e con la rete delle realtà del terzo settore per l'attuazione ed il monitoraggio dei progetti personalizzati di presa in carico a favore dei nuclei beneficiari e relativamente al percorso di valutazione della Sperimentazione.	
4	6	Proposte di integrazioni e modifiche alla Deliberazione comunale in tema di tariffe, assistenza economica, compartecipazione della spesa dei cittadini per gli interventi di domiciliarità sociale e sociosanitaria in relazione della nuova normativa ISEE	6.a	Elaborazione di proposte di possibili criteri aggiuntivi alla normativa ISEE	BRACH PREVER PESSINA
4	7	Riduzione delle giornate di permanenza nelle strutture residenziali "genitore con bambini"	7.a	Diminuzione del 5% del numero di giorni di permanenza in strutture residenziali rispetto al 2013	BRACH PREVER MURRU
4	8	Completamento procedure tecniche e amministrative per l'apertura dello Spazio Anziani ex Scuola Fermi	8.a	Predisposizione concessioni locali entro giugno 2014	BRACH PREVER PESSINA TRABUCCO
			8.b	Apertura entro settembre 2014	BRACH PREVER PESSINA TRABUCCO

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	86%		99%	BRACH PREVER TRABUCCO
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 TRABUCCO
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 TRABUCCO
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		93%	93%		BRACH PREVER PESSINA TRABUCCO
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		2	2		BRACH PREVER PESSINA TRABUCCO
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




CITTA' DI TORINO



DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	2 DEL 01/01/2014
REDAZIONE	DECENTRAMENTO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

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	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	100%	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	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	100%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	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
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	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.	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PODiv D14 01

<div></div> <div>CITTA' DI TORINO</div> <div>DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI</div>							DOCUMENTO	SQS DEMO 02	
							REVISIONE	2 DEL 01/01/2014	
							REDAZIONE	DECENTRAMENTO	
							VERIFICA	F.G. 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	
Accoglienza allo Sportello				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
	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	100%	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	L. 241/90		Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	100%	PGDiv D14 01

DIREZIONE 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Analisi dell'organizzazione di funzioni/attività/servizi delle Circoscrizioni.	1.a	Tavola Sinottico-descrittiva con proposte di efficientamento (estensione best practices, implementazione/riduzione/ridistribuzione attività,...) entro fine ciclo PEG	PALESE
1	2	Analisi procedure e modulistica in uso per l'assegnazione spazi sportivi in relazione ai Regolamenti vigenti in materia	2.a	Elaborazione e adozione modulistica uniforme con le altre Circoscrizioni entro fine ciclo PEG	PALESE
-	3	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	3.a	Entro il 31.12.2014	PALESE BRACH PREVER
-	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	
-	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	6.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	PALESE
-	7	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	7.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	
-	8	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	8.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

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 SCOPECE
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 SCOPECE
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 SCOPECE

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		100%	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	100%	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	100%	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	100%	100%		PALESE SCOPECE

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.	
12	Concessione e/o assegnazione locali della Città	Concessione locali per breve periodo a titolo oneroso e/o gratuito ex Regolamento comunale n. 186	Gestione dell'iter amministrativo di concessione locali nel rispetto delle tempistiche definite (giorni intercorsi dalla ricezione dell'istanza alla predisposizione del provvedimento di concessione)	N° provvedimenti concessioni locali predisposti entro 18 gg / N° totale provvedimenti concessioni locali predisposti	18 gg	N.D.	95%		PALESE NARDUCCI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 10

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Integrazione Servizio Anagrafe Mirafiori Sud con lo Sportello PIU' (Polifunzionale Integrato Unico), con conseguenti risultati di efficacia, efficienza, economicità.	1.a	Realizzazione entro il 31.05.2014 di n. 2 sportelli anagrafici e della sala attesa per utenti	CUMIANO
			1.b	Trasloco Anagrafe e riorganizzazione del servizio di accoglienza da parte del personale dei servizi generali	NARDUCCI
			1.c	Individuazione caratteristiche e redazione capitolato per fornitura di un nuovo eliminacode entro il 30.07.2014	
			1.d	Integrazione organizzativa dell'Anagrafe all'interno dello Sportello PIU'	SCOPECE


OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 10

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Incremento degli affidamenti famigliari e degli interventi di sostegno alle famiglie	1.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali, in proporzione rispetto alle situazioni in carico al 31/12/2013	BRACH PREVER BRUNO
			1.b	Diminuzione del 5% del numero di giorni di accoglienze in strutture residenziali	
			1.c	Incremento degli interventi di sostegno ai nuclei famigliari alternativi alla residenzialità (PPM, affidi diurni, affidi da famiglia a famiglia, sostegni professionali) in proporzione agli interventi complessivi attivati	
4	2	Implementazione ed estensione del Programma P.I.P.P.I. <ul style="list-style-type: none"> consolidamento del modello con tutti i Servizi Sociali cittadini conclusione della 2^ sperimentazione nel 2014 (PIPPI 2) attività di pre-implementazione per l'avvio di PIPPI 3 individuazione di ulteriori famiglie fino ad un massimo di 20 e delle relative équipe di operatori per l'avvio dell'ulteriore fase di estensione (PIPPI 3) 	2.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova per lo svolgimento delle attività per la conclusione della sperimentazione in atto (PIPPI 2) e per l'avvio dell'estensione (PIPPI 3)	BRACH PREVER BRUNO
			2.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione (PIPPI 3)	
			2.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI 2 e individuazione delle modalità operative, sulla base dell'esperienza effettuata, previste per il programma PIPPI 3	
4	3	Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure per gli anziani non autosufficienti	3.a	Individuazione nuove modalità per l'espletamento della valutazione sociale finalizzandola maggiormente all'identificazione delle situazioni connotate da fragilità sociale e all'individuazione delle progettualità attivabili	BRACH PREVER GOGLIANI
			3.b	Proposta organizzativa con riconversione pianta organica del personale che era dedicato alle attività degli sportelli unici socio sanitari	
4	4	Messa a regime dei processi di interazione tra l'Ufficio Tutele Centrale 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	Prosecuzione della sperimentazione delle procedure secondo le linee guida approvate nel documento "Sistema Tutele"	GOGLIANI
			4.b	Monitoraggio del rispetto della tempistica ipotizzata	

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	5	Attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Elaborazione della Scheda Contratto e progetto personalizzato	BRACH PREVER PAVESE
			5.b	Definizione delle modalità e dei processi di presa in carico dei nuclei coinvolti nella Sperimentazione	
			5.c	Collaborazione con il Servizio Prevenzione Fragilità e con la rete delle realtà del terzo settore per l'attuazione ed il monitoraggio dei progetti personalizzati di presa in carico a favore dei nuclei beneficiari e relativamente al percorso di valutazione della Sperimentazione.	
4	6	Proposte di integrazioni e modifiche alla Deliberazione comunale in tema di tariffe, assistenza economica, compartecipazione della spesa dei cittadini per gli interventi di domiciliarità sociale e sociosanitaria in relazione della nuova normativa ISEE	6.a	Elaborazione di proposte di possibili criteri aggiuntivi alla normativa ISEE	BRACH PREVER PAVESE
4	7	Riduzione delle giornate di permanenza nelle strutture residenziali "genitore con bambini"	7.a	Diminuzione del 5% del numero di giorni di permanenza in strutture residenziali rispetto al 2013	BRACH PREVER BRUNO

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		93%	93%		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		2	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



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	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)		La 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)		La 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	Regolamen- tazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 3 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
GESTIONE DELLE AREE GIOCO	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio		Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 15 giorni			controlli eseguiti/controlli programmati	85%	POSerVPGE04
			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco		I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio			interventi eseguiti/interventi necessari	99%	POSerVPGE04
			la messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE DECENTRAMENTO

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

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

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

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

AREA 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Certificazione Qualità ISO 9001 di 4 attività dell'Area Servizi Civici (Pubblicazioni di Matrimonio, Denunce di nascita da Direttore Sanitario, Iscrizione e Cancellazione liste elettorali, Denuncia di morte a domicilio)	1.a	Rispetto piano delle attività	MONTINI
1-2	2	Revisione posizioni anagrafiche dei "senza fissa dimora" posizioni relative a "Casa Comunale 1 e 3"	2.a	Valutazione e chiusura di tutti gli accertamenti effettuati da parte del Corpo di Polizia Municipale.	MONTINI
3	3	Chiusura definitiva del bilancio demografico a seguito esiti della revisione post-censuaria e validazione da parte di ISTAT del dato definitivo della popolazione residente al 31 dicembre 2013	3.a	Entro fine ciclo PEG	MONTINI RAVA
-	4	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	4.a	Entro il 31.12.2014	MONTINI RAVA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	5.a	Entro il 31.12.2014	MONTINI RAVA
-	6	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	6.a	Entro il 31.12.2014	
-	7	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	7.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	MONTINI
-	8	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	8.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	
-	9	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	9.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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 (mettiamoci la faccia)	n. risposte positive / n. totale risposte		79%		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		21%	21%		MONTINI

Politica: SERVIZI DEMOGRAFICI POLIFUNZIONALI E STATISTICI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1-2	1	Anagrafe Nazionale Popolazione Residente. Partecipazione all'attività di analisi e definizione progetto nazionale tramite ANCI	1.a	Cooperazione con ANCI/SOGEI per definizione requisiti funzionali entro il 31.12.2014	MACAGNO
1	2	Revisione posizioni anagrafiche dei "senza fissa dimora" presenti nell'Anagrafe della Popolazione Residente	2.a	Estrazione 100 posizioni attive Casa Comunale 1. Conclusione procedimento di verifica entro il 31.12.2014	ARDITO MACAGNO
			2.b	Avvio monitoraggio su posizioni aperte da più di 6 mesi Casa Comunale 3. Relazione entro il 31.12.2014	ARDITO MACAGNO
1	3	Prenotazione pubblicazioni di matrimonio a mezzo posta elettronica e telefono	3.a	Attivazione della procedura entro il 31.12.2014	VILLA MACAGNO
2	4	Certificazione Qualità ISO 9001 di 4 attività dell'Area Servizi Civici (Pubblicazioni di Matrimonio, Denunce di nascita da Direttore Sanitario, Iscrizione e Cancellazione liste elettorali, Denuncia di morte a domicilio)	4.a	Rispetto Piano delle Attività	VILLA SCARANARI BELLANTI
2	5	Revisione modulistica procedure controlli e modalità operative correlate su servizi funerari a seguito nuova normativa regionale.	5.a	Entro il 31.12.2014	VASCHETTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	6	Revisione pagine Web e aggiornamento modulistica delle attività gestite nel salone aperto al pubblico	6.a	Entro il 31.12.2014	MARRA
1-2	7	Dematerializzazione sistema di pagamento delle certificazioni richieste a mezzo posta	7.a	Presentazione al Direttore dello studio di fattibilità entro il 31.12.2014	MARRA VIT
2	8	Revisione cartellonistica dell'Area Servizi Civici	8.a	Entro il 31.12.2014	GENCO
2	9	Revisione del sistema di ricerca del materiale di archivio e creazione registro per controllo documentazione in entrata e in uscita presso uffici della Direzione	9.a	Predisposizione entro il 31.12.2014	BONANTE
3	10	Dematerializzazione fasi procedurali gestione sedute Commissione Comunale prezzi al consumo	10.a	Entro il 31.12.2014	RAVA CLERICUZIO
3	11	Verifica disallineamenti dati sedimi stradali e numeri civici per creazione Stradario nazionale su Portale Agenzia delle Entrate	11.a	Validazione di Agenzia Entrate/Istat entro fine ciclo PEG	AMBROSIO RAVA
3	12	Chiusura definitiva del bilancio demografico a seguito esiti della revisione post-censuaria e validazione da parte di ISTAT del dato definitivo della popolazione residente al 31 dicembre 2013	12.a	Pubblicazione dato entro il 31.12.2014	RAVA PARTIPILO

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	85%		90%	VASCHETTO
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	100%	100%		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		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.	
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%		GENCO
10	Rilevazione prezzi al consumo	Assicurare la qualità dei dati rilevati	Conformità tecnica dei dati rilevati	n° dati congruenti / n° dati totali		99%	99%		RAVA CLERICUZIO
11		Acquisire le quotazioni		n° quotazioni annue		142.716	142.716		
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	95%	95%		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	100%	100%		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		100%	100%		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	95%	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		48	48		VASCHETTO
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	97%	97%		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	96%	96%		RAVA
19		Rilevazione mensile degli iscritti in Anagrafe per nascita	Estrazione, integrazione, elaborazione ed invio degli iscritti ad Istat in modalità telematica	N° invii nei tempi / N° invii totali	30 gg	N.D.	90%		PARTIPILO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE

DOCUMENTO	SQS DEMO 01
REVISIONE	5 DEL 01/01/2014
REDAZIONE	V.BOCCHINO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	M.F. 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	come da elenco unico documenti di riferimento	I documenti emessi sono conformi alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	100%	PO_Ser_DEMO_08
	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%	PO_Ser_DEMO_08
Pratiche per variazioni anagrafiche - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato	conformità procedimento	come da elenco unico documenti di riferimento	il procedimento comprende tutte le fasi prescritte da norma	rilascio di documenti non conformi		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	100%	PO_Ser_DEMO_01
	tempistica iscrizione anagrafica presentata allo sportello	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene in tempo reale	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	99%	PO_Ser_DEMO_01
	tempistica iscrizioni anagrafiche	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	PO_Ser_DEMO_01
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	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%	PO_Ser_DEMO_01
	tempistica accertamento vigili		accertamento entro 40 gg	non previsto	VIGILI	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PO_Ser_DEMO_01




CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE


DOCUMENTO	SQS DEMO 01
REVISIONE	5 DEL 01/01/2014
REDAZIONE	V.BOCCHINO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	M.F. 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	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene in tempo reale	non previsto		n° pratiche con cambio immediato realizzato su n° tot pratiche con cambio immediato potenziale	99%	PO_Ser_DEMO_04
	tempistica per cambi indirizzo	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° cambi indirizzo registrati entro i termini su nr cambi indirizzo totali	100%	PO_Ser_DEMO_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		n° cancellazioni anagrafiche nel rispetto delle tempistiche su nr cancellazioni	100%	PO_Ser_DEMO_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%	PG_DIR_QMSD_04
			Iscrizioni: almeno 4 sportelli aperti (in orario di servizio)	n. di sportelli aperti inferiore a 4, salvo assenza appuntamenti		giorni di apertura regolare su giorni di apertura totali	90%	PG_DIR_QMSD_04
			Cambi indirizzo: almeno 2 sportelli aperti (in orario di servizio)	n. di sportelli aperti inferiore o uguale a 1		giorni di apertura regolare su giorni di apertura totali	90%	PG_DIR_QMSD_04
	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%	PG_DIR_QMSD_04

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE

DOCUMENTO	SQS DEMO 01
REVISIONE	5 DEL 01/01/2014
REDAZIONE	V.BOCCHINO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	M.F. 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	tempistiche di attesa		max 60 minuti	non previsto		n° utenti serviti entro standard su n° utenti totali	90%	PG_DIR_QMSD_04
	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	100%	PG_DIR_QMSD_04
	comfort dei locali		pulizia quotidiana dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	n° giorni con pulizia effettuata su n° giorni totali	95%	PG_DIR_QMSD_04
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	100%	PG_DIR_QMSD_04
	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%	PG_DIR_QMSD_04
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%	PG_DIR_QMSD_04

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

AREA 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 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 AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Concessione impianti sportivi. Esame analitico delle criticità.	1.a	Relazione delle criticità e proposte di superamento	CAMERA
2	2	Realizzare secondo i programmi e le linee operative definiti le attività di organizzazione e di supporto finalizzate allo svolgimento delle iniziative di "Torino 2015 Capitale Europea dello Sport".	2.a	Rispetto cronoprogramma	CAMERA
-	3	Attuazione del Piano Anticorruzione e delle misure concordate nel tavolo di lavoro di competenza	3.a	Entro il 31.12.2014	CAMERA RORATO
-	4	Rispetto delle prescrizioni del <i>Programma triennale per la trasparenza e l'integrità</i>	4.a	Entro il 31.12.2014	
-	5	Individuazione di ulteriori dati da pubblicare, nell'ambito delle attività di competenza, nella Sezione <i>Amministrazione trasparente</i> del sito della Città	5.a	Entro il 31.12.2014	
	6	Verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e processi organizzativi necessari a rendere pienamente operativo l'attuale assetto organizzativo	6.a	Trasmissione al Direttore Generale di una relazione sull'attività svolta in relazione a tale obiettivo e conseguente valutazione delle persistenti criticità	CAMERA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
	7	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	7.a	Trasmissione di una relazione sulle iniziative attuate in coerenza con gli atti assunti dall'Amministrazione	CAMERA
	8	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	8.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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		382.218	382.218		CAMERA DIENI
2				n. utenti		339.590	339.590		

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

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche dell'Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Migliorare e monitorare le nuove procedure di applicazione del Regolamento n. 295 sulle concessioni pluriennali degli impianti sportivi	1.a	Report sulle difformità fra servizi rilevate riguardo le procedure applicative del Regolamento n. 295 e relative soluzioni adottate	RORATO
			1.b	Elaborazione di almeno due documenti (bandi di gara) relativi alle procedure di concessione	RICOTTA
2	2	Realizzare secondo i programmi e le linee operative definiti, le attività di organizzazione e di supporto finalizzate allo svolgimento delle iniziative di "Torino 2015 Capitale Europea dello Sport"	2.a	Definizione e rispetto cronoprogramma	SALVO
2	3	Gestione, in collaborazione con le Circoscrizioni, delle attività necessarie a realizzare le prime Miniolimpiadi scolastiche 2014	3.a	Svolgimento progetto entro il 30 giugno 2014	DIENI
1 - 3	4	Sviluppare efficaci canali di informazione sulle attività afferenti la terza età in collaborazione con le Circoscrizioni e i Centri di Incontro	4.a	Attivare n. 10 comunicazioni attraverso mailing list e newsletter entro il 31.12.2014	SCARANO
4	5	Redazione report su criticità riscontrate e individuazione di possibili soluzioni per gli impianti "Stadio Nebiolo" e "Stadio del ghiaccio Tazzoli"	5.a	Entro fine ciclo Peg	MALETTI PIZZULO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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 DIENI MALETTI PIZZULO
2	Promozione dello Sport	Promozione dello Sport	Incrementare la produzione e la distribuzione di materiale informativo	Numero materiali cartacei prodotti e divulgati (manifesti, locandine, opuscoli, cartoline, ecc.)		45.000		70.000	SALVO
3	Pass 15	Pratiche sportive	Mantenimento dell'offerta delle discipline sportive gratuite	Numero pratiche sportive offerte		79	79		DIENI
4	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%		SCARANO
5		Raggiungimento del livello minimo di qualità del servizio erogato		Indagine di customer satisfaction	10	8.02	8		SCARANO
6	Gestione impianti sportivi	Rispetto del Piano dei Controlli per gli impianti circoscrizionali e cittadini (art. 21 del Regolamento n. 295)		Esecuzione dei controlli	N controlli effettuati	N.B.	5		RICOTTA

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate






CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO - SERVIZIO GESTIONE SPORT

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE

DOCUMENTO	SQS D13A 01
REV. 5	DEL 2.08.2013
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	RORATO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accesso e utilizzo dell'Impianto Sportivo	disponibilità del servizio		Giorni apertura impianto rispetto al calendario stabilito	Oltre 48 ore di chiusura continuativa		giorni di servizio attivo / giorni a calendario	95%	PG Sett D13 A 01
			Ore apertura impianto rispetto all'orario stabilito	Due giorni all'interno della stessa settimana		giorni di orario conforme / giorni apertura impianto a calendario	95%	PG Sett D13 A 01
	Luminosità dell'impianto nei locali spogliatoio	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	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

 DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO - SERVIZIO GESTIONE SPORT SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE							DOCUMENTO	SQS D13A 01
							REV. 5	DEL 2.08.2013
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	RORATO
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
Pratica dell'attività sportiva	Luminosità dell'impianto nelle zone adibite all'attività sportiva	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	disponibilità spazio per attività sportiva		Presenza massima di 150 nuotatori per vasca	Presenza di più di 150 nuotatori per vasca		giorni in cui lo standard non viene superato / giorni apertura impianto	100%	PO Sett D13 A 01
	sicurezza degli sportivi	Decreto Ministeriale del 18.03.1996	Presenza di almeno 2 assistenti bagnanti	Presenza inferiore a 2 unità		giorni con numero di assistenti bagnanti conforme / giorni di apertura al pubblico	100%	PO Sett D13 A 01
	Qualità aria nelle zone adibite all'attività sportiva	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione centralina		Effettuazione interventi di manutenzione periodica	Mancanza di manutenzione		Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione e controllo impianti rilevazione e segnalazione incendio negli ambienti di pratica sportiva		Intervento semestrale di manutenzione periodica	Inferiore a 2 interventi annui	Edilizia Sportiva	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione e controllo macchinari palestra		Intervento annuale di manutenzione periodica	Nessun intervento di manutenzione	Federazione Italiana Nuoto	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Pulizia interno vasca		Intervento quotidiano	Mancato intervento quotidiano		giorni di rispetto piano di pulizia / giorni di apertura impianto	100%	PO Sett D13 A 02
	Svuotamento e pulizia interno vasca	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Svuotamento e pulizia vasca di compenso		Intervento una volta nel mese	Mancato intervento una volta nel mese		rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02




CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SPORT E TEMPO LIBERO - SERVIZIO GESTIONE SPORT

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE

DOCUMENTO	SQS D13A 01
REV. 5	DEL 2.08.2013
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	RORATO

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