



CITTÀ DI TORINO

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE

Volume 1

**Piano Dettagliato degli
Obiettivi**

2016

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. 63
3.2 Attività di Rappresentanza, Manifestazioni e Grandi Eventi	Pag. 67
3.3 Attività internazionali	Pag. 70
4. SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA	
4.1 Obiettivi del Servizio Centrale Avvocatura	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. 91
5.2 Gestione Contratti	Pag. 94
6. SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE	
6.1 Obiettivi del Servizio Centrale Consiglio Comunale	Pag. 99
6.2 Attività di supporto al Consiglio Comunale e avvicinamento dei cittadini alle istituzioni	Pag. 102
7. DIPENDENZE DIRETTE DELLA DIREZIONE GENERALE	
7.1 Segreteria della Direzione Generale	Pag. 113
7.2 Grandi Progetti Urbani	Pag. 115
8. DIREZIONE DI STAFF CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI	
8.1 Pianificazione e controlli interni	Pag. 119
8.2 Gestione delle sedi comunali	Pag. 121
8.3 Obiettivi Area Appalti ed Economato	Pag. 124
8.4 Gestione appalti e acquisto di beni e servizi	Pag. 126
9. DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI COMUNALI	
9.1 Partecipazioni comunali	Pag. 131
9.2 No profit e vigilanza cimiteri	Pag. 135

10. DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO	
10.1 Gestione dei servizi tributari	Pag. 139
10.2 Gestione dei servizi catastali	Pag. 147
10.3 Gestione e coordinamento delle attività di arredo urbano, rigenerazione urbana e integrazione	Pag. 149
11. DIREZIONE ORGANIZZAZIONE	
11.1 Gestione delle Risorse Umane	Pag. 163
12. DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE	
12.1 Attività di Polizia Municipale	Pag. 177
12.2 Gestione Protezione Civile	Pag. 205
13. DIREZIONE FINANZA	
13.1 Gestione delle risorse finanziarie	Pag. 221
14. DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE	
14.1 Obiettivi Area Edilizia Privata	Pag. 229
14.2 Autorizzazione e controllo dell'attività edilizia	Pag. 232
14.3 Obiettivi Area Urbanistica	Pag. 239
14.4 Pianificazione urbanistica, governo delle trasformazioni urbane, progettazione e concertazione degli interventi	Pag. 242
14.5 Obiettivi Area Ambiente	Pag. 244
14.6 Ambiente	Pag. 246
15. DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER EDILIZIA PUBBLICA	
15.1 Pianificazione e controllo LL.PP. e gestione dei servizi correlati	Pag. 261
15.2 Progettazione e realizzazione del programma LL.PP.	Pag. 271
16. DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI PATRIMONIO E VERDE	
16.1 Obiettivi e specifiche di performance di Staff della Direzione	Pag. 301
16.2 Gestione verde pubblico	Pag. 304
16.3 Gestione automezzi della Città e servizi di trasporto	Pag. 316
16.4 Gestione interventi di manutenzione su immobili e impianti della Città	Pag. 319
16.5 Obiettivi Area Patrimonio	Pag. 328
16.6 Pianificazione, gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare	Pag. 330
17. DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ	
17.1 Obiettivi e specifiche di performance di Staff della Direzione	Pag. 339
17.2 Mobilità	Pag. 341
17.3 Infrastrutture e spazio pubblico	Pag. 349
18. DIREZIONE CULTURA EDUCAZIONE E GIOVENTÙ	
18.1 Promozione della Città e turismo	Pag. 363
18.2 Promozione e gestione attività, iniziative e manifestazioni culturali ed intercultura	Pag. 368
18.3 Biblioteche civiche	Pag. 371
18.4 Valorizzazione e sviluppo del patrimonio culturale e museale	Pag. 375
18.5 Arti contemporanee	Pag. 378

18.6 Patrimonio scolastico	Pag. 381
18.7 Obiettivi Area Gioventù e Pari Opportunità	Pag. 382
18.8 Politiche per i giovani	Pag. 384
18.9 Pari opportunità, politiche di genere, volontariato e cittadinanza attiva	Pag. 387
18.10 Obiettivi Area Servizi Educativi	Pag. 390
18.11 Gestione nidi, scuole per l'infanzia e servizi al sistema educativo scolastico	Pag. 392
18.12 Assistenza Scolastica Scuole Obbligo, Integrazione Educativa e Sostegno sulle Disabilità	Pag. 403
18.13 Orientamento, adolescenti e Torino Città Universitaria, inclusione scolastica	Pag. 406
18.14 Istituzione dei centri di cultura (ITER)	Pag. 409
 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 Disabili	Pag. 429
19.4 Famiglia, salute e adulti in difficoltà	Pag. 432
19.5 Minori	Pag. 435
19.6 Stranieri e nomadi	Pag. 438
19.7 Obiettivi Servizi Sociali Circoscrizioni 1 – 10	Pag. 440
19.8 Obiettivi Area Edilizia Residenziale Pubblica	Pag. 443
19.9 Sviluppo e gestione dell'edilizia residenziale pubblica e politiche per la casa	Pag. 445
 20. DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO	
20.1 Obiettivi Area Commercio e Attività Produttive	Pag. 459
20.2 Pianificazione e controllo commercio su aree private, pubbliche e mercatali - Regolamentazione attività economiche e di servizio	Pag. 461
20.3 Obiettivi Area Sviluppo, fondi europei, innovazione e smart city	Pag. 470
20.4 Politiche attive del lavoro e della formazione	Pag. 472
20.5 Sviluppo dell'economia torinese	Pag. 476
20.6 Gestione Sistema Informativo	Pag. 481
 21. DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI	
21.1 Decentramento – Circoscrizione 1-10	Pag. 505
21.2 Decentramento – Circoscrizione 1	Pag. 507
21.3 Decentramento – Circoscrizione 2	Pag. 512
21.4 Decentramento – Circoscrizione 3	Pag. 517
21.5 Decentramento – Circoscrizione 4	Pag. 523
21.6 Decentramento – Circoscrizione 5	Pag. 528
21.7 Decentramento – Circoscrizione 6	Pag. 534
21.8 Decentramento – Circoscrizione 7	Pag. 539
21.9 Decentramento – Circoscrizione 8	Pag. 544
21.10 Decentramento – Circoscrizione 9	Pag. 549
21.11 Decentramento – Circoscrizione 10	Pag. 554
21.12 Obiettivi Area Servizi Civici	Pag. 567
21.13 Servizi Demografici Polifunzionali e Statistici	Pag. 569
21.14 Obiettivi Area Sport e Tempo Libero	Pag. 581
21.15 Promozione iniziative sportive e di tempo libero e gestione degli impianti sportivi	Pag. 583

Introduzione

Piano Dettagliato degli Obiettivi (PdO) della Città di Torino per l'esercizio 2016

Per l'esercizio 2016 la Città di Torino si è inizialmente dotata di un Piano per la predisposizione del PEG/PdO provvisorio, formalmente approvato con determinazione del Direttore Generale n. mecc. 2016 40155/066 del 20 gennaio 2016.

L'adozione definitiva del PEG/PdO, come pure la conseguente assegnazione formale degli obiettivi, è oggi resa possibile, essendo stato approvato il Bilancio di previsione dell'Ente il 23.05.2016.

Il Piano definitivo degli obiettivi contenuto in questo documento comprende, dunque, gli obiettivi già contenuti nel piano provvisorio e quelli che nei mesi successivi è stato ritenuto necessario inserire, anche a seguito di modificazioni organizzative intervenute nel frattempo.

Le modalità di predisposizione del Piano appena descritte hanno comportato, inoltre, che al momento dell'approvazione definitiva siano in esso presenti anche obiettivi già raggiunti, così come assegnatari di obiettivi non più in servizio. Si è ritenuto infatti necessario registrare nel documento formalmente approvato dalla Giunta Comunale le dinamiche intercorse nel periodo tra l'adozione del Piano provvisorio e l'approvazione di quello definitivo.

Si precisa infine, che fin dal Piano provvisorio, gli obiettivi di pianificazione dell'attività gestionale di ciascuna direzione sono affiancati, anche per il 2016, da obiettivi trasversali derivanti dalla recente normativa in tema di anticorruzione (d.l. 190/2012) e trasparenza (d.l. 33/2013).

La struttura del PEG/PdO della Città di Torino, per l'anno 2016, è informata ai 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/Area;
- 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 “**specificata 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 il Documento Unico di Programmazione 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.Lgs 150/09, ai sensi e per gli effetti del comma 3 bis dell'art. 69 del T.U. 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 2016 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	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
Linea 2 di metropolitana	Stato di avanzamento	Pluriennale	Pubblicazione del bando di gara e individuazione del progettista entro fine ciclo peg	DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE
Apertura del "Polo del Novecento" presso i palazzi di San Celso e San Daniele dei Quartieri Militari.	Attività di sorveglianza sugli interventi e sulle attività di allestimento del Polo museale del Novecento, a cura della Compagnia di San Paolo, ai fini dell'apertura al pubblico	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L'EDILIZIA PUBBLICA
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	Ultimazione lavori entro fine ciclo PEG	DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ
Piano Città: completamento sovrappasso ferroviario per secondo accesso alla Falchera	Stato di avanzamento	Pluriennale	SAL 50%	

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 x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		97%		95%	DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L'EDILIZIA PUBBLICA
	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate <u>con mezzi esterni</u>		(Importo delle opere x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		96%		95%	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		42,8%	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	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
Anziani non autosufficienti	Revisione delle modalità di presa in carico/monitoraggio degli anziani, in tutela o meno all'Amministrazione, inseriti in presidi residenziali	Annuale	Stesura di un nuovo protocollo di intervento e analisi di impatto sulle modalità organizzative conseguenti - entro 31/12/2016	DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
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	Proseguire l'attività finalizzata alla progressiva eliminazione delle barriere architettoniche negli uffici comunali aperti al pubblico	DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR)	Sperimentazione della procedura accordo quadro per la ricerca di posti SPRAR	Pluriennale	Avviso pubblico per la gestione delle accoglienze e dell'accompagnamento sociale dei richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e umanitaria.	DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
Predisposizione di una proposta di riorganizzazione del sistema dei servizi per l'infanzia del Comune di Torino volta a migliorare l'efficienza e la sostenibilità dei servizi a gestione diretta	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Trasmissione proposta di riorganizzazione all'assessore di riferimento entro ottobre 2016	DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ

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
SERVIZI SOCIALI	Interventi di Welfare	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino entro i tempi di riferimento	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	7 gg	100%	100%		DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
		Indicazione delle strutture di pronto intervento minori disponibili all'accoglienza nei casi necessari	n° Inserimenti entro i tempi di riferimento / n° Richieste inserimenti	24 ore	100%	100%		
EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	Reperimento alloggi sul mercato privato nell'ambito del progetto LO.C.A.Re		Valore finanziato e liquidato /Valore totale risorse disponibili	Esaurimento risorse disponibili	100%	100%		DIREZIONE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
	Fondo nazionale per il sostegno alla locazione	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%		
SERVIZI TRIBUTARI	Welfare fiscale: agevolazioni Tarsu concesse a particolari categorie di contribuenti	Importo concesso per le agevolazioni	Importo impegnato per agevolazioni ISEE/ numero beneficiari		85,23	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	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
Valorizzazione del Consorzio La Venaria Reale e delle altre Residenze Reali Sabaude	Presentazione ufficiale del progetto di valorizzazione	Pluriennale	Entro il 31.10.16	DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ

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	1.00 media triennio 2013/2015	0,97	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		375.333	340.000		DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI AREA SPORT E TEMPO LIBERO
			n. utenti		288.987	250.000		
		Ottimizzare il grado di utilizzo strutture sportive	n. ore effettivamente utilizzate/n. ore disponibili (media impianti)		85%	85%		

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
Predisposizione del piano di ricollocazione degli uffici comunali presso immobili da liberare	Redazione del piano di ricollocazione	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI, PATRIMONIO E VERDE DIREZIONE DI STAFF CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI
Realizzazione del programma di estensione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001	Rispetto Piano delle attività 2016/2017	Annuale	Entro fine ciclo Peg	DIREZIONE ORGANIZZAZIONE DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

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

TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
						Manten.	Miglior.	
SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO	Disponibilità degli sportelli aperti al pubblico: tempo di attesa adeguato	Tempo di attesa accettazione: Tempo di attesa max 70'	N° utenti di utenti serviti entro lo standard / N° utenti totale		96 %	90%		DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO AREA COMMERCIO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE
		Tempo di attesa sportelli informazioni: Tempo di attesa max 70'			96 %	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%	82%		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 70 minuti / n. utenti totali	90%	96%		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		44%	38%		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		84%		90%	CIRCOSCRIZIONI 2-3-4-5-6-7-8-9-10

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 contenimento della spesa del personale dell'Ente	Assicurare il contenimento della spesa del personale ai sensi della n° 296/2006, commi 557-557 bis così come successivamente modificati	Totale Spesa del personale anno 2016 / Totale Spesa media triennio 2011-2013		-10,97%	-1%		DIREZIONE ORGANIZZAZIONE
POLIZIA MUNICIPALE	Numero di agenti destinato ai servizi esterni		N° agenti impiegati su servizi esterni / N° agenti totali		79%		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	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
Imposta Unica Comunale - Disciplina normativa (regolamento, indirizzi, piano finanziario dei servizi indivisibili). - Gestione del tributo ed organizzazione del servizio al pubblico - Applicazione e sviluppo del nuovo software gestionale	Stato di avanzamento	Pluriennale	Evoluzione del sistema gestionale SIGE (Sistema Informativo Integrato di Gestione delle Entrate) per l'acquisizione di ulteriori fonti informative necessarie alla predisposizione di una comunicazione di precalcolato IMU	DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO
Tavolo Tecnico della Riscossione e Progetto NOSE (Nucleo Operativo Sostegno Entrata) 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.	Stato di avanzamento	Pluriennale	Proposta di Deliberazione alla Giunta Comunale per l'individuazione delle Sanzioni Accessorie applicabili ai debitori di competenza di ciascuna Direzione coinvolta Individuazione e inserimento nel gestionale del NOSE (Nucleo Operativo Sostegno Entrata) dei riferimenti dei debitori rilevanti	DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI, PATRIMONIO E VERDE DIREZIONE CULTURA EDUCAZIONE E GIOVENTÙ
Miglioramento riscossione delle entrate <u>correnti</u> accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	TUTTE LE DIREZIONI

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	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
Rispetto del Saldo di competenza finale (ex Patto di stabilità)	Entro il 31.12.2016	Annuale	Entro fine ciclo PEG	DIREZIONE FINANZA

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	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
Torino Livinglab: messa a punto di una procedura di accordo con partner privati finalizzata alla sperimentazione di innovazioni in ambito Smart City a scala di quartiere	Predisposizione di un bando rivolto alle imprese e di modelli contrattuali finalizzati alla sottoscrizione di partnership a valle di una procedura di selezione	Pluriennale	Entro fine ciclo peg	DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO
Strutturazione dell'organismo intermedio delegato all'attuazione del PON Metro: - Approvazione della delibera organizzativa. - Firma atto di delega con autorità di gestione	Rispetto cronoprogramma	Pluriennale	Entro fine ciclo Peg	DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

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	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
Progettazione e realizzazione di nuove iniziative di promozione della Città di Torino a livello locale, nazionale e internazionale	Rispetto del cronoprogramma	Annuale	Entro fine ciclo PEG	PORTAVOCE DEL SINDACO

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

SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
1	Integrazione tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e gli applicativi in uso presso il Servizio Centrale Avvocatura per il deposito di atti e documenti, le modalità di trasmissione e di firma digitale nel Processo Amministrativo Telematico	Integrazione tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta , le caselle di posta certificata degli Avvocati e degli altri applicativi	Annuale	Entro il 1° luglio 2016 (entrata a regime del Processo Amministrativo Telematico secondo quanto previsto dal D.L. 210/2015)	-
2	Gestione delle comunicazioni dei curatori nelle procedure concorsuali, con tempestivo invio alle Direzioni, finalizzata ad una verifica di eventuali crediti per la predisposizione di insinuazioni tempestive	Definizione e attivazione procedura	Annuale	Entro il 31.12.2016	-
3	Attività di formazione e aggiornamento rivolta ad Avvocati e praticanti iscritti all'Albo Professionale	N. 2 convegni	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
4	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	Numero di liti individuate per ciascuno degli anni dell'ultimo quinquennio suddivise tra magistratura ordinaria e amministrativa	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
5	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018	Attuazione procedura prevista per il rilascio dei pareri legali	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	Almeno uno scarto annuo	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-

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	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	N.D.	>=7		SPINELLI
2	Promozione ed implementazione di sistemi di dematerializzazione ed archiviazione informatica dei documenti	Progressiva riduzione dell'utilizzo del formato cartaceo per le comunicazioni e conseguente diminuzione delle spese postali anche attraverso l'individuazione di differenti soluzioni organizzative	Incremento del n°di comunicazioni in formato elettronico sul totale delle comunicazioni inviate	N° totale di comunicazioni in formato elettronico annue/ N° totale di comunicazioni annue		33%		35%	SPINELLI BAZZONI PIPIA GIANOTTI LACOGNATA LI VOLT PIOVANO RIZZA BOURSIER MELIDORO TUCCARI VARALDA

SEGRETARIO GENERALE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
1	Monitoraggio delle misure del PTPC (piano triennale di prevenzione della corruzione) 2016-2018	Stato di attuazione al 30.06.2016	1.a	Presentazione in TFM* (task force multidisciplinare) entro il 30.09.2016	-

**Strumento di coordinamento complessivo dell'attività di prevenzione della corruzione dell'ente e di compartecipazione nei processi decisionali, in particolare con riguardo all'attuazione del Piano Comunale Anticorruzione e alle misure in esso previste*

DIREZIONE DI STAFF CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale/ Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
1	Predisposizione del piano di ricollocazione degli uffici comunali presso immobili da liberare	Redazione del piano di ricollocazione	Annuale	Entro fine ciclo PEG	Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde
2	Implementazioni organizzative e adeguamenti informativi necessari rispetto al nuovo codice dei contratti pubblici	Emissione delle circolari	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	Adeguamento della pagina "Appalti e Bandi" alle prescrizioni ANAC	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
4	Aggiornamento del Piano Anticorruzione in relazione all'area di rischio "Contratti Pubblici"	Individuazione di indicatori e di misure già in atto corrispondenti/non corrispondenti alle proposte ANAC	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	Almeno uno scarto annuo	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
6	Aggiornare il paragrafo relativo ai controlli ai sensi della Pg Dir S03 01, nell'ambito della revisione dei capitolati tipo a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs 50/2016	Aggiornamento paragrafo relativo ai controlli ai sensi della Pg Dir S03 01	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
7	Elaborare lo schema di controllo strategico e di controllo di gestione per il quinquennio 2016-2021, sulla base delle nuove linee programmatiche (Relazione di inizio mandato)	Schema di controllo strategico e di controllo di gestione aggiornato alle nuove linee programmatiche	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
8	Razionalizzare i processi di raccolta dati nell'Ente, finalizzati ai diversi obblighi normativi e informativi	Ricognizione dei processi in corso nell'Ente	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
9	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	Tutte le Direzioni coinvolte nel progetto PON- METRO
10	Miglioramento riscossione delle entrate <u>correnti</u> accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	-

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	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		2,7%		2,5%	CALVANO CLARIZIA
3	Contabilità analitica	Gestire il sistema di contabilità analitica	Produrre Report sui Conti divisionali in occasione delle fasi principali del ciclo di vita del Bilancio dell'Ente	Report prodotti / Valore di riferimento	3	N.D.		100%	CALVANO DI MARIA MANCUSO PORRINO ROMANO
4	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	N.D.	>=7		CALVANO

DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI COMUNALI

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
1	Redazione, approvazione e sottoscrizione contratto di servizio quinquennale di 5T	Contratto di servizio	Annuale	Entro fine ciclo PEG	Partecipate Infrastrutture e Viabilità
2	Implementazione dell'attività di consolidamento gruppo Comune in attuazione del d.lgs. 118/2011	Predisposizione dell'atto di individuazione area di consolidamento	Annuale	Entro la scadenza del Rendiconto	Partecipate, Risorse Finanziarie
3	Gestione rapporti con i comuni dell'ATEM (Ambito Territoriale Minimo) Torino 1 e aggiudicazione gara per la selezione di un advisor che rediga il capitolato di gara per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas naturale	Bando di gara selezione advisor	Annuale	Entro il 30.07.2016	Partecipate, Appalti
4	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013: monitoraggio dei siti istituzionali delle società partecipate e degli enti no profit	Report attività di monitoraggio	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
5	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: revisione mappatura dei processi gestiti	Mappa dei processi	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	Almeno uno scarto annuo	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
7	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	Tutte le direzioni coinvolte nel progetto PON-METRO
8	Miglioramento riscossione delle entrate <u>correnti</u> accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	-

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	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	N.D.	>=7		VILLARI
4	Gestione societaria	Rendere disponibili alla Città gli indicatori contabili aggiornati delle società controllate	Disponibilità bimestrale delle principali voci contabili aggiornate	N° report aggiornati		100%	7		VILLARI RINAUDO GARINO

DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale/ Annuale	Target 2016	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 - Applicazione e sviluppo del nuovo software gestionale	Stato di avanzamento	Pluriennale	Evoluzione del sistema gestionale SIGE (Sistema Informativo Integrato di Gestione Delle Entrate) per l'acquisizione di ulteriori fonti informative necessarie alla predisposizione di una comunicazione di precalcolato IMU	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
2	Tavolo Tecnico della Riscossione e Progetto NOSE (Nucleo Operativo Sostegno Entrata) 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	Stato di avanzamento	Pluriennale	Proposta di Deliberazione alla Giunta Comunale per l'individuazione delle Sanzioni Accessorie applicabili ai debitori di competenza di ciascuna Direzione coinvolta Individuazione e inserimento nel gestionale del NOSE dei riferimenti dei debitori rilevanti	Direzione Corpo di Polizia Municipale Direzione Cultura, Educazione e Gioventù Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde
3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	Oneri informativi per cittadini e imprese: alimentazione dello scadenziario nuovi obblighi amministrativi	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	
4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	Attuazione delle misure previste nel Piano anticorruzione	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	
5	Miglioramento riscossione delle entrate <u>correnti</u> accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	-

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	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	N° ore apertura media settimanale x N° sportelli / N° abitanti		4,90 x 10.000 abitanti	4,30 x 10.000 abitanti		LUBBIA VITROTTI
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		4,70 x 10.000 abitanti	3,30 x 10.000 abitanti		LUBBIA RINALDI
3	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	N.D.	>=7		LUBBIA

DIREZIONE ORGANIZZAZIONE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale/ Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
1	Progettazione ed estensione del Sistema Qualità a nuovi processi/servizi	Rispetto del Piano di Attività 2016	Annuale	Entro fine ciclo PEG	Direzione centrale politiche sociali e rapporti con le aziende sanitarie Direzione Territorio e Ambiente Direzione Cultura, Educazione e Gioventù Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo Direzione Corpo di Polizia Municipale Direzione Servizi Amministrativi
2	Applicazione del Contratto Integrativo Aziendale 2015/2016 -	Dare corso ai percorsi di premialità e sviluppo di carriera	Annuale	Entro 30 giugno 2016	-
3	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	Direzione Corpo Di Polizia Municipale Direzione Partecipazioni comunali Direzione Controllo Strategico, Facility e Appalti Direzione Servizi tecnici per l'edilizia pubblica Direzione Edifici municipali Direzione Infrastrutture e Mobilità Direzione Politiche Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
4	Miglioramento riscossione delle <u>entrate</u> correnti accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	-
5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	Adeguamento alla norma sulla trasparenza della pagina Internet relativa ai bandi di concorso per quanto riguarda costi, procedure e dati assicurativi	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	Ulteriore mappatura dei processi della Direzione e valutazione dei rischi ai sensi della normativa Anticorruzione	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-

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	Gestione della spesa per il personale dell'Ente	Conseguire l'obiettivo di contenimento della spesa del personale dell'Ente	Assicurare il contenimento della spesa del personale ai sensi della n° 296/2006, commi 557-557 bis così come successivamente modificati	Totale Spesa del personale anno 2016 / Totale Spesa media triennio 2011-2013		-10,97%	-1%		AGAGLIATI
2	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	ND	>=7		

DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale/ Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
1	Verifica delle possibili modifiche organizzative delle Sezioni Territoriali alla luce delle variazioni introdotte al Regolamento sul Decentramento Amministrativo	Stato di avanzamento	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
2	Tavolo Tecnico della Riscossione e Progetto NOSE 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.	Stato di avanzamento	Pluriennale	Proposta di Deliberazione alla Giunta Comunale per l'individuazione delle Sanzioni Accessorie applicabili ai debitori di competenza di ciascuna Direzione coinvolta Individuazione e inserimento nel gestionale del NOSE (Nucleo Operativo Sostegno Entrata) dei riferimenti dei debitori rilevanti	Direzione Corpo di Polizia Municipale Direzione Cultura, Educazione e Gioventù Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde
3	<i>Servizio di notificazione atti penali</i> Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	Stato di avanzamento	Annuale	Rispetto del Piano delle attività 2016/2017	-
4	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	Tutte le Direzioni coinvolte nel progetto PON- METRO
5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	Individuare ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018	Attuazione delle misure previste nella parte II del Piano anticorruzione 2016 e misurazione del grado di rischio	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
7	Miglioramento riscossione delle entrate <u>correnti</u> accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	-

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	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	99,5%	90%		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		29,7%	30%		GREGNANINI
4	Manutenzioni postazioni COC	Garantire il funzionamento del COC		n° giorno di funzionamento /365		100%	100%		GREGNANINI
5	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	N.D.	>=7		GREGNANINI

DIREZIONE FINANZA

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
1	Garantire gli equilibri di bilancio	Garanzia degli equilibri di bilancio per tutto l'esercizio 2016	Annuale	Garanzia degli equilibri di bilancio per tutto l'esercizio 2016	-
2	Rispetto del Saldo di competenza finale (ex Patto di stabilità)	Entro il 31.12.2016	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
3	Individuazione dati connessi all'obbligo del bilancio consolidato ex D.Lgs. 118/2011	Entro la scadenza del Rendiconto	Annuale	Entro la scadenza del Rendiconto	Direzione di Staff Partecipazioni Comunali
4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	Formalizzazione procedure nei rapporti con l'esterno e individuazione di meccanismi di controllo	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	Servizi erogati: calcolo costi contabilizzati anno 2015	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-

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	Gestione deliberazioni e determinazioni	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	Rispetto della tempistica di 15 gg per la lavorazione delle pratiche. Verifica su un campione significativo di deliberazioni e determinazioni.	N° pratiche lavorate entro 15 gg / Numero totale di pratiche		100%	100%		TORNONI
2	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	ND	>=7		

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale/ Annuale	Target 2016	Direzioni coinvolte
1	Linea 2. Metropolitana	Predisposizione dei documenti amministrativi e tecnici, previsti ai sensi di legge, per il conferimento dell'incarico di progettazione preliminare mediante procedura pubblica sopra soglia	Pluriennale	Pubblicazione del bando di gara e individuazione del progettista entro fine ciclo PEG	Direzione Servizi tecnici per l'edilizia pubblica Direzione Infrastrutture e Mobilità Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti - Area Appalti ed Economato
2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	Oneri informativi per cittadini e imprese: alimentazione dello scadenziario nuovi obblighi amministrativi	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	Attuazione delle misure previste nel Piano anticorruzione	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
4	Miglioramento riscossione delle entrate <u>correnti</u> accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	-

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	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	77%		100%	VIRANO
2	Gestione varianti	Approvazione delle varianti al PRG individuate mediante Piano Annuale		Approvazione delle varianti elencate (vedi valore di riferimento)	1. Variante Parco della Salute 2. Variante Immobili Regionali 3. P.R.U.S.A. Strada del Portone	100%	100%		VIRANO
3	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	N.D.	>=7		VIRANO

DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER EDILIZIA PUBBLICA

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
1	Attuazione di interventi necessari a fronteggiare momentanee emergenze abitative	Realizzazione di interventi di manutenzione urgente destinati alla immediata fruibilità di porzioni del patrimonio immobiliare comunale da destinare a soggetti in difficoltà nell'ambito delle emergenze abitative	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	Direzione Edilizia Abitativa Pubblica
		Rifunionalizzazione del villaggio di Via Brenta – Parco Sempione, in grado di ospitare circa 200 persone, in collaborazione con il Consorzio C.I.T	Annuale	Entro fine ciclo PEG	Direzione Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti Direzione Edilizia Abitativa Pubblica Direzione Infrastrutture e Mobilità
2	Linea 2 Metropolitana	Predisposizione dei documenti amministrativi e tecnici, previsti ai sensi di legge, per il conferimento dell'incarico di progettazione preliminare mediante procedura pubblica sopra soglia	Pluriennale	Pubblicazione bando di gara e individuazione progettista entro fine ciclo Peg	Direzione Territorio e Ambiente Direzione Infrastrutture e Mobilità Direzione Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti
3	Apertura del "Polo del Novecento" presso i palazzi di San Celso e San Daniele dei Quartieri Militari.	Attività di sorveglianza sugli interventi e sulle attività di allestimento del Polo museale del Novecento, a cura della Compagnia di San Paolo, ai fini dell'apertura al pubblico	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG (vedi tabella OOPP)	-
4	Rispetto del cronoprogramma delle opere finanziate con fondi europei e conseguente rendicontazione alla Regione Piemonte	Ultimazione lavori Energy Center in Spina 2	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG (vedi tabella OOPP)	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
5	Avvio Progetto "Torino fa scuola"	Approvazione della delibera di convenzione con la Fondazione Agnelli	Pluriennale	Entro il 30.06.2016	Direzione Cultura Educazione e Gioventù
		Coordinamento attività progettazione preliminare per la riqualificazione della scuola media Fermi curata dalla Fondazione Agnelli	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
6	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	Tutte le Direzioni coinvolte nel progetto PON- METRO
7	Miglioramento riscossione delle entrate <u>correnti</u> accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	-
8	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
9	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	Prosecuzione attività relativa al catalogo rischi	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
10	Approfondimento delle modifiche intervenute a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Codice dei Contratti in materia di LL.PP.	Emissione di comunicazioni esplicative	Annuale	Entro fine ciclo Peg	Direzione Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti

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	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 x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		94%		95%	BRERO
2		Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi esterni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	(Importo delle opere x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		94%		95%	
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		205.673	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		98%	95%		
5				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		93%	90%		
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%	95%		
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		88%	80%		
8	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	ND	>=7		

DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI, PATRIMONIO E VERDE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
1	Predisposizione del piano di ricollocazione degli uffici comunali presso immobili da liberare	Redazione del piano di ricollocazione	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti
2	Tavolo Tecnico della Riscossione e Progetto NOSE. 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	Stato di avanzamento	Pluriennale	Proposta di Deliberazione alla Giunta Comunale per l'individuazione delle Sanzioni Accessorie applicabili ai debitori di competenza di ciascuna Direzione coinvolta Individuazione e inserimento nel gestionale del NOSE (Nucleo Operativo Sostegno Entrata) dei riferimenti dei debitori rilevanti	- Direzione Corpo di Polizia Municipale - Direzione Cultura, Educazione e Gioventù - Direzione di Staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico
3	Riprogrammazione interventi alberi della Città	Stato di avanzamento	Pluriennale	Aggiudicazione gara per interventi straordinari di potatura anno 2016 entro fine PEG Aggiudicazione gara per interventi messo a dimora alberi anno 2016 entro fine PEG	-
4	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	Tutte le Direzioni coinvolte nel progetto PON- METRO
5	Miglioramento riscossione delle entrate <u>correnti</u> accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	-
6	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
7	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	Analisi processi manutenzione verde verticale	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-

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	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 x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		98%	95%		LAMBERTI
2		Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi esterni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	(Importo delle opere x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		98%	95%		
3		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%		
4				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		93%	90%		
5		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%		
6				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		77%	80%		
7	Gestione OOPP sedi giudiziarie	Gestione tecnica ed operativa per edifici della Città	Gestione delle risorse per una adeguata risposta alle richieste di interventi di manutenzione ordinaria.	Numero interventi di manutenzione effettuati entro il termine di 10 gg rispetto al totale delle richieste pervenute		100%	100%		LAMBERTI
8	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	ND	>=7		

DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	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	Ultimazione lavori entro fine ciclo peg	-
2	Piano Città: completamento sovrappasso ferroviario per secondo accesso alla Falchera	Stato di avanzamento	Pluriennale	SAL 50% entro fine ciclo peg	-
3	Linea 2 di metropolitana	Stato di avanzamento	Pluriennale	Pubblicazione del bando di gara e individuazione del progettista entro fine ciclo peg	Direzione Urbanistica
4	Realizzazione parcheggio piazza Gran Madre	Stato di avanzamento	Pluriennale	Pubblicazione bando di gara e individuazione del concessionario entro fine ciclo peg	-
5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	Pluriennale	Entro fine ciclo Peg	-
6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	Prosecuzione attività relativa al catalogo rischi	Pluriennale	Entro fine ciclo Peg	-
7	Attivazione nuovo servizio di car sharing elettrico	Realizzazione ed attivazione di n. 15 postazioni	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
8	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	Tutte le Direzioni coinvolte nel progetto PON- METRO
9	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. del Servizio Suolo e Parcheggi	Stato di avanzamento	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
10	Miglioramento riscossione delle entrate <u>correnti</u> accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
11	Individuazione modalità organizzative e gestionali atte a garantire l'effettivo controllo per affidamento lavori	Redazione documento di programmazione e relazione su quanto effettuato come previsto dall'art. 31 comma 12 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50	Annuale	Entro fine ciclo PEG	Direzione Servizi Tecnici per Edilizia Pubblica Direzione Edifici Municipali Patrimonio e Verde

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		99,9%	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 x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		99,9%	95%		BERTASIO
3		Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi esterni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	(Importo delle opere x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		97,8%	95%		
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%	95%		
5				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	90%		
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%	95%		
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		100%	80%		
8	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	ND	>=7		

DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
1	Predisposizione di una proposta di riorganizzazione del sistema dei servizi per l'infanzia del Comune di Torino volta a migliorare l'efficienza e la sostenibilità dei servizi a gestione diretta	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Trasmissione proposta di riorganizzazione all'assessore di riferimento entro ottobre 2016	-
2	Valorizzazione del Consorzio La Venaria Reale e delle altre Residenze Reali Sabaude	Presentazione ufficiale del progetto di valorizzazione	Pluriennale	Entro il 31.10.16	-
3	Avvio Progetto "Torino fa scuola"	Approvazione della delibera di convenzione con la Fondazione Agnelli	Annuale	Entro il 30.06.16	Direzione Servizi Tecnici per l'Edilizia Pubblica
4	Elaborazione del programma Torino City of Design 2016 in collaborazione con il tavolo consultivo del design	Rispetto del cronoprogramma	Annuale	Entro 31 ottobre 2016	-
5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013.	Oneri informativi per cittadini ed imprese. Alimentazione scadenziario nuovi obblighi amministrativi	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: Assegnazioni spazi gestiti alle Associazioni	Predisposizione procedura di assegnazione	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
7	Tavolo Tecnico della Riscossione e Progetto NOSE 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.	Stato di avanzamento	Pluriennale	Proposta di Deliberazione alla Giunta Comunale per l'individuazione delle Sanzioni Accessorie applicabili ai debitori di competenza di ciascuna Direzione coinvolta Individuazione e inserimento nel gestionale del NOSE (Nucleo Operativo Sostegno Entrata) dei riferimenti dei debitori rilevanti	Direzione di Staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione Corpo di Polizia Municipale Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde
8	Miglioramento riscossione delle entrate <u>correnti</u> accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	

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	Sistema Bibliotecario Urbano	Prestito librario		N° prestiti/ N° abitanti anno corrente	1.00 media triennio 2013/2015	0,97	0,90		GARBARINI MESSINA
		Aggiornamento documentario		N° acquisizione degli ultimi 15 anni/ N° abitanti anno corrente	1.01 media triennio 2013/2015	1,01	0,96		GARBARINI MESSINA
		Disponibilità periodici		N° periodici 1000/ N° abitanti anno corrente	4.32 media triennio 2013/2015	4,26	2,58		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		4.045.686 Torino e area metropolitana ANNO 2014 4.512.296 Torino e area metropolitana ANNO 2015	>= 4.247.970 (+5% DEL DATO ANNO 2014)		GARBARINI
3	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	ND	>=7		GARBARINI

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	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 MAGNONI CONTI

DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
1	Stabilizzare il livello raggiunto di affidamenti familiari e di interventi di sostegno alle famiglie	Confronto annuale dell'andamento degli affidamenti residenziali	Pluriennale	Mantenimento numero di affidamenti realizzati nel 2015	
		Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini, nell'ottica della diffusione ed estensione del suo approccio <ul style="list-style-type: none"> - gestione della 4^a sperimentazione (PIPPI 4) - avvio della 5^a fase di sperimentazione (PIPPI 5), mediante individuazione di ulteriori 20 famiglie target e delle relative équipes di operatori per l'ulteriore fase di estensione 		Attuazione e rispetto del piano di lavoro definito con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	
		Nell'ambito del Piano Qualità ottenere la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 del servizio Affidamento Minori e di Casa Affido		Rispetto del piano delle attività approvato	
2	Garantire piena efficacia alla figura del Disability Manager	Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche	Pluriennale	Proseguire l'attività finalizzata alla progressiva eliminazione delle barriere architettoniche negli uffici comunali aperti al pubblico	
3	Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR)	Sperimentazione della procedura accordo quadro per la ricerca di posti SPRAR	Pluriennale	Avviso pubblico per la gestione delle accoglienze e dell'accompagnamento sociale dei richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e umanitaria.	
4	Anziani non autosufficienti	Revisione delle modalità di presa in carico/monitoraggio degli anziani, in tutela o meno all'Amministrazione, inseriti in presidi residenziali	Annuale	Stesura di un nuovo protocollo di intervento e analisi di impatto sulle modalità organizzative conseguenti - entro 31/12/2016	
5	SIA - Sostegno per l'inclusione attiva	Processo di attivazione delle misure nazionali per il contrasto alla povertà e sostegno alle famiglie con minori	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	
6	Fondo per la Morosità Incolpevole ex L. 124 del 28/10/13	Attuazione procedure relative Fondo Morosità Incolpevole come da programma regionale.	Annuale	Redazione del documento di valutazione degli esiti della prima annualità	

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
7	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	Rispetto del cronoprogramma	pluriennale	Entro fine ciclo PEG	Direzione Organizzazione Direzione Corpo Di Polizia Municipale Direzione Partecipazioni comunali Direzione Controllo Strategico, Facility e Appalti Direzione Servizi tecnici per l'edilizia pubblica Direzione Edifici municipali Direzione Infrastrutture e Mobilità Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
8	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	Pubblicazione dell'elenco dei beneficiari di sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici per importi superiori a 1000€/anno nel rispetto delle prescrizioni in materia di privacy	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	
9	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018	Monitoraggio dell'attuazione delle misure previste nel Piano anticorruzione	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	
10	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Prodotti/Indicatori da definire sulla base delle elaborazioni in corso in esito agli obiettivi 2015	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	
11	Miglioramento riscossione delle entrate <u>correnti</u> accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	-

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	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		93%	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
5	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	ND	>=7		LO CASCIO

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
1	Piano strategico per il Commercio	Documento impianto metodologico	pluriennale 2016-2017	Giugno 2016	
		Avvio tavoli di confronto con principali stakeholder	pluriennale 2016-2017	Dicembre 2016	
2	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	Asse Agenda Digitale - Predisposizione progetto	pluriennale 2016-2018	Entro maggio 2016	Tutte le direzioni coinvolte nel progetto PON- METRO
		Asse Agenda Digitale - Rendicontazione prime attività concluse		Rendicontazione di almeno 500.000 euro entro 31 dicembre 2016	
		Rispetto del cronoprogramma		Entro fine ciclo PEG	
4	Agenda Digitale Cittadina	Bozza prima versione	Annuale	Entro giugno 2016	

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013.	Oneri informativi per cittadini ed imprese. Alimentazione scadenziario nuovi obblighi amministrativi	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018	Attuare misure previste dal Piano Anticorruzione	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
7	Miglioramento riscossione delle entrate <u>correnti</u> accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	-

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	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	ND	>=7		GOLZIO

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	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2016	Altre Direzioni coinvolte
1	Razionalizzazione delle procedure in relazione agli indirizzi politici della nuova amministrazione circoscrizionale in relazione alla riforma del Decentramento	Predisposizione circolari applicative	Annuale	Entro fine ciclo Peg	-
2	Miglioramento riscossione delle entrate <u>correnti</u> accertate in Bilancio	((Incassato di competenza anno 2016 / Accertamento anno 2016) / (Incassato di competenza anni 2013-2014-2015 / Accertamento anni 2013-2014-2015)) - 1	Pluriennale	> 0%	-
3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	Aggiornamento dati del sito riferiti agli incarichi politici derivanti dal nuovo mandato	Pluriennale	Entro fine ciclo Peg	-
4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	Individuazione controlli sulla gestione degli impianti sportivi concessi a terzi	Pluriennale	Entro fine ciclo Peg	-

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	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		82%		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		44%		45%	
3	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	ND	>=7		

FATTORI DI VALUTAZIONE BEHAVIOUR PERFORMANCE

FATTORI DI VALUTAZIONE	VALUTAZIONE	<u>Criteri di valutazione</u>
GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E PROBLEM SOLVING Grado di capacità di adattamento ai processi di cambiamento e di individuazione soluzioni idonee a gestirli		<p>Ad ogni fattore verrà attribuito un punteggio crescente da 1 a 4.</p> <p>Totale (a):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inferiore o uguale a 6 → Valutazione finale decurtata di 1 punto • Compreso tra 7 e 13 → Valutazione finale invariata • Maggiore o uguale a 14 → Valutazione finale incrementata di 1 punto
TEAM BUILDING Grado di capacità nella realizzazione di lavoro di squadra e nella relativa guida agli obiettivi. Grado di collaborazione peer to peer.		
COMUNICAZIONE Grado di diffusione delle informazioni all'interno della struttura di appartenenza e livello di disponibilità a condividere le informazioni verso altre unità organizzative interessate. Grado di comunicazione e rendicontazione verticale in termini di sintesi, esaustività, puntualità e tempestività.		
PARTECIPAZIONE ATTIVA Grado di presenza a momenti di interlocuzione comune e di puntualità negli interventi e nel rispetto dei termini di richieste e riscontri		
TOTALE COMPORTAMENTO ORGANIZZATIVO (a)		

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
1- 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
3	2	Realizzazione di un nuovo impianto grafico e riorganizzazione dei contenuti del sito web della Città	2.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
3	3	Ulteriore consolidamento del processo di coordinamento dei canali social e del sito web della Città in una visione coordinata e unitaria della comunicazione verso l'esterno	3.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	4	Avvio di un coordinamento unitario degli strumenti di comunicazione via web e cartacei tra le Circoscrizioni e l'Ufficio Portavoce, Comunicazione e Ufficio stampa	4.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
2	5	Nell'ambito del Progetto Qualità del servizio URP, avvio di un percorso per una gestione coordinata e unitaria dei reclami	5.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
-	6	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013: organizzare la "Giornata della Trasparenza" in collaborazione con la Direzione Organizzazione	6.a	Entro il 31.12.2016	GIOVANNETTI
-	7	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: individuazione dei rischi relativi ai processi gestiti	7.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno uno scarto annuo	GIOVANNETTI

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Progetto TorinoClick: incrementare i temi dell'amministrazione civica con l'obiettivo di aumentare fino a 4 le edizioni e gli aggiornamenti quotidiani con inchieste, approfondimenti, interviste e cronache giornalistiche	1.a	Entro fine ciclo PEG	BERT CHICCO CICERO CONTINISIO GENTILE RAFFAELA VILLATA FERRERO GENTILE MAURO MARRAS MILETTO
1	2	Realizzazione campagne di comunicazione relative alle iniziative e attività della Città e a supporto della programmazione dei Settori	2.a	Entro fine ciclo PEG	PIGOZZI
2	3	Revisione completa e sistematica della <i>Guida Uffici comunali</i> pubblicata sul sito della Città	3.a	Entro fine ciclo PEG	PIGOZZI
-	4	Scarti di archivio e materiale obsoleto	4.a	Almeno uno scarto annuo	PIGOZZI
-	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01).	5.a	Riferimento anno 2016: 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 Città Metropolitana ed altri Enti ed istituzioni interessati
- 2) Potenziare la professionalità del personale anche al fine di rendere più efficiente 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	Potenziamento dell'immagine della Città attraverso il coordinamento centrale e l'organizzazione di eventi di forte impatto in programma nell'anno 2016 tra i quali la 2° edizione Dialogo Italo Tedesco, l'Eurofighter-Typhoon Ministerial Meeting - riunione dei Sottosegretari alla Difesa di ITA-GE-UK-SP, e di altre importanti manifestazioni ufficiali previste durante l'anno	1.a	Almeno 4 eventi per l'anno 2016	GALLI SCARANARI TOLVE
1	2	Supporto e collaborazione all'organizzazione di grandi eventi sportivi, religiosi, convegni culturali di alto profilo e incontri con istituzioni nazionali e organismi internazionali in condivisione con assessorati, servizi comunali e le circoscrizioni, tra cui la Celebrazione 10° anniversario Olimpiadi Invernali 2006, la Giornata dell'Unità Nazionale, il 70° anniversario della Repubblica, il 53° Congresso Mondiale IFLA – International Federation of Landscape Architects	2.a	Almeno 4 eventi per l'anno 2016	GALLI SCARANARI TOLVE
1	3	Valorizzazione sul sito istituzionale della Città delle cerimonie e manifestazioni del Gabinetto del Sindaco mettendo in evidenza gli eventi salienti del mese con costante aggiornamento della pagina dedicata anche con altri dati di interesse	3.a	Entro fine ciclo PEG	TOLVE
1	4	Stesura e aggiornamento in raccordo con i vari servizi comunali dell'elenco degli eventi 2016 della Città di Torino ai fini di un'ottimizzazione della gestione degli stessi	4.a	Entro fine ciclo PEG	TOLVE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	5.a	Entro fine ciclo PEG	GALLI SCARANARI TOLVE
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno uno scarto annuo	TOLVE

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	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		97,74%	>=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
3,4,1	1	Organizzazioni di almeno 2 eventi di livello europeo o internazionale	1.a	Programma di almeno 2 eventi entro il 31.12.2016	ARMOCIDA
3,4,2	2	Organizzazione di almeno 2 Food Smart Event nell'ambito del progetto europeo Food Smart Cities	2.a	Programma di almeno di 2 food smart event entro il 31.12.2016	BOTTIGLIERI
-	3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	3.a	Entro fine ciclo PEG	ARMOCIDA BOTTIGLIERI
-	4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018	4.a	Entro fine ciclo PEG	ARMOCIDA BOTTIGLIERI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	5.a	Restituzione alla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti - ufficio logistica di almeno 3 uffici entro fine ciclo PEG	ARMOCIDA BOTTIGLIERI
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno uno scarto annuo	ARMOCIDA BOTTIGLIERI
-	7	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 2016: entro fine ciclo PEG	ARMOCIDA BOTTIGLIERI

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 dei progetti di cooperazione	Rendicontazione (intermedia e/o finale) di progetti europei e di altri finanziatori della cooperazione internazionale	Garantire il rispetto delle scadenze	N° progetti rendicontati nel rispetto delle scadenze	Almeno 3 progetti rendicontati nel rispetto delle scadenze entro la fine del ciclo PEG	100%	>=3		ARMOCIDA
2	Progettazione di attività di cooperazione internazionale	Partecipazione agli Incontri organizzativi dei progetti di cooperazione decentrata della Città di Torino finanziati dall'Unione Europea o da altri enti finanziatori	Garantire il rispetto delle scadenze dei cronoprogrammi progettuali	N° incontri presenziati	Almeno 6 riunioni entro la fine del ciclo PEG	100%	>=6		BOTTIGLIERI
3	Progettazione europea	Partecipazione agli incontri transnazionali dei Progetti dell'Unione Europea e agli incontri relativi alla nuova programmazione 2014-2020	Garantire il rispetto dei vincoli di partecipazione agli incontri transnazionali dei Progetti dell'Unione Europea	N° incontri presenziati	Almeno 10 incontri entro la fine dell'anno	100%	>=10		ARMOCIDA



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

AREA URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMACITTA'

DOCUMENTO

REV.

REDAZIONE

VERIFICA QUALITA'

APPROVAZIONE

SQS S05B 02


3 - Ottobre 2013

Pigozzi

D'Alessandro

Giovannetti

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





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
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%	



CITTA' DI TORINO

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

SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA

DOCUMENTO	SQS COMI 01
REV.3	01/09/2015
REDAZIONE	Pigozzi
VERIFICA QUALITÀ	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Giovannetti - Piro

PERFORMANCE QUALITÀ

Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Regolamentazione di rif. R	Livello qualità programmato unità misura	Situazione NC critica	Respons. se diversa dal sette	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
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



CITTA DI TORINO

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

SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA

DOCUMENTO SQS COMI 01

REV.3 01/09/2015

REDAZIONE Pigozzi

VERIFICA QUALITÀ D'Alessandro

APPROVAZIONE Giovannetti - Piro

PERFORMANCE QUALITÀ

Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Regolamentazione di rif. R	Livello qualità programmato unità misura	Situazione NC critica	Respons. se diversa dal sette	Indicatore	Valore soglia base anno	Procedura applicabile
TORINOCCLICK	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		La redazione fornisce un'edizione giornaliera principale e aggiornamenti successivi in base alle notizie esistenti			% edizioni che rispettano lo standard	75%	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			% edizioni che rispettano lo standard (escluso scioperi e commemorazioni)	95%	POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick
	Disponibilità del servizio	Garantire la massima disponibilità del servizio		Gli articoli pubblicati sono archiviati 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
-	1	Integrazione tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e gli applicativi in uso presso il Servizio Centrale Avvocatura per il deposito di atti e documenti, le modalità di trasmissione e di firma digitale nel Processo Amministrativo Telematico	1.a	Entro il 1° luglio 2016 (entrata a regime del Processo Amministrativo Telematico secondo quanto previsto dal D.L. 210/2015).	PIPIA
-	2	Gestione delle comunicazioni dei curatori nelle procedure concorsuali, con tempestivo invio alle Direzioni, finalizzata ad una verifica di eventuali crediti per la predisposizione di insinuazioni tempestive	2.a	Definizione e attivazione procedura entro il 31.12.2016	PIPIA
-	3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013: numero di liti individuate per ciascuno degli anni dell'ultimo quinquennio suddivise tra magistratura ordinaria e amministrativa	3.a	Entro fine ciclo PEG	GIANOTTI LACOGNATA LI VOLT PIOVANO RIZZA
-	4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: attuazione procedura prevista per il rilascio dei pareri legali	4.a	Entro fine ciclo PEG	GIANOTTI LACOGNATA LI VOLT PIOVANO RIZZA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno uno scarto annuo	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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Promozione ed implementazione di sistemi di dematerializzazione ed archiviazione informatica dei documenti	Progressiva riduzione dell'utilizzo del formato cartaceo per le comunicazioni e conseguente diminuzione delle spese postali anche attraverso l'individuazione di differenti soluzioni organizzative	Incremento del n°di comunicazioni in formato elettronico sul totale delle comunicazioni inviate	N° totale di comunicazioni in formato elettronico annue/ N° totale di comunicazioni annue		33%		35%	SPINELLI BAZZONI PIPIA GIANOTTI LACOGNATA LI VOLT PIOVANO RIZZA BOURSIER MELIDORO TUCCARI VARALDA

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
1	1	Organizzazione seminari di studio rivolti ai praticanti avvocati e sottoposizione di casi pratici da risolvere con parere o predisposizione di un atto difensivo	1.a	Organizzazione di n.4 incontri entro il 31.12.2016	BOURSIER MELIDORO TUCCARI VARALDA
2	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 31.12.2016	GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA
1	3	Realizzazione, sul sito Intracom dell'Avvocatura, di una sezione dedicata alla procedura, inserita nel Progetto Qualità, di rilascio di Dichiarazioni di Terzo Pignorato, nel quale inserire tutte le informazioni utili alle Direzioni e ai Servizi Centrali, per una corretta e tempestiva predisposizione delle singole dichiarazioni	3.a	Realizzazione sezione Dichiarazioni del Terzo pignorato sul sito Intracom entro il 31.12.2016	BAZZONI

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 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



CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA

DOCUMENTO

SQS SELE01

REV.

0 DEL 24,11,2015

REDAZIONE

PIPIA

VERIFICA


D'ALESSANDRO

APPROVAZIONE

SPINELLI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: DICHIARAZIONE DEL TERZO PIGNORATO


STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note/data agg.
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. <div>R</div>	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal setteore	Indicatore	valore soglia base anno	
PP3 DICHIARAZIONE DEL TERZO PIGNORATO	PRESA IN CARICO E LAVORAZIONE		la pratica viene trasmessa all'ufficio esecuzioni entro 2 gg lavorativi dalla data di protocollazione			numero pratiche conformi/pratiche totali	90%	PO-SELE01
			l'atto di pignoramento viene trasmessa alle direzioni entro 5 gg lavorativi dalla data di protocollazione			numero pratiche conformi / pratiche totali	90%	PO-SELE01
			la comunicazione di presa in carico viene inviata all'avvocato del creditore procedente entro 5 gg lavorativi dalla data di protocollazione			numero pratiche conformi / pratiche totali	90%	PO-SELE01
			le dichiarazioni dei direttori devono pervenire entro 10 gg. dalla data di trasmissione della pratica da parte dell'ufficio esecuzioni		direttori altre direzioni	numero dichiarazioni pervenute entro 10 gg/totali dichiarazioni da rendere	90%	PO-SELE01




SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: DICHIARAZIONE DEL TERZO PIGNORATO

DOCUMENTO	SQS SELE01
REV.	0 DEL 24,11,2015
REDAZIONE	PIPIA
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	SPINELLI


STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note/data agg.
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazioni di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
	IDENTIFICAZIONE DEBITORI		la dichiarazione cumulativa viene inviata all'avv. del creditore precedente entro 5 gg lavorativi dal termine indicato per la trasmissione delle dichiarazioni delle direzioni			dichiarazioni cumulative inviate entro 5 gg/ dichiarazioni cumulative da rendere	90%	PO-SELE01
		art. 543 c.p.c. la comunicazione va inviata entro la data dell'udienza	la comunicazione cumulativa di dichiarazione del terzo viene inviata all'avvocato del creditore precedente entro la data dell'udienza	dichiarazione non resa entro l'udienza		dichiarazioni cumulative inviate entro l'udienza/ dichiarazioni cumulative da rendere	100%	PO-SELE01
	CONCLUSIONE PROCEDURA		l' ordinanza del giudice viene trasmessa alla direzione interessata entro 3 gg lavorativi dalla notifica	mancata trasmissione ordinanza		ordinanze inviate entro 3 gg/totale ordinanze notificate	90%	PO-SELE01



SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: ASSISTENZA E CONSULENZA

DOCUMENTO	SQS SELE02
REV.	0 DEL 24,11,2015
REDAZIONE	PIPIA
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	SPINELLI.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note/data agg.
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	
PAREI LEGALI	RUBRICAZIONE		la richiesta di parere viene rubricata entro 5 gg lavorativi dalla ricezione			numero pratche conformi/pratiche totali	95%	PO-SELE02
	PRESA IN CARICO		la comunicazione di presa in carico del parere viene inviata entro 12 gg lavorativi dalla ricezione			numero pratche conformi/pratiche totali	90%	PO-SELE02
	TEMPISTICA EMISSIONE		il parere viene emesso i entro 60 gg lavorativi dalla data di ricezione			numero pareri emessi entro 90 gg/pareri totali emessi	90%	PO-SELE02
ASSISTENZA	RUBRICAZIONE		la richiesta di assistenza viene rubricata entro 5 gg lavorativi dalla ricezione			numero pratche conformi/pratiche totali	90%	PO-SELE02
	PRESA IN CARICO		la comunicazione di presa in carico dell'assistenza viene inviata entro 12 gg lavorativi dalla ricezione			numero pratche conformi/pratiche totali	90%	PO-SELE02

**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
-	1	Progetto di ricollocazione dell'ufficio deposito atti giudiziari da via Bellezia a via Giannone: definizione di procedure idonee a garantire il minor impatto per gli utenti esterni/soggetti depositanti	1.a	Entro il 30.09.2016	AUSTA
3	2	Attuazione dell'attività di auditing come previsto dal Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2016 - 2018	2.a	Almeno 20 audit entro fine ciclo PEG	BOVE
-	3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	3.a	Entro fine ciclo PEG	BOVE
-	4	Scarti di archivio e materiale obsoleto	4.a	Almeno uno scarto annuo	AUSTA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Svolgere le seguenti attività: - 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 2016: entro fine ciclo PEG	AUSTA

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	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%	100%	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%	100%	100%		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%	99,86%		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%	100%		100%	BOVE AUSTA

SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO CONTRATTI

Politica: GESTIONE CONTRATTI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Definire problematiche di pratiche complesse che coinvolgono più Direzioni/Servizi/Uffici
- 2) Collaborare con i Servizi/Uffici proponenti per accelerare l'iter dei provvedimenti a contrarre
- 3) Supportare attività di competenza di altre Direzioni/Servizi
- 4) Diffondere costantemente l'aggiornamento delle disposizioni tecnico-giuridiche in materia contrattuale

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Incontri con i Servizi/Uffici per accelerare l'iter dei provvedimenti a contrarre	1.a	Almeno 20 incontri entro fine ciclo PEG	BIANCOTTO
1	2	Eredità Becchio: pratiche per la riscossione polizze vita ed altri crediti da destinare ai Servizi Sociali/Canile Municipale	2.a	Presentazione di almeno una pratica entro fine ciclo PEG	BIANCOTTO MARTINA
1	3	Supporto all'Area Residenziale Pubblica e al Servizio Avvocatura transazione con ATC/DEMANIO area Vallette e conciliazione causa pendente presso il Tribunale di Torino relativa alla vendita alloggio costruito ai sensi della Legge 137/52 destinato ai profughi	3.a	Elaborazione proposta di provvedimento entro fine ciclo PEG	BIANCOTTO DE BIASI
-	4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: individuazione dei rischi relativi ai processi gestiti	4.a	Entro fine ciclo PEG	BIANCOTTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno uno scarto annuo	BIANCIOTTO

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	Stipula contratti	Garantire adeguata efficacia ed efficienza nella fase di stipula dei contratti con i soggetti terzi		97% di giudizi positivi		100%	97%		BIANCIOTTO DE BIASI MARTINA
2	Pareri fiscali	Garantire il rispetto del tempo di rilascio dei pareri su questioni fiscali attinenti ai contratti		<div>N° dei pareri rilasciati nel rispetto del valore di riferimento</div> <hr/> <div>N° dei pareri da rilasciare</div>	45 giorni	100%	100%		BIANCIOTTO DE BIASI MARTINA
3	Pareri in materia contrattuale	Garantire il rispetto del tempo di rilascio dei pareri su questioni contrattuali		<div>N° dei pareri rilasciati nel rispetto del valore di riferimento</div> <hr/> <div>N° dei pareri da rilasciare</div>	60 giorni	100%	100%		BIANCIOTTO DE BIASI MARTINA

**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	Realizzazione degli adempimenti relativi all'accoglienza e all'insediamento della nuova amministrazione: predisposizione della documentazione da fornire ai Consiglieri	1.a	Entro il 30 giugno 2016	PICCOLINI BORELLO
-	2	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: individuazione misure di prevenzione e contrasto alla corruzione per i processi considerati a rischio	2.a	Entro fine ciclo PEG	PICCOLINI ROUX
-	3	Adeguamento della pubblicazione dei dati relativi agli organi di indirizzo politico-amministrativo ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 33/2013 a seguito delle elezioni amministrative, garantendo la presenza uniforme del formato "aperto" dei documenti e nel rispetto delle prescrizioni in materia di privacy	3.a	Entro fine ciclo PEG	PICCOLINI BORELLO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	4	Scarti di archivio e materiale obsoleto	4.a	Almeno uno scarto annuo	PICCOLINI GUERRA ROUX

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE ¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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
3	Behaviour Performance	Raggiungimento livello adeguato di performance		Valutazione scheda Behaviour Performance	7	N.D.	>=7		PICCOLINI

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	Esame delle diverse novità presenti nelle testate giornalistiche locali, degli argomenti di cui si occupano e dello spazio dedicato al Consiglio Comunale e verifica dei possibili adeguamenti della comunicazione del Servizio Ufficio Stampa del Consiglio Comunale per renderla più efficace nei confronti dei giornali locali on line	1.a	Relazione entro il 30 giugno 2016	GUERRA
4	2	Dematerializzazione delle proposte di emendamento alle deliberazioni consiliari: elaborazione delle modifiche regolamentari necessarie a consentire la gestione in formato digitale degli emendamenti e conseguente realizzazione di un prototipo software e di un protocollo operativo idoneo a consentire agli uffici di simulare le operazioni necessarie, al fine di poter valutare e correggere le criticità	2.a	Avvio interno della sperimentazione entro fine ciclo PEG	ROUX BERTOLINO MARRAPODI
4	3	Rilevazione automatica delle presenze dei consiglieri alle sedute del Consiglio e delle Commissioni: adozione di modalità telematiche di rilevazione delle presenze interagenti con la banca dati esistente ed emissione delle giustificazioni per i datori di lavoro, con possibilità di consultazione delle presenze da parte di questi ultimi utilizzando apposite credenziali	3.a	Adozione del sistema in via sperimentale entro fine ciclo PEG	ROUX BERTOLINO MARRAPODI BOCCARDO FARACA GUIDI PATA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	4	Redazione di testi aggiornati e coordinati delle norme in materia di servizi pubblici locali: disponibilità di testi normativi aggiornati al 31 dicembre 2016	4.a	Entro fine ciclo PEG	RITUCCI
1	5	Sviluppo dell'attività di audit sui controlli interni di regolarità amministrativa: realizzazione di incontri con i referenti dei Servizi per l'illustrazione della procedura di qualità "CORA 01 Controlli Interni di Regolarità Amministrativa"	5.a	Almeno 12 incontri con minimo 60 referenti coinvolti complessivamente entro fine ciclo PEG	SPAGNA
2	6	Trattamento delle informazioni provenienti dal Consiglio Comunale di Torino mediante l'uso dei social network: confronto con le dieci maggiori città italiane	6.a	Relazione entro fine ciclo PEG	DE NARDO
2	7	Studio e applicazione pratica di videoediting: perfezionamento delle nozioni acquisite, miglioramento qualitativo dei prodotti e introduzione dei servizi giornalistici in video tra gli strumenti di comunicazione del Servizio Ufficio Stampa del Consiglio Comunale	7.a	Entro fine ciclo PEG	LAVALLE
2	8	Sperimentazione di nuove piattaforme di social network per la diffusione di notizie inerenti le attività del Consiglio Comunale e dei suoi organi, con particolare riferimento alle piattaforme Instagram e Pinterest	8.a	Analisi, individuazione e avvio della sperimentazione entro fine ciclo PEG	RAFFAELLI
-	9	Ridefinizione e adeguamento piano logistico di segnaletica orizzontale interna nell'area di Palazzo Civico dedicata ai Gruppi Consiliari per l'insediamento dei nuovi Amministratori	9.a	Relazione tecnica sull'esecuzione entro fine ciclo PEG	CECCHIN
-	10	Svolgere le seguenti attività: - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	10.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	ROUX
3	11	Redazione di bozza di opuscolo illustrativo degli organi e delle funzioni del Comune, da distribuire agli scolari in visita a Palazzo civico	11.a	Entro fine ciclo PEG	MANAVELLA

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	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%	100%	> = 90%		MANAVELLA
2	Iniziative della Presidenza del Consiglio Comunale	Visite guidate a Palazzo civico	Accesso a Palazzo civico	Numero visitatori		4.150	> =4.000 visitatori		MANAVELLA
3	Attività di informazione verso i media e i cittadini	Elaborazione di contenuti multimediali ad illustrazione del programma dei lavori consiliari	Produzione di file audiovisivo per ogni seduta di Consiglio e pubblicazione sulla pagina Facebook di Cittagorà	n. audiovisivi pubblicati/n. sedute Consiglio	100%	66%	100%		GUERRA RAFFAELLI
4	Attività di informazione verso i media	Messa in rete di CittAgoradio	Effettuare uscite bisettimanali	Uscite bisettimanali	100%	81	> =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

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	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		6	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		7	n. 6 aggiornamenti nell'anno		SPAGNA
8	Attività in materia di Status Amministratori locali	Determinazione gettoni di presenza da corrispondere ai consiglieri comunali	Invio a Direzione Organizzazione entro il 10 di ogni mese dell'elenco gettoni da corrispondere a ciascun consigliere	N° invii std/N° invii totali	100%	N.D.	100%		BORELLO




CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - SERVIZIO PROCESSO DELIBERATIVO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO :
Gestione attività Consiglio comunale e Commissioni

DOCUMENTO	SQS CONC 01
REV.	4 DEL 19.2.2015
REDAZIONE	Mirella Borello
VERIFICA	Francesco D'Alessandro
APPROVAZIONE	Flavio Roux

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Convocazione del Consiglio comunale	Tempi di invio della convocazione ai Consiglieri	Regolamento Consiglio comunale n. 286 ordinaria 5 gg. urgenza 24 ore	Per le sedute ordinarie invio con PEC ai Consiglieri almeno 5 giorni prima dell'adunanza	Mancata ricezione		n. convocazioni ricevute nei termini / n. convocazioni inviate	100%	POServ CONC 01
			Per le sedute straordinarie d'urgenza invio con PEC ai Consiglieri almeno 24 ore prima dell'adunanza				100%	POServ CONC 01
	Tempi di invio dei supplementi ai Consiglieri	Regolamento Consiglio comunale n. 286 24 h senza deliberaz. 48 h con deliberaz.	Invio con PEC ai Consiglieri almeno 24 ore prima dell'ora di convocazione dell'adunanza	Mancata ricezione		n. supplementi ricevuti nei termini / n. supplementi inviati	100%	POServ CONC 01
			Invio con PEC ai Consiglieri almeno 48 ore prima dell'ora di convocazione dell'adunanza qualora comprendano proposte di deliberazione				100%	POServ CONC 01
	Tempi di messa a disposizione del supplemento o.d.l. e allegati ai Consiglieri	Regolamento Consiglio comunale n. 286 entro inizio seduta	Il supplemento o.d.l. e gli allegati devono essere messi a disposizione dei Consiglieri almeno entro l'inizio dell'adunanza	Mancata messa a disposizione		n. suppl.o.d.l. e all. nei termini / n. suppl.o.d.l. e all. totali	100%	POServ CONC 01
Publicazione convocazione e supplementi	Tempi di pubblicazione convocazione e supplementi	Regolamento Consiglio comunale n. 286 24 h prima dell'adunanza	Publicazione su albo pretorio on line almeno 24 ore prima dell'adunanza	Mancata pubblicazione		n. pubblicazioni nei termini / n. pubblicazioni totali	100%	POServ CONC 01




CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - SERVIZIO PROCESSO DELIBERATIVO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO :
Gestione attività Consiglio comunale e Commissioni

DOCUMENTO	SQS CONC 01
REV.	4 DEL 19.2.2015
REDAZIONE	Mirella Borello
VERIFICA	Francesco D'Alessandro
APPROVAZIONE	Flavio Roux

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Pubblicazione atti, regolamenti e verbali	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
	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	85%	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

<div></div> <div>SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - SERVIZIO PROCESSO DELIBERATIVO</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : <i>Gestione attività Consiglio comunale e Commissioni</i></div>							DOCUMENTO	SQS CONC 01	
							REV.	4 DEL 19.2.2015	
							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 report annuale	Tempi di pubblicazione report annuale statistiche Commissioni		Pubblicazione report entro il 15 gennaio dell'anno successivo			Non previsto		POSett S02A 03	



CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - SERVIZIO PROCESSO DELIBERATIVO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : **Controlli interni di regolarità amministrativa**

DOCUMENTO	SQS CORA 01
REV.	0 DEL 1 gennaio 2016
REDAZIONE	Mirella Borello
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	Flavio Roux

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note/data agg.
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazioni di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Individuazione degli atti da sottoporre a controllo	Estrazione determinazioni di impegno di spesa, di affidamento lavori servizi e forniture, e "bianche"		Entro il giorno 10 del mese di gennaio, aprile, luglio, ottobre	Ritardo superiore ai 10 giorni		n. estrazioni nei termini / n. estrazioni annue	75%	POSer_CORA_01 6.2.1.
	Comunicazione determinazioni estratte ai Servizi		Entro 10 giorni dall'estrazione			n. comunicazioni nei termini / n. comunicazioni totali	100%	POSer_CORA_01 6.2.2
	Estrazione ordinanze e convenzioni		Entro il giorno 20 del mese di gennaio, aprile, luglio, ottobre	Ritardo superiore ai 10 giorni		n. estrazioni nei termini / n. estrazioni annue	75%	POSer_CORA_01 6.2.1.
Esecuzione del controllo di conformità	Invio osservazioni ai Servizi		Entro fine del secondo mese successivo all'estrazione			n. osservazioni inviate nei termini / n. osservazioni inviate in totale	85%	POSer_CORA_01 6.2.4.2
Esecuzione audit mirati continuativi	Redazione del piano degli audit		Entro il 30 aprile			non previsto		POSer_CORA_01 6.4.1
	Conclusione del controllo		Atti controllati entro il 31 dicembre	Ritardo superiore ai 30 giorni		n. atti controllati nei termini / n. atti individuati	90%	POSer_CORA_01 6.4.1
Reportistica	Relazione annuale al Consiglio comunale		Entro il 30 aprile			non previsto		POSer_CORA_01 6.3.2

**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	Proseguimento del processo di dematerializzazione ed archiviazione informatica dei documenti: razionalizzazione e riduzione delle comunicazioni in formato cartaceo anche mediante l'individuazione di differenti modalità organizzative e operative	1.a	Incremento nell'anno 2016 delle comunicazioni in formato elettronico del 15 % rispetto al 2015	BERGESIO
-	2	Supporto e collaborazione all'attività di programmazione e organizzazione di convegni di alto profilo ed attività promozionali strategiche: tenuta dei contatti direzionali con gli interlocutori nazionali ed internazionali, coordinamento delle fasi della pianificazione del calendario eventi, realizzazione di materiale a supporto e successiva assistenza logistica	2.a	Entro fine ciclo PEG	BERGESIO
-	3	Supporto all'attività istituzionale del Direttore Generale: predisposizione e stesura degli atti di emanazione del Direttore Generale, cura dei rapporti con le direzioni dell'Ente e con enti esterni, convocazioni delle riunioni di lavoro, gestione operativa dell'agenda impegni istituzionali e organizzazione delle trasferte, adempimento a compiti specifici assegnati dal Direttore Generale funzionali a progetti particolari	3.a	Entro fine ciclo PEG	BERGESIO

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	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	100%	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 (*)	1 giorno lavorativo	100%	100%		
3	Segreteria della Direzione Generale/ Protocollo	Protocollazione delle comunicazioni destinate alla Direzione Generale in arrivo/partenza, smistamento e trasmissione ai Servizi competenti	Garantire il protocollo in entrata/uscita e la trasmissione delle comunicazioni ai Servizi competenti entro 1 giorno lavorativo	N° delle comunicazioni protocollate e trasmesse entro i tempi / N° totale delle comunicazioni di competenza della Direzione Generale	1 giorno lavorativo	N.D.	100%		

(*) N. delle comunicazioni ricevute attraverso la Posta Elettronica Certificata della Direzione Generale di competenza di 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
- 4) La trasformazione urbana come leva strategica

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Approfondimento e incubazione dei 6 progetti prioritari del Piano Strategico in partenariato con istituzioni, atenei ed enti di ricerca locali - avvio dell'implementazione di altri 3 progetti	1.a	Presentazione di 9 studi di fattibilità e/o processi di accompagnamento a progetti del Piano Strategico entro fine ciclo PEG	PRAT
	2	Assistenza al processo di pianificazione strategica a scala della Città Metropolitana (come da indicazioni del Sindaco ed attraverso lo strumento dell'Associazione Torino Internazionale): integrazione del Piano di area Torinese e quello Eporediese al Piano Strategico Metropolitano	2.a	Presentazione e approvazione del Piano Strategico Eporediese entro fine ciclo PEG	PRAT
2	3	Individuazione di un quadro ed opportunità di finanziamenti europei per l'implementazione dei progetti inseriti nel Piano Strategico	3.a	Individuazione possibilità di finanziamenti per almeno 1 progetto strategico attraverso programmi europei entro fine ciclo PEG	PRAT
	4	Partecipazione a reti e attività di scambio europeo ed internazionale su temi di sviluppo urbano e governance metropolitana	4.a	Partecipazione ad almeno 2 reti (Eurocities e German Marshall Fund) e a 2 attività di scambio internazionale (Deltametropool e Università europee) entro fine ciclo PEG	PRAT
	5	Organizzazione scientifica di un evento internazionale sul tema della Aree metropolitane Europee	5.a	Organizzazione scientifica dell'evento EMA con 30 città partecipanti e produzione del rapporto finale entro fine ciclo PEG	PRAT

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: mappatura dei processi gestiti	6.a	Entro fine ciclo PEG	PRAT
-	7	Scarti di archivio e materiale obsoleto	7.a	Almeno uno scarto annuo	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 2016 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 DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Aggiornare il paragrafo relativo ai controlli ai sensi della Pg Dir S03 01, nell'ambito della revisione dei capitolati tipo a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs 50/2016	1.a	Entro fine ciclo PEG	DI MARIA MANCUSO PORRINO ROMANO
2	2	Elaborare lo schema di controllo strategico e di controllo di gestione per il quinquennio 2016-2021, sulla base delle nuove linee programmatiche (Relazione di inizio mandato)	2.a	Entro fine ciclo PEG	DI MARIA MANCUSO PORRINO ROMANO
5	3	Razionalizzare i processi di raccolta dati nell'Ente, finalizzati ai diversi obblighi normativi e informativi	3.a	Ricognizione dei processi in corso nell'Ente entro fine ciclo PEG	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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Contabilità analitica	Gestire il sistema di contabilità analitica	Produrre Report sui Conti divisionali in occasione delle fasi principali del ciclo di vita del Bilancio dell'Ente	Report prodotti / Valore di riferimento	3	N.D.		100%	CALVANO DI MARIA MANCUSO PORRINO ROMANO

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	Individuazione di ambiti di ulteriore risparmio sui consumi per utenze e relativi percorsi di attuazione	1.a	Trasmissione del documento di analisi al Direttore entro la fine del ciclo PEG	GRASSO
1	2	Realizzazione del progetto di gestione condivisa del Motovelodromo	2.a	Trasmissione della relazione finale di gestione delle attività al Direttore entro fine del ciclo PEG	PEDROTTI
1	3	Brokeraggio assicurativo: ricognizione dei risultati raggiunti e avvio della gara per la scelta del nuovo broker	3.a	Redazione del nuovo capitolato entro fine ciclo PEG	CLARIZIA
1	4	Analisi dei costi di riscaldamento degli spazi in concessione oltre l'orario normale di accensione	4.a	Report di analisi per almeno 3 circoscrizioni	MAIURI
1	5	Studio di fattibilità e convenienza di un eventuale passaggio a SORIS del recupero utenze	5.a	Trasmissione dello studio al Relazione di analisi	GALLO
1,2	6	Ricollocazione del Servizio attualmente ospitato in Via Bixio	6.a	Avvenuta ricollocazione entro la fine del ciclo PEG	ROZZO
1	7	Effettuazione del controllo dei consumi su: - impianti trasformati a LED - nuove caldaie a condensazione	7.a	Relazione finale sui risparmi constatati	CALCAGNO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	8	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici: redazione di un documento contenente l'elaborazione delle proposte giunte all'ufficio Logistica nel corso del 2015	8.a	Trasmissione del documento al Direttore di riferimento entro fine ciclo PEG	PEDROTTI
-	9	Scarti di archivio e materiale obsoleto	9.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	GRASSO ROZZO
1,2	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	CALVANO GRASSO PEDROTTI CLARIZIA GALLO MAIURI

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	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		42	30		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
5		Appendici assicurative: integrazioni assicurative richieste dai Servizi della Città su rischi R.C. – Fabbriati – 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		100%	100%		CLARIZIA
6		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	0,9	1		CLARIZIA
7		Sinistri polizza RCT/O	Gestione sinistri RCT/O	Andamento gestione sinistri. Rilevazione dei sinistri riservati, liquidati, respinti	N° rilevazioni	3	3		CLARIZIA

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
1,3	1	Linea 2 – Metropolitana: predisposizione dei documenti amministrativi e tecnici, previsti ai sensi di legge, per il conferimento dell'incarico di progettazione preliminare mediante procedura pubblica sopra soglia	1.a	Pubblicazione del bando di gara ed individuazione del progettista entro fine ciclo PEG	SCIAJNO NARDO
1	2	Implementazioni organizzative e adeguamenti informativi necessari rispetto al nuovo codice dei contratti pubblici	2.a	Entro la fine del ciclo PEG	SCIAJNO
1	3	Adeguamento della pagina "Appalti e Bandi" alle prescrizioni ANAC	3.a	Entro la fine del ciclo PEG	SCIAJNO BRULLINO MANTOVANI VALFRÉ
-	4	Aggiornamento del Piano Anticorruzione in relazione all'area di rischio "Contratti Pubblici"	4.a	Individuazione di indicatori e di misure già in atto corrispondenti/non corrispondenti alle proposte ANAC	SCIAJNO BRULLINO MANTOVANI VALFRÉ
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	SCIAJNO BRULLINO MANTOVANI VALFRÉ

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	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		15	15		SCIAJNO VIOLA

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	Formazione del personale dei Servizi che indicano procedure di gara in materia di adempimenti AVCPASS	1.a	Almeno 5 sessioni formative entro fine del ciclo PEG	SETTIMO
3,4	2	Aggiudicazione della gara per la selezione di un advisor che rediga il capitolato di gara per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas naturale nell'ambito dell'ATEM (Ambito Territoriale Minimo) Torino 1	2.a	Predisposizione del bando di gara selezione advisor entro il 31.07.2016	SETTIMO
1	3	Adozione di linee guida per i Servizi Comunali in materia di appalti al fine di garantire omogeneità, trasparenza e maggior efficienza delle procedure di gara	3.a	Almeno 2 circolari entro fine ciclo PEG	BRULLINO SETTIMO
1	4	Studio e disamina delle direttive comunitarie, della legge di recepimento e del nuovo Codice Appalti (D.Lgs 50/2016), in materia di Lavori Pubblici, al fine di redigere le nuove linee guida	4.a	Trasmissione delle linee guida al dirigente di Area	MANTOVANI NARDO
1	5	Revisione degli iter procedurali e aggiornamento degli schemi tipo di bandi e documenti di gara in seguito all'approvazione del nuovo Codice Appalti (D.Lgs 50/2016)	5.a	Documentazione aggiornata e disponibile sulla rete Intracom entro il 31.12.2016	GAMBULA
1	6	Realizzazione, nell'ambito del corso sui controlli AVCPASS, del modulo relativo alla "Tracciabilità dei pagamenti e Simog"	6.a	Almeno 5 sessioni formative entro la fine del ciclo PEG	GALANTE
1	7	Revisione dei testi standard dei capitolati d'appalto alla luce della riforma del codice dei contratti pubblici	7.a	Pubblicazione dei nuovi testi su Intracom entro fine ciclo PEG	VALFRÈ MANICONE PETRUZZA
3	8	Predisposizione del progetto di esternalizzazione dei servizi di gestione del magazzino e di movimentazione carichi	8.a	Relazione conclusiva contenente la valutazione dell'impatto economico della nuova modalità di gestione del servizio entro fine ciclo PEG	VALFRÈ ROSSO
3	9	Standardizzazione della modulistica di dettaglio per la richiesta da parte dei Servizi della città della fornitura delle varie tipologie di stampati	9.a	Pubblicazione della modulistica su Intracom entro la fine del ciclo PEG	TRUCANO
3	10	Centralizzazione del servizio derattizzazione, disinfestazione, ecc., per tutti i Servizi della città (escluse scuole)	10.a	Indagine dei fabbisogni entro il 31.05.2016	VIOLA
			10.b	Predisposizione degli atti di gara entro fine ciclo PEG	

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	Monitoraggio acquisti	Rendere disponibile e costantemente aggiornato il piano delle gare da effettuare		N° dei piani da aggiornare/4		N..D.	100%		VALFRÈ
2	Assistenza/noleggior fotocopiatori	Consentire la razionalizzazione della rete dei fotocopiatori	Verificare la presenza e la dislocazione dei fotocopiatori	N. sopralluoghi effettuati		N.D.	15		PETRUZZA
3	Servizi complessi di movimentazione/sgomberi	Svolgimento rilancio competitivo	Garantire il rapido svolgimento della procedura	% di procedure effettuate nel rispetto del valore di riferimento	20 gg	N.D.	90%		ROSSO
4	Fornitura interventi di manutenzione su arredi	Esecuzione degli interventi di manutenzione sugli arredi	Garantire il rispetto dei tempi previsti dal contratto	% di interventi effettuati nel rispetto del valore di riferimento	30 gg	100%	100%		MANICONE
5	Monitoraggio ausili presso scuole e CESM	Censimento dotazioni		n. sedi monitorate / totale sedi		11%	11%		TRUCANO
6	Albo fornitori	Iscrizione albo	Garantire rispetto tempi iscrizione al netto delle verifiche di legge	iscrizioni effettuate nel rispetto tempi di riferimento / totale iscrizioni effettuate	60 gg	100%	100%		GALANTE
7	Pagamento fornitori	Adozione della determinazione di liquidazione della fattura		numero di fatture liquidate nel rispetto dei tempi / n. totale fatture liquidate	30 giorni	100%	100%		VALFRÈ GALANTE

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	Rapporti con i clienti esterni (imprese)	Garantire la stipula dei contratti d'appalto entro 180 giorni dall'aggiudicazione		n. contratti stipulati nel rispetto del valore di riferimento / n. complessivo dei contratti stipulati	180 giorni dall'aggiudicazione definitiva	83%	75%		MANTOVANI NARDO
						90%	75%		BRULLINO SETTIMO GAMBULA

**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.
- 7) Cessione di quote di partecipazioni sia dirette che indirette detenute tramite FCT Holding

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2,3	1	Redazione, approvazione e sottoscrizione contratto di servizio quinquennale di 5T	1.a	Entro fine ciclo PEG	CAMPAGNOLO RINAUDO
5	2	Implementazione dell'attività di consolidamento gruppo Comune in attuazione del d.lgs. 118/2011: predisposizione atto di individuazione area consolidamento	2.a	Entro la scadenza del Rendiconto	GARINO
2	3	Commento ai piani pluriennali delle società di trasporto	3.a	Entro fine ciclo PEG	RINAUDO
1,4	4	Gestione rapporti con i comuni dell'ATEM (Ambito Territoriale Minimo) Torino 1 e aggiudicazione gara per la selezione di un advisor che rediga il capitolato di gara per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas naturale	4.a	Entro il 30.07.2016	CAMPAGNOLO
7	5	Adempimenti conseguenti al fine del rogito notarile di cessione della quota dal Comune alla Regione del 10% del capitale sociale detenuto in Soris S.p.a.	5.a	Redazione rogito notarile entro il 31.12.2016	DE GRANDIS

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	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 che rendono disponibile la semestrale		100%	100%		RINAUDO
2	Gestione contratti di servizio	Verifica del funzionamento dei servizi pubblici locali affidati con contratti stipulati successivamente all'entrata in vigore della legge 244 /2007- art 2 comma 461	Riunire la Città, le associazioni dei consumatori e i soggetti gestori dei servizi per esaminare l'andamento del servizio nell'anno mediante analisi congiunta dei reclami e delle proposte di miglioramento pervenute	N° Servizi pubblici locali oggetto della verifica		3	3		CAMPAGNOLO
3	Gestione societaria	Rendere disponibili alla Città gli indicatori contabili aggiornati delle società controllate	Disponibilità bimestrale delle principali voci contabili aggiornate	N° report aggiornati		100%	7		VILLARI RINAUDO GARINO

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 Entrate	Evasione delle pratiche di gestione delle entrate escluso il settore trasporti	Rispetto delle tempistiche previste dai contratti	N°pratiche evase entro i tempi previsti da contratto / N° totale pratiche		100%	100%		GARINO
5	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%	100%		CAMPAGNOLO
6	Gestione societaria	Adeguamento Statuti alla normativa speciale del T.U. partecipate	Ricognizione statuti in house e controllate	N° statuti revisionati		N.D.	>=2		DE GRANDIS

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	Elaborazione, a supporto di AFC, di specifico avviso per concessione cellari familiari	1.a	Entro il 31.12.2016	BOVE
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013: monitoraggio dei siti istituzionali degli enti no profit	2.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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione amministrativa enti no profit	Assemblee degli enti no profit	Preparazione finalizzata alla partecipazione alle assemblee attinenti modifiche statutarie	N° report di preparazione o deliberazioni per la partecipazione alle assemblee / N° totale assemblee convocate con OdG di competenza		100%	100%		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
3	1	Riorganizzazione dell'Ufficio Protocollo ai fini dell'incremento della gestione documentale informatizzata: sintesi delle procedure introdotte/modificate e delle aree prioritarie di intervento individuate per l'adozione del documento elettronico	1.a	Ordine di servizio organizzativo	LUBBIA
			1.b	Report quadrimestrale al Direttore	AMPARORE
1,2,3	2	Invio Sollecito Bonario IMU	2.a	Invio del sollecito bonario ai contribuenti interessati entro 45 giorni dalla ricezione delle liste	AMPARORE
			2.b	Report quadrimestrale al Direttore	
1	3	Controllo sul territorio delle occupazioni suolo pubblico (COSAP) irregolari con particolare riguardo a griglie ed intercapedini	3.a	Almeno 300 rilievi entro fine ciclo PEG	CASTAGNELLA
1	4	Partecipazione al recupero evasione ed elusione erariale mediante inoltri segnalazioni qualificate all' Agenzia delle Entrate	4.a	Almeno 30 segnalazioni entro fine ciclo PEG	CASTAGNELLA
1,2,3	5	Adeguamento del Regolamento delle Entrate Tributarie D.Lgs. 446/1997 ai principi dettati dal Titolo I D.Lgs. 156/2015 in materia di Diritto del contribuente di presentare Interpello	5.a	Predisposizione della Deliberazione del Consiglio Comunale entro maggio 2016	ORLANDO
			5.b	Report quadrimestrali al Direttore sugli sviluppi attuativi	
1,2,3	6	Evoluzione del sistema gestionale SIGE (Sistema Informativo Integrato di Gestione Delle Entrate) per l'acquisizione di ulteriori fonti informative necessarie alla predisposizione di una comunicazione di precalcolato IMU	6.a	Acquisizione e gestione all'interno di SIGE delle dichiarazioni e dei modelli 8bis da CAAF	RINALDI RONCONE PATELLA GIORDANO
			6.b	Acquisizione e gestione all'interno di SIGE delle dichiarazioni enti no profit	
1	7	Recupero evasione su Tassa Rifiuti: accertamento tributario in modalità semiautomatica	7.a	Emissione di n. 4.500 avvisi di accertamento Tassa rifiuti entro fine ciclo PEG	COMANDUCCI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,3	8	Revisione e aggiornamento delle liste di carico Tassa Rifiuti: controllo ed adeguamento della categoria di tassazione per Onlus, locali notturni, alberghi, benzinai	8.a	Entro fine ciclo PEG	MASTRORILLI COMANDUCCI
1	9	Analisi di posizioni debitorie rilevanti delle liste enti ed attività	9.a	Report quadrimestrale al Direttore sugli sviluppi attuativi	RINALDI MASTRORILLI
1	10	Analisi di posizioni debitorie rilevanti delle liste abitazioni	10.a	Report quadrimestrale al Direttore sugli sviluppi attuativi	RINALDI TASSO
1,2	11	Revisione delle posizioni tributarie risultate sconosciute all'invio delle cartelle di pagamento/intimazioni o per le quali esiste sospensione di legge	11.a	Report quadrimestrale al Direttore sulla revisione e sull'aggiornamento delle liste di carico tassa rifiuti	TASSO ALBANI
1	12	Predisposizione di 2 liste di carico nell'anno degli accertamenti IMU/ICI per emissione ingiunzioni	12.a	Trasmissione a SORIS di 2 liste di carico entro il 31.12.2016	GIORDANO
1	13	Progetto recupero evasione TASI	13.a	Emissione e spedizione di n. 700 provvedimenti di accertamento TASI entro fine ciclo PEG	PATELLA
1,2	14	Definizione del nuovo Regolamento IMU	14.a	Approvazione del regolamento entro la data di entrata in vigore del bilancio di previsione 2016 e trasmissione al Ministero dell'Economia e delle Finanze	RONCONE
			14.b	Successivi report quadrimestrali al Direttore sugli sviluppi attuativi	
1,2	15	Semplificazione della procedura per il rilascio autorizzazione insegne pubblicitarie: modifiche regolamentari.	15.a	Predisposizione della deliberazione di Consiglio Comunale di modifica del Regolamento Cimp per adozione nuova procedura	VITROTTI
1,2	16	Istituzione di un sistema di monitoraggio degli avvisi di pagamento, delle riscossioni e delle agevolazioni Cosap in relazione alle concessioni di suolo pubblico per manifestazioni ed eventi	16.a	Presentazione primo monitoraggio al Dirigente entro fine ciclo PEG	AGALIATI
1,2	17	Parziale revisione delle procedure operative della Commissione de hors al fine di snellire e migliorare l'azione amministrativa	17.a	Predisposizione linee guida nuove procedure entro il 31.12.2016	BERTA
1,2	18	Revisione sito internet Cosap temporanea: creazione di nuova pagina dedicata al rilascio concessioni per occupazione lavori edili e assimilati	18.a	Pubblicazione su sito web entro fine ciclo PEG	BRESSA
1,2,3	19	Semplificazione della procedura per il rilascio autorizzazione insegne pubblicitarie	19.a	Proposta nuova procedura al Dirigente entro il 31 ottobre 2016	FALCONE
1,2,3	20	Creazione di 4 mini-circuiti affissionali composti ognuno da 15 stendardi bifacciali speciali, situati in aree circoscritte ad alto passaggio veicolare e pedonale	20.a	Pubblicazione sulla pagina web del servizio affissioni entro il 31.12.2016 (per le zone Torino Ovest, Torino Sud, Torino Nord e Torino Crocetta)	PANETTA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	21	Integrazione e modifica delle procedure di "Controllo del Territorio e Attività Sanzionatoria" in applicazione del disposto dell'art. 29, comma 1, Regolamento 335 e in seguito al recente affidamento del servizio di rimozione e copertura della pubblicità abusiva	21.a	Stesura della nuova procedura entro il 31.12.2016	SCONFIENZA
1,2	22	Revisione del Capitolato di servizio Società di riscossione SORIS e sviluppi attuativi	22.a	Predisposizione del documento definitivo entro fine ciclo PEG Report trimestrali al Direttore sugli sviluppi attuativi	MOSCA
1,2	23	Revisione del Regolamento per l'applicazione dell'Imposta di soggiorno e sviluppi attuativi	23.a	Predisposizione delle proposte di modifica entro il 31.12.2016 Report trimestrali al Direttore sugli sviluppi attuativi	CASTELLA
3	24	Verifica e realizzazione di nuova segnaletica interna per l'accesso agli uffici	24.a	Progetto di adeguamento e stesura del cronoprogramma entro giugno 2016	PAUCIULLO
			24.b	Realizzazione della segnaletica entro fine ciclo PEG	
1	25	Tavolo tecnico della riscossione: analisi delle posizioni debitorie rilevanti comuni alle diverse entrate relative al campione estratto e proposta di azioni attivabili	25.a	Report trimestrali delle azioni effettuate al Direttore	MOSCA TRONO
--	26	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	26.a	Oneri informativi per cittadini e imprese: alimentazione dello scadenziario nuovi obblighi amministrativi	MOSCA RINALDI VITROTTI
--	27	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018	27.a	Attuazione delle misure previste nel Piano anticorruzione	MOSCA RINALDI VITROTTI
--	28	Scarti di archivio e materiale obsoleto	28.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	MOSCA RINALDI VITROTTI
--	29	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)	29.a	Entro fine ciclo PEG	MOSCA RINALDI VITROTTI

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	Controllo abusivi CIMP e COSAP e Verifiche utenze TARSU-TARES- TARI	Lavorazione isolati	Numero Verbalì Codice Stradale, Regolamenti Comunali e segnalazioni vuoti TARSU-TARES-TARI occupati	N° verbalì e/o segnalazioni emesse		1.800	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		53	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%		MOSCA CASTELLA
4		Liquidazione rimborsi ICI – IMU – TASI	Emissione della determinazione dirigenziale di liquidazione con invio alla Direzione Finanza	N° determinazioni emesse entro 7 gg. dalla data di richiesta del Servizio IUC / totale determinazioni emesse	> 90% delle determinazioni emesse entro 7 gg. dalla data di richiesta del Servizio IUC	100%	100%		MOSCA CASTELLA
5		Applicazione compensi SORIS relativamente ai rimborsi sui tributi non ICI – IMU – TASI	Correttezza dell'applicazione del compenso previsto dal capitolato	N° di rimborsi controllati / N° totale rimborsi		100%	100%		MOSCA 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	ANNO PREC.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Gestione Convenzione con Agenzia delle Entrate	Gestione utenze SIATEL	Movimentazione ed aggiornamento delle utenze SIATEL del Comune di Torino con installazione di certificato digitale. Gestione dell'informazione all'utenza.	N° comunicazioni evase / N° comunicazioni in arrivo dall'utenza		100%	100%		MOSCA PAUCIULLO
7	Protocollo Direzionale: protocollo in arrivo Servizio IUC	Protocollo delle comunicazioni in arrivo relative al Servizio IUC e trasmissione agli uffici competenti	Garantire il protocollo e la restituzione agli uffici delle comunicazioni entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione	N° delle comunicazioni protocollate e trasmesse entro i tempi / N° delle comunicazioni ricevute		98%	97%		AMPARORE
8	Protocollo Direzionale: protocollo in partenza Servizio IUC	Protocollo e invio delle comunicazioni in partenza relative al Servizio IUC	Garantire il protocollo e l'invio delle comunicazioni entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione	N° delle comunicazioni protocollate e trasmesse entro i tempi / N° delle comunicazioni ricevute		93%		95%	AMPARORE
9	Gestione del personale della sede di Corso Racconigi	Controllo delle difformità di registrazione transiti dipendenti rilevate dall'applicativo di gestione	Inoltro mail al dipendente per richiesta chiarimenti e regolarizzazione del transito entro il mese successivo a quello in cui si è verificata la difformità	N° regolarizzazioni effettuate nei tempi / N° difformità rilevate		99%	98%		AMPARORE
10	Emissione avvisi accertamento Tassa Rifiuti (recupero evasione ai fini TARSU/TARES)	Analisi di posizioni contributive mediante incrocio di banche dati finalizzata al controllo della base imponibile TARSU-TARES-TARI	Quantità di avvisi di accertamento caricati a sistema	N° avvisi di accertamento caricati a sistema		17.591	12.000		RINALDI COMANDUCCI

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	Riscontro attività concessionari	Effettuazione controlli inesigibilità Soris	Analisi puntuale delle posizioni relative alla percentuale individuata sul campione estratto	Controllo dei Codici Fiscali presenti nel campione estratto dall'ufficio		1,3%	1%		TRONO
12	Gestione attività sanzionatoria e di recupero evasione COSAP permanente	Emissione atti di contestazione e ingiunzione in seguito a sanzioni per occupazioni abusive permanenti Riesame di ordinanze ingiunzioni su sanzioni relative a occupazioni permanenti	Esame dei verbali	Ordinanze ingiunzione emesse / totale verbali elevati VV.UU.		100%	100%		VITROTTI BERTA
13			Risposta al cittadino nei termini	Istanze presentate dal cittadino evase entro 10 gg / totale istanze presentate dal cittadino		100%	100%		
14	Gestione attività sanzionatoria e di recupero evasione COSAP temporanea	Attivazione procedimento sanzionatorio	Verifica circa l'applicabilità di sanzioni e/o indennità dovute	Procedimenti attivati / N° verbali elevati da VV.UU e pervenuti entro il 31 ottobre 2016		95,51%	95%		VITROTTI SCONFIENZA
15	Suolo pubblico – rilascio concessioni dehors continuativi	Rilascio concessioni dehors continuativi	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento concessorio deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente	N° pratiche evase nei tempi / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (60 giorni)	100%	100%		VITROTTI BERTA
16		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	ANNO PREC.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
17	Suolo pubblico – Rilascio concessioni per occupazioni con precari edilizi	Predisposizione della deliberazione periodica per l'approvazione delle occupazioni di suolo pubblico con precari edilizi e predisposizione delle concessioni per l'occupazione suolo pubblico con precari edilizi	Rilascio dei provvedimenti concessori entro 30 giorni dalla data di approvazione della deliberazione che autorizza le occupazioni edilizi	N° pratiche evase nei tempi / N° pratiche totali da evadere	30 gg dalla data di approvazione della deliberazione che autorizza le occupazioni	100%	100%		VITROTTI BERTA
18	Suolo pubblico – rilascio concessioni temporanee	Rilascio concessioni temporanee suolo pubblico (attività di sensibilizzazione e raccolta fondi, attività promozionali, 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 AGALIATI
19	Suolo pubblico - rilascio concessioni temporanee	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 9,00-12,30 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%		AGALIATI
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° 552.227 manifesti N° 213.204 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	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		945	700		PANETTA
22		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		175	90		PANETTA
23	Servizio TARI			Si rinvia alle specifiche di Qualità del servizio SQS D10A_01					RINALDI GIORDANO MASTRORILLI TASSO
24	Servizio C.I.M.P.			Si rinvia alle specifiche di Qualità del servizio SQS D10A_02					VITROTTI FALCONE SCONFIENZA
25	Servizio IMU/ICI			Si rinvia alle specifiche di Qualità del servizio SQS TRIB 02					RINALDI GIORDANO PATELLA RONCONE
26	Servizio Occupazione Temporanee di suolo pubblico per attività edilizie			Si rinvia alle specifiche di Qualità del servizio SQS TRIB 01					VITROTTI BRESCIA

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
5	1	Accertamenti territoriali e richieste (notifiche ai sensi comma 336, art. 1, legge 311/04 "Adeguamento del classamento catastale") di aggiornamento catastale	1.a	Almeno 600 unità immobiliari urbane notificate entro fine ciclo PEG	BECCASIO
4	2	Verificare la congruità tra la banca dati censuaria e planimetrica	2.a	Verifica di circa 10.500 unità immobiliari urbane entro fine ciclo PEG	BECCASIO
5	3	Verifica delle unità immobiliari classate in categoria A/5 ai sensi dalla legge 662, art. 3, comma 58	3.a	Verifica di circa 300 unità immobiliari urbane entro fine ciclo PEG	BECCASIO
4	4	Unità immobiliari urbane (u.i.u.) con errata attribuzione della zona censuaria: correzione della banca dati e notifica al contribuente da parte dell'Agenzia delle Entrate	4.a	Fornitura all'Agenzia delle Entrate dei riferimenti integrati a documentazione dell'errore di attribuzione censuaria di almeno 100 u.i.u entro fine ciclo PEG	PIRRELLO

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	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 / N° totale provvedimenti notificati		100%	100%		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 / N° totale comunicazioni inviate all'utente		100%	100%		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 TARI all'80% della superficie catastale)	N° verifiche effettuate / N° verifiche richieste		100%	100%		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	N° richieste gestite nei tempi / N° totale richieste	10 gg tra la data di ricevimento formale della richiesta e invio dell'elaborato cartografico	100%	100%		PIRRELLO

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

Politica: GESTIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI ARREDO URBANO, RIGENERAZIONE URBANA E INTEGRAZIONE

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
- 5) Progettare, promuovere e coordinare interventi di rigenerazione urbana, con particolare riferimento alla zona Nord della città
- 6) 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
6	1	Predisposizione del piano di comunicazione sulla collaborazione tra Amministrazione e cittadini in materia di beni comuni	1.a	Approvazione del documento con determina dirigenziale entro fine ciclo PEG	CAVALLARO
4	2	Progetto di riqualificazione della piazza di ingresso del Palazzo dei Tributi e Catasto	2.a	Documento di progetto entro fine ciclo PEG	DI NUNZIO
2	3	Verifica di eventuali abusi di insegne pubblicitarie.	3.a	Verifica nelle circoscrizioni 2-3-5-9 e 10 entro fine ciclo PEG	ZAPPIA
6	4	Approvazione della deliberazione circa le collaborazioni ordinarie ai sensi del Regolamento n. 375 della Città di Torino	4.a	Presentazione di Deliberazione di Giunta Comunale entro fine ciclo PEG	FERRERO
2	5	Revisione delle superfici di tutti i distributori di carburanti su suolo pubblico	5.a	Aggiornamento delle tabelle di riferimento entro fine ciclo PEG	COMO
2	6	Regolarizzazione manufatti edilizi su suolo pubblico	6.a	Definizione di almeno il 50% dei casi sospesi entro la fine del ciclo PEG	CASULA



N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	7.a	Oneri informativi per cittadini e imprese: alimentazione dello scadenziario nuovi obblighi amministrativi	CAVALLARO
-	8	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018	8.a	Attuazione delle misure previste nel Piano anticorruzione	CAVALLARO
-	9	Scarti di archivio e materiale obsoleto	9.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	CAVALLARO
1,2,3,4,5	10	<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 del report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	10.a	Entro fine ciclo PEG	CAVALLARO



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	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		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		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	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	100%	100%		CASULA
7		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	Tempo di riferimento: 60 giorni	80%	95%		COMO

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	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 quando 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	Tempo di riferimento: 45 giorni	100%	100%		FERRERO
9	Ex Incet. Concessione degli spazi	Monitoraggio dello stato e dell'uso dei luoghi dei locali Ex-Incet	L'uso dei locali da parte del concessionario deve essere costantemente monitorato al fine di garantire il corretto utilizzo del patrimonio comunale	N° di report di monitoraggio / 12 mesi		N.D.	100%		DI NUNZIO

<div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO TARSU - NUI CONTROLLO INESIGIBILITA' E RISCOSSIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : TARSU</div>						DOCUMENTO	SQS_D10A_01	
						REV.	3 DEL 29/12/2011	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	F. SOLOFRIZZO	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Emissione avvisi di pagamento	Osservanza normativa applicabile relativa a criteri di calcolo, tariffe, esenzioni, riduzioni, agevolazioni	Regolamento TARSU (n. 210) D.Lgs. N. 507/93	Correttezza formale e sostanziale dell'avviso di pagamento	Non prevista		Avvisi di pagamento corretti (senza errori materiali) / totale degli avvisi emessi	> 98%	POSet D10 A 02
	Tempistiche di emissione degli avvisi di pagamento	Capitolato SORIS	La postalizzazione degli avvisi avviene almeno 20gg prima della scadenza della prima rata	Superamento della finestra temporale di oltre 10 giorni	SORIS	Avvisi emessi e postalizzati nella finestra temporale prevista / totale avvisi	100%	POSet D10 A 01
	La grafica e la stampa degli avvisi è leggibile e completa	Capitolato SORIS	Assenza di errori di stampa negli avvisi	Presenza di errori di stampa negli avvisi	SORIS	Avvisi stampati correttamente / totale avvisi	100%	POSet D10 A 01
Lavorazione istanze del contribuente per sgravi e rimborsi	Conclusione delle istanze del contribuente che possono generare sgravi o rimborsi (agevolazioni, riduzioni, esclusioni, cessazioni, ecc.) nei tempi previsti dalla normativa vigente	Regolamento TARSU (n. 210) D.Lgs. N. 507/93 L. 296/2006 (Finanziaria 2007)	Il Settore conclude la lavorazione delle istanze entro 110 giorni dalla presentazione	Istanze concluse oltre 140 giorni		Istanze evase nei tempi / totale istanze	maggiore del 90%	POSet D10A 02
			Se l'istanza genera uno sgravio, il <i>concessionario per la riscossione</i> recapita il nuovo avviso di pagamento entro 70 giorni dalla prenotazione del scarico	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 scarico	Presenza di ritardi superiori a 15 gg	SORIS	Rimborsi erogati nei tempi / totale rimborsi	maggiore del 90%	POSet D10A 02
Controllo su istanza avvisi di accertamento	Lavorazione delle istanze di autotutela su avvisi di accertamento	Regolamento TARSU (n. 210) D.Lgs. N. 507/93	Istanze di autotutela concluse entro 30 giorni dalla presentazione	Istanze di autotutela concluse oltre i 45 gg in assenza cause ostative		Istanze evase nei tempi / totale istanze	maggiore del 90%	POSet D10A 05

<div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO TARSU - NUI CONTROLLO INESIGIBILITA' E RISCOSSIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : TARSU</div>						DOCUMENTO	SQS_D10A_01	
						REV.	3 DEL 29/12/2011	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	F. SOLOFRIZZO	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	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 4 del 1 gennaio 2015	
						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 SER TRIB 10
RILASCIO AUTORIZZAZIONI PUBBLICITA' PERMANENTE E TEMPORANEA	Le autorizzazioni rilasciate sono conformi alla normativa vigente	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 / dinieghi emessi in conformità della normativa di settore sul totale delle autorizzazioni / dinieghi emessi (assenza di revoche a seguito di esposti)	100%	PO SER TRIB 10
	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 SER TRIB 10
			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%
EMISSIONE AVVISI DI PAGAMENTO	Il servizio garantisce la corretta applicazione delle tariffe a fronte del caricamento dati riferiti a tipologia e dimensioni degli impianti autorizzati con applicazione delle eventuali esenzioni/riduzioni, su specifico 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. avvisi corretti (assenza di errori materiali) sul totale degli avvisi emessi	100%	PO SER TRIB 12
	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	99%	PO SER TRIB 12
	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 SER TRIB 12
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 SER TRIB 13
	Redazione provvedimenti sanzionatori	Reg. n. 335 Codice della Strada Reg. n. 248 L. 689/81	L'ufficio emette provvedimenti nel rispetto della normativa vigente			totale dei provvedimenti corretti, in conformità alla normativa, sul totale dei provvedimenti emessi (assenza di ricorsi persi e di annullamenti in autotutela per cause imputabili al competente ufficio del Servizio CIMP)	100%	PO SER TRIB 13

<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 4 del 1 gennaio 2015		
						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	90%	PO SER TRIB 10	
	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 (in situazione di organico completo)	100%	PO SER TRIB 10	
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%	PO SER TRIB 10	
			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%	PO SER TRIB 10	
	Il cittadino può contattare telefonicamente gli uffici del Settore. (call center di secondo livello)			Il servizio di call center di secondo livello è attivo per 36 ore settimanali				n. giorni con orario garantito / n. giorni apertura	100%
			n. giorni in cui il servizio è attivo / n. giornate lavorative					100%	PO SER TRIB 10
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%	PO SER TRIB 10	
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	90%	PO SER TRIB 10	
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%	PO SER TRIB 10	





CITTA' DI TORINO


DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SETTORE IUC
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO :

ICI/IMU/TASI

DOCUMENTO	SQS TRIB 02
REV.	5 DEL 01/10/2015
REDAZIONE	P. GIORDANO
VERIFICA	F. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	L. RINALDI

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
DICHIARAZIONI IMU/ICI E COMUNICAZIONI DI APPLICAZIONE ALIQUEUTE	tempistiche di caricamento in banca dati delle dichiarazioni cartacee		Caricamento delle dichiarazioni inoltrate dal Settore entro il 30/01 di ogni anno		CAF aderenti	n. dichiarazioni caricate entro i termini/n. dichiarazioni consegnate dal Servizio IMU/ICI	95%	PO_Ser_TRIB_02
ACCETTAZIONE ISTANZE IMU E TASI ORDINARIA	Tempistiche per la lavorazione di istanze/interpello riguardanti l'Imu e la Tasi ordinaria	L. 241/90 s.m.i. L. 212/00 s.m.i. Reg. Procedimenti Amministrativi (risposta entro 30 gg. per istanze e 120 gg. per interpellii)	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 ricevute	100%	PO_Ser_TRIB_02
			il contribuente ottiene risposta all'interpello entro 120 gg. dalla presentazione			n. Interpelli lavorati entro i termini/n. interpellii ricevuti	100%	PO_Ser_TRIB_02
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 dell'istanza)	Il Settore ICI conclude la lavorazione delle istanze di rimborso entro 143 giorni dalla data di presentazione			n. istanze lavorate entro i termini/n. istanze presentate	100%	PO_Ser_TRIB_03
			Il Settore Gestione Finanziaria emette la determina di liquidazione entro 7 giorni dalla data della richiesta da parte del Settore		Servizio Amministrazione e Gestione Finanziaria	n. determine emesse entro i termini/n. richieste pervenute	100%	PG_DIR_QMSD_12
			Il Settore Procedure Liquidazione Fornitori (V.D.G. Risorse Finanziarie) eroga il rimborso entro 30 giorni dal ricevimento della determina di liquidazione		Settore Procedure Liquidazione Fornitori V.D.G. Risorse Finanziarie	n. rimborsi erogati entro i termini/n. rimborsi richiesti	100%	PGSet V06A 01
ASSISTENZA DI PERSONA (TRAMITE SPORTELLI)	Disponibilità di sportelli aperti al pubblico per ottenere informazioni, consulenza, assistenza e per la presentazione di istanze e dichiarazioni		Rispetto orari di apertura (lun/ven 8,30 - 12,30)			n. giorni con rispetto orario d'apertura/n. giorni d'apertura sportelli	100%	PO_Ser_TRIB_02
			Il tempo d'attesa agli sportelli non supera i 20 min. di norma ed i 40 minuti nei periodi di punta			n. giorni con tempi d'attesa entro gli std/n. giorni apertura sportelli	95%	PO_Ser_TRIB_02

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
ASSISTENZA TELEFONICA	Disponibilità di un call center di 1° livello per info su casistiche std ICI/IMU/TASI, sui servizi offerti dal Servizio e sugli atti emessi		Il numero di operatori in servizio presso il call center di 1° liv. non è mai inferiore a 3		Servizio Telefonia e call center (Direzione Sistemi Informativi)	n. giorni con presenza minima rispettata/gg. apertura	90%	PGSett D05M 01
			i tempi di attesa non superano i 120 sec medi al giorno			n. giorni con tempi d'attesa inferiori a 120 sec in media./gg. apertura	70%	PGSett D05M 01
			Rispetto orario di apertura: lun.-ven. 8:00 – 20:00 sabato: 8:00 – 13:00			n. giorni in cui l'orario viene rispettato/ tot. giorni di disponibilità del servizio	100%	PGSett D05M 01
	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. giorni apertura call center/n. giorni lavorativi	100%	PO_Ser_TRIB_02
ASSISTENZA ON-LINE (VIA E-MAIL)	Tempistiche di risposta pervenute alle caselle di posta elettronica <i>assistenzaici@comune.torino.it</i> , <i>assistenzaimu@comune.torino.it</i> , <i>assistentatasi@comune.torino.it</i> (gestione tramite sistema OTRS)		La risposta all'e-mail dei contribuenti avviene entro 30 giorni			n. risposte entro i termini/n. richieste pervenute	95%	PO_Ser_TRIB_02



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, 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.

2 DEL 20.01.2015

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
RILASCIO CONCESSIONE PER LAVORI EDILI	Tempestività del servizio di concessione o diniego per lavori edili	Reg. COSAP n.257; concessione il giorno prima occupazione	Concessione emessa almeno il giorno prima dell'inizio dell'occupazione			concessioni emesse entro l'inizio dell'occupazione/ concessioni emesse	100%	POSer TRIB 15
RILASCIO CONCESSIONE PER PONTEGGI E STECCATI	Tempestività del servizio di concessione o diniego per ponteggi e steccati	Reg. COSAP n.257; concessione il giorno prima occupazione	Concessione emessa almeno il giorno prima dell'inizio dell'occupazione			concessioni emesse entro l'inizio dell'occupazione/ concessioni emesse	100%	POSer TRIB 17
RILASCIO VOUCHER PER PICCOLI LAVORI EDILI	Tempestività del servizio di rilascio voucher		Voucher rilasciato in un giorno lavorativo			voucher emessi entro il tempo std/voucher emessi	100%	POSer TRIB 16
	Tempestività del servizio di rilascio duplicati voucher		Voucher rilasciato in un giorno lavorativo			voucher emessi entro il tempo std/voucher emessi	100%	POSer TRIB 16

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° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Applicazione accordo CIA 5/2015, riconoscimento progressione economica orizzontale a quota parte del personale in servizio	1.a	Predisposizione domanda on line, schemi valutazione, documentazione endoprocedimentale e predisposizione elenchi finali per ciascuna categoria economica	RUBINO DONOTTI POMA MERLO BUA
			1.b	Elaborazione elenchi dipendenti rientranti nelle fattispecie escludenti : - Disciplinari - Assenze - Anzianità di servizio	FORTE TIBONE PEPE
			1.c	Supporto alla elaborazione delle domande e interfaccia con il personale coinvolto	VERDE
			1.d	Aggiornamento titoli di studio	SACCO
			1.e	Calcolo dei requisiti di servizio	RITORTO PEPE
			1.f	Dare corso ai percorsi di premialità e sviluppo di carriera	RUBINO DONOTTI
			1.g	Applicazione stipendiale	TIBONE RITORTO
2	2	Progettazione ed estensione del Sistema Qualità a nuovi processi/servizi	2.a	Rispetto del Piano di Attività 2016	D'ALESSANDRO DOLINO
2	3	Sperimentazione nuova Iso 9001:2015	3.a	Revisione degli strumenti del Sistema Qualità in 4 aree già incluse nel certificato	D'ALESSANDRO DOLINO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	4	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	4.a	Servizio di selezione e assunzione di personale a tempo determinato - Rispetto del Piano di Attività 2016	DONOTTI MARCHESE
			4.b	Servizio di concessione a titolo gratuito di aule per la formazione - Rispetto del Piano di Attività 2016	POMA PRINCIPALE
2	5	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	5.a	Definizione "Piano obiettivi LGBT" in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	POMA PRINCIPALE
			5.b	Rispetto del "Piano obiettivi LGBT" entro fine ciclo Peg	
2	6	Estratto conto contributivo INPS	6.a	Predisposizione documentazione utile e controllo dei dati contributivi di circa 2.000 dipendenti della Città al fine di implementare l'estratto conto contributivo INPS	COLOMBO PEPE
1, 2	7	Ricollocazione del personale derivante: - dai processi di mobilità ex art. 1 c. 424 L.190/214 - dalla revisione del regolamento sul decentramento	7.a	Entro fine ciclo Peg	RENA
1, 2	8	Piano di Azioni Positive triennio 2016 – 2019 (Art. 48 D. LGS. 198/06). Proposta di azioni concrete per l'attuazione della Azione n. 1 dell'Area Organizzazione del lavoro e Conciliazione del PAP.	8.a	Proposta al CUG e alle OO.SS. dello entro il 31.10.2016 di un documento operativo	MIGLIA SCIARAFFA
1, 2	9	Promozione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro nelle amministrazioni pubbliche (art. 14 della L. 124/2015). Proposta di programma per l'adozione di misure organizzative volte alla prosecuzione organizzativa del telelavoro ed alla sperimentazione di nuove modalità spazio-temporali di svolgimento della prestazione lavorativa	9.a	Realizzazione di un convegno sul tema dello smartworking con il coinvolgimento degli enti pubblici regionali, entro il 29.02.2016	MIGLIA SCIARAFFA
			9.b	Presentazione alle OO.SS. del programma entro il 30.11.2016	
1	10	Predisposizione degli atti conseguenti al completamento del piano relativo al conferimento dei nuovi incarichi di Posizioni Organizzative e Alte Professionalità	10.a	Entro il 30.06.2016	SCHIAVONE
2	11	Pianificazione e gestione della procedura relativa al primo rinnovo annuale delle dichiarazioni di insussistenza di cause di incompatibilità di incarico dirigenziale, incluse le fasi di acquisizione con l'ausilio della firma digitale e pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente del sito della Città di Torino	11.a	Entro il 31.12.2016	SCHIAVONE
2	12	Inserimento nel SGQ del processo relativo alla concessione a titolo gratuito delle aule della formazione ad altri servizi dell'Ente per attività formative/di rilevanza istituzionale.	12.a	Approvazione della procedura revisionata	PRINCIPALE
2	13	Sperimentazione dell'utilizzo di un'applicazione per la gestione delle code a distanza presso l'anagrafe centrale	13.a	Relazione finale sull'esito della sperimentazione	FATIBENE
-	14	Adeguamento alla norma sulla trasparenza della pagina Internet relativa ai bandi di concorso per quanto riguarda costi, procedure e dati assicurativi	14.a	Entro fine ciclo Peg	DONOTTI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	15	Ulteriore mappatura dei processi della Direzione e valutazione dei rischi ai sensi della normativa Anticorruzione	15.a	Entro fine ciclo Peg	POMA RUBINO DONOTTI D'ALESSANDRO
-	16	Scarti di archivio e materiale obsoleto	16.a	Almeno uno scarto annuo	POMA RUBINO DONOTTI D'ALESSANDRO
-	17	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) 	17.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	RUBINO DONOTTI POMA D'ALESSANDRO



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	Selezioni, assunzioni e mobilità esterna			Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio Formazione SQS SQS SGRU02					DONOTTI MARCHESE
2	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
3	Adeguamento al programma triennale per la trasparenza	Gestione delle dichiaraz. di insussistenza di cause incompatibilità e inconferibilità con gli incarichi dirigenziali e di vertice		Pubblicazione delle dichiarazioni rilasciate da ogni singolo dirigente nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito web	Entro 1 mese dalla scadenza annuale	N.D.	100%		SCHIAVONE DONOTTI
4	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%		DONOTTI
5	Gestione contenzioso con i dipendenti	Redazione e invio all'Avvocatura delle memorie relative alle cause di lavoro		N° memorie inviate entro i tempi previsti / N° complessivo di memorie richieste	45 gg	100%	100%		MIGLIA
6	Formazione			Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio Formazione SQS SGRU01					POMA PRINCIPALE
7	Mobilità interna del personale	Convocazione del dipendente che ha presentato domanda di mobilità interna		N° convocazioni al dipendente entro i tempi di riferimento / N° richieste di competenza pervenute	Entro il mese successivo alla data di presentazione della domanda	95%	93%		RENA
8	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	94%	94%		BUA RUBINO



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.	
9	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	98%	98%		VERDE RUBINO
10	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%	95%		COLOMBO RUBINO
11	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%	93%		PEPE RUBINO
12	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	100%	97%		RITORTO RUBINO
13	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	94%	98%		TIBONE RUBINO
14	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

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.	
15	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
16	Bilancio	Controllo contabile e finanziario sulle determinazioni di liquidazione dei compensi accessori ai dipendenti predisposte dai diversi uffici comunali e dirette all'ufficio stipendi (per il caricamento sul cedolino)		N° determinazioni controllate entro i tempi di riferimento / N° determinazioni complessive controllate	5 gg lavorativi	98%	98%		RUBINO MERLO
17	Gestione della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" del sito web della Città	Aggiornamento della sezione per la parte relativa ai curricula dei Dirigenti		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
18	Procedimenti disciplinari	Verifica procedimenti disciplinari a carico dei dipendenti		N° verifiche effettuate entro i tempi di riferimento / N° verifiche richieste	Entro 5 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta	n.d.	95%		FORTE RUBINO
19	Gestione del Sistema Qualità	Somministrazione indagini di customer satisfaction		N° Indagini di customer satisfaction effettuate/ N° indagini previste nel Piano approvato		95%	95%		D'ALESSANDRO DOLINO
20			Invio del report finale ai Servizi	N° indagini concluse nei tempi di riferimento/ N° indagini concluse	60 gg dalla chiusura della somministrazione	n.d.	95%		D'ALESSANDRO DOLINO
21				Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio Qualità SQS QMSC 01					D'ALESSANDRO
22	Sperimentazione soluzione innovative	Coordinare l'avvio e lo sviluppo di progetti innovativi nella gestione dei servizi della Città	Produrre Report per la Direzione sull'andamento dei singoli progetti	Report prodotti / Valore di riferimento	1 report mensile	N.D.		100%	FATIBENE

 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

 CITTA' DI TORINO	DIREZIONE ORGANIZZAZIONE - SERVIZIO ASSUNZIONI E STRUTTURE ORGANIZZATIVE						DOCUMENTO	SQS SGRU 02
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: SELEZIONI, ASSUNZIONI E MOBILITA' ESTERNA						REV. 2	DEL 01.03.2016
							REDAZIONE	RITA PRINCIPALE
							VERIFICA	FRANCESCO D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	ENRICO DONOTTI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile/ note/data agg.
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal servizio	Indicatore	valore soglia base anno	
GESTIONE SELEZIONE	Tempi di trasmissione provvedimenti di nomina del RUP e della Commissione Esaminatrice delle selezioni concorsuali al Consigliere di Parità regionale	Art.57 c.1 bis D.lgs 165/2001. La trasmissione al Consigliere di Parità regionale deve essere effettuata entro 3 gg.dall'adozione dei provvedimenti	Il termine di invio è conforme alla normativa.			% di invii nei termini	100%	POSerSGRU03
	Tempi di scadenza presentazione domande di concorso	Regolamento assunzioni n.376. Il termine è compreso tra 15 e 30 gg, dalla pubblicazione del bando di concorso sul Bollettino ufficiale della Regione Piemonte	Il termine di presentazione delle domande è conforme al Regolamento			rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU03
	Tempi di pubblicazione del bando di selezione per mobilità volontaria	Art.30 D.Lgs.165/2001. Il bando deve essere pubblicato sul sito internet della Città per almeno 30 giorni	Il tempo di pubblicazione del bando di selezione per mobilità volontaria è conforme alla legge			rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU02
	Tempi di trasmissione elenco candidati che hanno presentato domanda di concorso telematica		L'elenco dei candidati che hanno presentato domanda di concorso telematica è trasmessa entro 10 gg lavorativi dalla data di scadenza presentazione domande di concorso		CSI	rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU03 POSerSGRU02
	Tempi di comunicazione del calendario della prova scritta o pratica ai candidati ammessi	Regolamento assunzioni n.376. La comunicazione del calendario della prova scritta o pratica ai candidati ammessi deve essere effettuata almeno 15 gg prima della data stabilita per la prova	Il tempo di invio della comunicazione è conforme alla legge.			rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU03 POSerSGRU02
	Tempi di pubblicazione sul sito internet della Città dell'esito prova scritta		L'esito della prova scritta è pubblicato sul sito internet della Città entro 10 gg.lavorativi dalla data di effettuazione dell'ultima seduta di correzione della prova scritta da parte della Commissione esaminatrice			% di pubblicazioni nei termini	90%	POSerSGRU03 POSerSGRU02

 CITTA' DI TORINO	DIREZIONE ORGANIZZAZIONE - SERVIZIO ASSUNZIONI E STRUTTURE ORGANIZZATIVE						DOCUMENTO	SQS SGRU 02
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: SELEZIONI, ASSUNZIONI E MOBILITA' ESTERNA						REV. 2	DEL 01.03.2016
							REDAZIONE	RITA PRINCIPALE
							VERIFICA	FRANCESCO D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	ENRICO DONOTTI
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 servizio	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile/ note/data agg.
GESTIONE SELEZIONE	Tempi di comunicazione del calendario della prova orale ai candidati ammessi	D.P.R.487/94. Il calendario della prova orale deve essere comunicato ai candidati ammessi almeno 20 gg prima della data stabilita per la prova	Il tempo di invio della comunicazione è conforme alla legge.			rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU03 POSerSGRU02
	Tempi di comunicazione ai candidati dell'esito della prova orale	Regolamento assunzioni n.376. L' esito della prova orale deve essere comunicato ai candidati mediante affissione presso la sede d'esame al termine di ciascuna seduta di colloquio	Il tempo di effettuazione della comunicazione è conforme alla legge.			rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU03 POSerSGRU02
	Tempi di pubblicazione sul sito internet della Città della graduatoria definitiva		La graduatoria definitiva è pubblicata sul sito internet della Città entro 10 gg.lavorativi dalla data di effettuazione dell'ultimo giorno di prova orale			% di pubblicazioni nei termini	90%	POSerSGRU03 POSerSGRU02
	Tempi di conclusione procedure selettive	Regolamento assunzioni n.376. La conclusione delle prove selettive deve avvenire entro 6 mesi dalla data di effettuazione della prima prova o dalla prima riunione della Commissione in caso di selezione per soli titoli	Il termine di conclusione delle prove selettive è conforme al Regolamento.			% di rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU03 POSerSGRU02

 CITTA' DI TORINO	DIREZIONE ORGANIZZAZIONE - SERVIZIO ASSUNZIONI E STRUTTURE ORGANIZZATIVE						DOCUMENTO	SQS SGRU 02
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: SELEZIONI, ASSUNZIONI E MOBILITA' ESTERNA						REV. 2	DEL 01.03.2016
							REDAZIONE	RITA PRINCIPALE
							VERIFICA	FRANCESCO D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	ENRICO DONOTTI
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 servizio	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile/ note/data agg.
ASSUNZIONI DA SELEZIONI E DA MOBILITA' ESTERNA	Tempi di convocazione candidati per sottoscrizione pratica preassuntiva		La convocazione dei candidati viene inviata almeno 3 giorni lavorativi prima della data di sottoscrizione della pratica preassuntiva			% di rispetto delle tempistiche previste	90%	POSerSGRU04 agg 23/2/2015
	Tempi di comunicazione data assunzione ai candidati		La comunicazione ai candidati della data di assunzione viene effettuata con un preavviso di almeno 10 giorni lavorativi			% di rispetto delle tempistiche previste	90%	POSerSGRU04 agg 23/2/2015
	Tempi di trasmissione copia telematica contratto individuale di lavoro ai nuovi assunti		La copia telematica del contratto individuale di lavoro viene trasmessa ai nuovi assunti entro cinque giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto			% di rispetto delle tempistiche previste	95%	POSerSGRU04 agg 23/2/2015
	Tempi di comunicazione dati neo assunti al Centro per l'impiego per le assicurazioni INPS e INAIL	Art. 4-bis D.Lgs. n. 181/2000, come modificato dall'art. 1, comma 1184 L. 296/2006. I dati dei dipendenti neo assunti devono essere comunicati al Centro per l'impiego per le assicurazioni INPS e INAIL entro il ventesimo giorno del mese successivo alla data di assunzione		Il tempo di invio della comunicazione è conforme alla legge.			% di rispetto delle tempistiche previste	100%
MOBILITA' IN USCITA	Tempi di definizione data di trasferimento		La data di trasferimento viene definita entro 3 mesi dalla data di protocollazione dell'istanza dell'Ente richiedente il dipendente in mobilità			% di rispetto delle tempistiche previste	90%	POSerSGRU02 agg 23/2/2015



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE ORGANIZZAZIONE - SERVIZIO QUALITA'

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : AUDIT INTERNI

DOCUMENTO	SQS QMSC 01
REV.	00 DEL 1/1/2015
REDAZIONE	MINELLI
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	D'ALESSANDRO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note/data agg.
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	
Preparazione audit	Tempistiche di convocazione	R	Convocazione dell'audit entro il mese di pertinenza (con tolleranza di un mese)		Dirigente auditato/RGA	numero audit convocati entro il mese/numero audit previsti nel mese	90%	PG_Dir_QMSC_06
	tempistiche invio Check list		la check list è inviata non oltre una settimana prima dell'audit		RGA	numero CL inviate entro una settimana/numero di CL previste da inviare	90%	PG_Dir_QMSC_06
Gestione audit	conformità/regolarità audit		Regolare svolgimento audit		Dirigente auditato/RGA	numero audit ritardati o rinviati/numero di audit totali da piano	95%	PG_Dir_QMSC_06
Restituzione risultati audit	tempistiche di restituzione rapporto audit		Consegna del Rapporto Audit (RA) a RAQ entro 25 gg		RGA	numero RA inviati al RAQ entro 25 gg/numero di audit totali	95%	PG_Dir_QMSC_06
			Consegna del rapporto audit a dirigente entro 30 gg			numero RA inviati al dirigente entro std/numero di audit totali	95%	PG_Dir_QMSC_06
			Trasmissione del rapporto concluso entro 60 gg da data audit			numero rapporti conclusi entro std/numero audit totali	95%	PG_Dir_QMSC_06

**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° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Gestione delle attività connesse alla tappa conclusiva del Giro d'Italia	1.a	Entro il 31.5.2016	GREGNANINI
4	2	Condivisione delle modalità tecniche di estrazione dati relativi alla statistica del personale dal sistema iris/ win	2.a	Predisposizione di manuale per l'uso entro il 31 marzo	DE BORTOLI
			2.b	Verifica sperimentazione dei Reparti	
4	3	Realizzare un nuovo archivio informatico "storicizzato" del personale con accesso web attraverso login e password.	3.a	Riversamento ed implementazione di tutti i dati	DE BORTOLI
			3.b	Predisposizione di manuale d'uso	
4	4	Tavolo Tecnico della Riscossione e Progetto NOSE 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.	4.a	Proposta di Deliberazione alla Giunta Comunale per l'individuazione delle Sanzioni Accessorie applicabili ai debitori di competenza di ciascuna Direzione coinvolta	DI BARTOLO
			4.b	Individuazione e inserimento nel gestionale del NOSE (Nucleo Operativo Sostegno Entrata) dei riferimenti dei debitori rilevanti	
4	5	Svolgere la formazione del Reparto sulla riforma della normativa relativa agli appalti	5.a	Entro fine ciclo PEG	DI BARTOLO
4	6	Avviare la procedura di gestione delle attività relative all'applicazione del Piano della trasparenza, relativamente all'aggiornamento del sito del Corpo e alla pubblicazione di atti nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito della Città	6.a	Entro fine ciclo PEG	STELLA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	7	Mettere a punto ed avviare un sistema per regolare il raccordo con ANCI per la ricezione e la gestione di aggiornamenti normativi e attività connesse	7.a	Entro fine ciclo PEG	STELLA
4	8	Svolgere, in concorso con la scuola Bussi, uno stage formativo sulle modalità di gestione degli interventi e sull'uso dei sistemi informatici presenti in C.O. per operatori di Centrale, non appartenenti al Servizio	8.a	Entro fine ciclo PEG	SOBRINO
1,4	9	Svolgere sopralluoghi sul territorio per analizzare i contesti e pianificare gli interventi relativi a modifiche della viabilità e sul passante ferroviario	9.a	n. 24	SOBRINO
5	10	Aggiornare il software di gestione dell'intera rete Tetra in concorso con ufficio telecomunicazioni	10.a	Entro fine ciclo PEG	SOBRINO
5	11	Creare un sito diffusivo della rete Tetra in via Cercenasco 19 finalizzato alla copertura totale della zona sud	11.a	Entro fine ciclo PEG	SOBRINO
4	12	Mettere a punto ed avviare un sistema per il ricevimento di richieste di interventi tramite canali diversi da quelli attuali (Twitter, gruppi Facebook, ecc.)	12.a	Predisposizione progetto entro il 31.3.2016	SOBRINO
			12.b	Avvio dall'1.4.2016	
1,2	13	Garantire la presenza di personale sul territorio dal martedì al sabato in turno pomeridiano	13.a	Piazza XVIII Dicembre	ILLENCO
1,4	14	Realizzare stages di formazione operativa per l'accertamento della guida sotto l'effetto di sostanze alcoliche e sostanze stupefacenti	14.a	n. 2 stages con personale del Reparto e con personale di altri reparti operativi	ILLENCO
1	15	Svolgere controlli dei veicoli e dei conducenti su grandi arterie di scorrimento	15.a	n. 8 punti di controllo a settimana	ILLENCO
4	16	Predisposizione tecnica del data base per la raccolta e divulgazione di dati statistici per l'inserimento di nuovi campi	16.a	Entro fine ciclo PEG	BOETTI
4	17	Avviare la procedura di gestione delle attività relative all'applicazione del Piano Anticorruzione all'interno della Direzione	17.a	Entro fine ciclo PEG	BOETTI
4	18	Progettare e realizzare un corso sulle competenze relazionali con metodologia innovativa	18.a	Entro fine ciclo PEG	BARETTA
4	19	Svolgere un'indagine di customer satisfaction sugli Sportelli del Comando Polizia Municipale	19.a	Entro fine ciclo PEG	BARETTA
4	20	Servizi di notificazione atti penali – Realizzazione del programma di estensione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001	20.a	Rispetto del piano delle attività approvato 2016/2017	BARETTA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	21	Ottimizzare la procedura di gestione dei controlli sui cantieri stradali da parte del personale delle Sezioni Territoriali Circoscrizionali e del Nucleo Mobile, anche secondo quanto previsto dal Regolamento Comunale n. 331	21.a	Collegamento delle Sezioni all'applicativo di gestione della Direzione Mobilità	MEGLIOLA
			21.b	Messa a punto di un sistema per l'applicazione di eventuali sanzioni a seguito di segnalazione dei tecnici della Direzione Mobilità	
1,4	22	Effettuare uscite sul territorio in località oggetto di grandi lavori viabili per la verifica della conformità a quanto autorizzato e per favorire l'ottimizzazione del servizio di viabilità	22.a	Almeno 10 uscite	MEGLIOLA
4	23	Studio di fattibilità per la realizzazione di modalità diverse di comunicazione in riferimento alla mobilità urbana (deviazioni, manifestazioni, ecc.), in collaborazione con ACI e CSI Piemonte	23.a	Entro fine ciclo PEG	GERBI
2	24	Incrementare il contrasto all'attività di accattonaggio correlato con la commissione di reati contro il patrimonio e/o la persona da svolgersi presso i mercati rionali che sorgono sul territorio cittadino	24.a	50 servizi	SANFILIPPO
2	25	Svolgere attività di controllo su tutto il territorio cittadino, con particolare attenzione alla zona centrale della città, su persone che impiegano minori di anni 18 nell'attività di accattonaggio	25.a	50 servizi	SANFILIPPO
2	26	Svolgere attività di contrasto all'attività illecita sull'accensione di fuochi e sull'immissione nell'aria di gas vapori o di fumo nocivi	26.a	100 servizi	SANFILIPPO
1,2	27	Garantire la presenza di personale dal martedì al sabato in turno pomeridiano in punti critici del territorio secondo calendarizzazione del Comando	27.a	Piazza Castello/ via Roma	SANFILIPPO
4	28	Procedere ad una riorganizzazione del Reparto	28.a	Entro fine ciclo PEG	PASERO
3	29	Svolgere controlli puntuali degli esercenti il commercio in sede ambulante titolari di concessione sul mercato di Piazza della Repubblica	29.a	Almeno 2 controlli su ciascun esercente	PASERO
			29.b	Redazione report con dati licenze al momento del controllo e esito	
3	30	Svolgere attività di controllo dell'etichettatura dei prodotti alimentari negli esercizi in sede fissa e nei mercati coperti.	30.a	Almeno 2 controlli settimanali	PASERO
			30.b	Relazione finale con dati sui controlli	

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	31	<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) 	31.a	Entro fine ciclo PEG	SOBRINO BOETTI GREGNANINI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – DIREZIONE¹

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 entrate	Effettuazione di controlli a livello di risultanze informatiche Sorinet	Svolgimento di controlli sulla regolarità della rendicontazione delle attività Soris e analisi dell'efficienza dei procedimenti e/o verifica di anomalie e criticità risultanti dai dati presenti a sistema	N° Cod. Fiscali e Partite Iva Controllati e analizzati / Valore di riferimento	4.000 c.f./p.I.V.a. Controllati e analizzati	4.000	100%		DI BARTOLO
3	Gestione spese	Ampliamento dell'uso dello strumento del Me.P.A. ex art. 328 d.p.r. 2017/2010 e s.m.i.		n.procedimenti Me.P.A. /n. procedure di cottimo fiduciario ²		60%			DI BARTOLO
4	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
5	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
6	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
7	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

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di qualità allegate

² Sono esclusi

- A) Affidamenti in esclusiva per presenza di un solo fornitore in grado di effettuare la prestazione non iscritto ME.P.A.
- B) affidamenti integrativi o di servizi analoghi a fornitori selezionati con precedente gara e non iscritti ME. P.A.
- C) affidamenti di importo inferiore a € 500

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	Risposte Commissioni consiliari/ circoscrizionali	Predisposizione degli atti richiesti dalle Commissioni consiliari e circoscrizionali		n° atti predisposti entro la convocazione della Commissione / n° richieste pervenute		100%	100%		BOETTI
9	Risposta interpellanze	Garantire la risposta alle interpellanze pervenute al Comando discusse in Consiglio Comunale		n° risposte effettuate / n° interpellanze in discussione		100%	100%		BOETTI
10	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
11	Tirocini formativi	Tutoraggio degli studenti universitari con tirocinio presso la Direzione		Tirocinanti inseriti/tirocinanti inviati da Università		100%	100%		BARETTA
12	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
13	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 9 festività infrasettimanali	100%	100%		MEGLIOLA
14	Controlli sicurezza stradale	Controlli sull'abuso di sostanze alcoliche o stupefacenti alla guida anche congiuntamente ad altri Reparti, enti esterni, altre forze di polizia		n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	60 servizi	100%	100%		ILLENGO
15	Sicurezza stradale	Controlli sull'eccesso di velocità alla guida		n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	130 servizi	100%	100%		ILLENGO
16	Sicurezza stradale	Controlli su norme di comportamento particolarmente pericolose con videocamera		n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	130 servizi	100%	100%		ILLENGO
17	Sicurezza stradale	Controlli sulla circolazione con particolare attenzione ad alcune priorità (sorpasso, ecologia, stranieri, fermi fiscali)		n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	300 servizi	100%	100%		ILLENGO

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	
18	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)	100%	90%		ILLENGO PASERO SANFILIPPO
19	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
20	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
21	Relazioni esterne	Divulgazione informazioni alla cittadinanza tramite comunicati radio, tv e stringa audio sul sito comunale		N° comunicati divulgati/n° comunicati divulgati nei tempi di riferimento	6 al giorno da lunedì a venerdì da settembre a giugno (1266)	100%	90%		GERBI
22	Gestione del personale	Garantire la formazione e l'aggiornamento del personale		N° incontri effettuati e report trasmessi/ N° incontri e report previsti	2 incontri a settimana con il personale e report mensile al Dirigente	N.D.	90%		ILLENGO SOBRINO PASERO SANFILIPPO
23	Gestione del personale	Garantire la formazione e l'aggiornamento del personale		N° incontri effettuati e report trasmessi/ N° incontri e report previsti	1 incontro a settimana con il personale e report mensile al Dirigente	N.D.	90%		STELLA DI BARTOLO BOETTI BARETTA MEGLIOLA DE BORTOLI
24	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	100%	100%		DE BORTOLI ILLENGO MEGLIOLA SOBRINO PASERO SANFILIPPO
25	Rilevazione manomissioni/ danneggiamenti suolo pubblico	Garantire la trasmissione delle problematiche relative alla manutenzione del suolo pubblico agli uffici competenti		n° trasmissioni effettuate nei tempi di riferimento / n° trasmissioni effettuate	5 gg	100%	100%		PASERO
26	Controllo del territorio	Controllo località impatto sicurezza		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	380 servizi totali	100%	100%		PASERO

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	
27	Contrasto alla microcriminalità	Controlli su veicoli linee GTT a tutela degli utenti anche con personale GTT		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	50 servizi totali	100%	100%		PASERO
28	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	330 controlli totali	100%	100%		PASERO
29	Tutela del consumatore	Controlli su dehors stagionali e continuativi		n° controlli effettuati / n° controlli di riferimento	Dehors segnalati da competenti direzioni	N.D.	95%		PASERO
30	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	351 pattuglie totali	100%	100%		PASERO
31	Sicurezza stradale	Controlli sul rispetto delle norme del CdS		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	243 pattuglie totali	100%	100%		PASERO
32	Sicurezza stradale	Controlli su piste ciclabili (uso improprio, soste irregolari, manutenzione e pulizia)		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	100 servizi totali	100%	100%		PASERO
33	Controllo nomadi	Controlli presso i campi nomadi autorizzati		n° controlli effettuati/n° controlli di riferimento	1300 controlli	100%	100%		SANFILIPPO
34	Controllo nomadi	Controlli sulla presenza di nomadi itineranti		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	550 servizi	100%	100%		SANFILIPPO
35	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

OBIETTIVI - SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Predisposizione di una bozza di regolamento sull'attività di videosorveglianza del Corpo di Polizia Municipale	1.a	Analisi giuridica ed individuazione delle attività	BERERA MARCON
			1.b	Predisposizione deliberazione da proporre alla Giunta	
4	2	Adeguare il Documento di Valutazione dei Rischi a seguito di innovazioni e/o variazioni di carattere organizzativo/gestionale, di nuove introduzioni e/o cambiamenti dei luoghi di lavoro, dei DPI, delle attrezzature di lavoro	2.a	Entro fine ciclo PEG	BERERA LATORE
4	3	Migliorare l'attività di front office tramite la riorganizzazione dell'attività di sportello	3.a	Unificazione sportello rilascio atti e visure immagini dispositivi tecnici entro il 31.7.2016	BERERA LEONARDUZZI
			3.b	Studio di fattibilità della creazione di uno sportello unico (verbali – rilascio atti – dispositivi tecnici) entro il 31.8.2016	
			3.c	Predisposizione delle attività propedeutiche all'attivazione entro il 31.12.2016	
4	4	Riorganizzare la distribuzione del personale addetto al servizio di piantone del Comando	4.a	Entro fine ciclo PEG	MASSOCCO
4	5	Procedere allo smaltimento dei proiettili non più utilizzabili in giacenza presso il Comando	5.a	Entro fine ciclo PEG	MASSOCCO
4	6	Aggiornare il Registro Inventario n° 817 per la sede di Via Bologna n° 74	6.a	Entro fine ciclo PEG	MASSOCCO
4	7	Svolgere un corso di Formazione dei referenti informatici delle SS.TT.CC.	7.a	Individuazione del personale e comunicazione allo stesso del calendario degli incontri entro il 30.4.2016	LEONARDUZZI
			7.b	Stesura di un manuale di pratica consultazione entro il 30.9.2016	
			7.c	Completamento del percorso teorico-pratico presso l'aula informatica della Direzione Organizzazione	
4	8	Effettuare un censimento delle macchine multifunzioni, fotocopiatrici e stampanti in uso al Corpo	8.a	Entro il 31.12.2016	LEONARDUZZI
4	9	Notificare le sentenze pronunciate dal Giudice di Pace di rigetto del ricorso con conferma della sanzione per intero o in misura ridotta relative ai verbali redatti negli anni 2011 e 2012 (sentenze 2011/2012/2013)	9.a	Formazione e notificazione degli atti	MARCON
			9.b	Imputazione dei dati di notifica per la formazione del titolo da inviare alla Concessionaria per la riscossione in caso di mancato pagamento	
4	10	In collaborazione con la Prefettura di Torino, redigere un testo sulle tecniche processuali utili per la costituzione e la partecipazione alle udienze di opposizione alle sanzioni amministrative e divulgazione	10.a	Organizzazione giornata di studio con Prefettura e altre Polizie Locali per la presentazione e divulgazione del testo	MARCON

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	11	Revisione del prontuario informatico sulla circolazione stradale	11.a	Entro fine ciclo PEG	CASANOVA
4	12	Svolgere cicli di riunioni mirate a diffondere tra il personale la piena conoscenza delle varie procedure in uso ai vari comparti del Reparto e a far emergere eventuali criticità e soluzioni	12.a	Ciclo di 5 riunioni con i Commissari	CASANOVA
			12.b	Ciclo di 5 riunioni con tutto il Reparto	
4	13	Aggiornare e riorganizzare le procedure di gestione dell'area "Sicurezza sul lavoro" del sito web della Polizia Municipale (Intranet)	13.a	Entro fine ciclo PEG	LATORE
4	14	Proseguire il progetto formativo ai sensi del D.Lgs 81/08 e degli accordi Stato-Regioni per la promozione della cultura della sicurezza e del benessere organizzativo	14.a	N. 1 progetto formativo	LATORE
			14.b	N. 200 lavoratori formati	
-	15	Individuare ulteriori dati e informazioni utili alla collettività ai sensi del D. Lgs. 33/2013:	15.a	Entro fine ciclo PEG	BERERA
-	16	Attuazione delle misure previste nella parte II del Piano anticorruzione 2016 e misurazione del grado di rischio	16.a	Entro fine ciclo PEG	BERERA
-	17	Scarti di archivio e materiale obsoleto	17.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	BERERA
-	18	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)	18.a	Entro fine ciclo PEG	BERERA CASANOVA LEONARDUZZI MASSOCCO

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	1/1000	100%	100%		BERERA
2	Servizi notturni (Progetto Notte)	Aggiornamento, monitoraggio e pianificazione, riepilogo servizi		Report elaborati/12		100%	100%		BERERA LEONARDUZZI
3	Esercitazione al tiro	Garantire l'avvio del personale armato alle esercitazioni di tiro annuali		personale avviato alle esercitazioni/agenti armati		100%	100%		BERERA MASSOCCO
4	Vigilanza Edifici Comunali	Controlli accessi e vigilanza Palazzo Comando	Controlli sui soggetti che accedono al Comando al fine di garantire la sicurezza dello stabile	n° giorni senza interruzione del servizio/n° totale di giorni di servizio		100%	100%		BERERA MASSOCCO

³ 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	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
6	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%		BERERA MARCON
7	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%		BERERA LATORE
8	Sicurezza e prevenzione	Incontri di aggiornamento / programmazione con Medici Competenti e RLS		Incontri effettuati/incontri previsti	4 incontri	100%	100%		BERERA LATORE
9	Gestione del personale	Garantire la formazione e l'aggiornamento del personale		N° incontri effettuati e report trasmessi/ N° incontri e report previsti	1 incontro a settimana con il personale e report mensile al Dirigente	N.D.	90%		CASANOVA LEONARDUZZI MASSOCCO MARCON LATORE
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	100%	100%		BERERA MASSOCCO CASANOVA LEONARDUZZI MARCON LATORE

OBIETTIVI – Servizio SICUREZZA URBANA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Procedere ad una riorganizzazione di tutti i Reparti del Servizio Sicurezza Urbana	1.a	Entro fine ciclo PEG	ACERBO MANGHERINI PARIGINI TODESCO LEVRINI
1,2	2	Garantire la presenza di personale dal martedì al sabato in turno pomeridiano in punti critici del territorio secondo calendarizzazione del Comando	2.a	Piazza Castello/ via Roma	PARIGINI MANGHERINI TODESCO LEVRINI
4	3	Creazione di un database per il monitoraggio delle attività svolte dal Reparto	3.a	Entro fine ciclo PEG	MANGHERINI
4	4	Realizzare incontri formativi per la rivisitazione del metodo di prossimità, di aggiornamento in particolare sulle tematiche riguardanti la violenza di genere e la tutela dei minori.	4.a	4 incontri da 15 / 20 persone del Nucleo	MANGHERINI
2	5	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	5.a	Definizione Piano degli obiettivi in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.4.2016	MANGHERINI
			5.b	Progettazione piano formativo rivolto agli agenti del Nucleo di prossimità	
2,3	6	Svolgere servizi di disturbo e contrasto all'abusivismo commerciale, in particolare in via Garibaldi, anche con l'ausilio di unità cinofile con finalità di prevenzione e repressione	6.a	140 servizi	PARIGINI
			6.b	200 controlli	LEVRINI
2,4	7	Attivare il servizio di analisi documentale remotizzata dei documenti esibiti presso Utaf	7.a	Predisposizione delle linee guida e delle procedure per gli utenti	TODESCO
			7.b	150 giorni nell'anno di garanzia del servizio	
4	8	Predisporre uno studio tecnico, completo di relative procedure e guida d'uso, sulle tecnologie e sulle misure di sicurezza anche organizzative, per l'utilizzo di sistemi di videoripresa a bordo di auto di servizio e/o a bordo uomo (body cam)	8.a	Entro fine ciclo PEG	TODESCO
3	9	Svolgere attività di controllo delle autocarrozzerie, finalizzata alla verifica della regolarità amministrativa ed alla tutela della salute, in particolare relativamente alle emissioni nell'aria e allo smaltimento dei rifiuti	9.a	n. 10 controlli (uno in ognuna delle attuali circoscrizioni) previa analisi dei dati in possesso dell'Ente Città Metropolitana, per l'individuazione dei soggetti non autorizzati	LEVRINI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	10	Svolgere controlli sulle aree mercatali, congiuntamente alle Sezioni Territoriali, per la verifica, soprattutto di: 1) abusivismo commerciale (vendita e occupazione del suolo pubblico) 2) vendita di prodotti usati 3) corretto utilizzo delle utenze 4) coadiuvanze 5) esposizione prezzi e igiene degli alimenti	10.a	75 controlli congiunti con le 10 Sezioni Territoriali Circoscrizionali	LEVRINI
4	11	Gestione delle procedure relative al rilevamento di cadaveri in abitazione, in collaborazione con la Centrale Operativa, il servizio di Omega 3 e le pattuglie in servizio di controllo del territorio	11.a	Dal lunedì al sabato dalle 7 alle 18.00	LIETI
2,4	12	Svolgere attività formativa del personale UTAF inerente il nuovo sistema di trasmissione cartellini fotodattiloscopici con Ministero dell'Interno	12.a	Entro fine ciclo PEG	LIETI
1,2	13	Garantire la presenza di personale dal martedì al sabato in turno pomeridiano in punti critici del territorio secondo calendarizzazione del Comando	13.a	Piazza Castello/Via Roma	LIETI
-	14	Individuare ulteriori dati e informazioni utili alla collettività ai sensi del D. Lgs. 33/2013:	14.a	Entro fine ciclo PEG	ACERBO
-	15	Attuazione delle misure previste nella parte II del Piano anticorruzione 2016 e misurazione del grado di rischio	15.a	Entro fine ciclo PEG	ACERBO
-	16	Scarti di archivio e materiale obsoleto	16.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	ACERBO
4	17	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	17.a	Entro fine ciclo PEG	ACERBO TODESCO
-	18	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)	18.a	Entro fine ciclo PEG	ACERBO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Servizio SICUREZZA URBANA⁴

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	Sicurezza urbana	Presidio del territorio su zone a rischio disordine urbano		N° pattuglie effettuate / n° pattuglie di riferimento	52 pattuglie	100%	100%		ACERBO MANGHERINI
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%		ACERBO PARIGINI
3	Controllo del territorio	Controllo aree verdi e zone a rischio microcriminalità o congiuntamente ad altri Reparti		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	210 servizi	100%	100%		ACERBO PARIGINI
4	Contrasto alla microcriminalità	Controlli per il contrasto all'attività dei posteggiatori abusivi anche con l'ausilio di unità cinofile		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	140 servizi	N.D.	100%		ACERBO PARIGINI
5	Contrasto alla microcriminalità	Controlli su veicoli linee GTT a tutela degli utenti anche con l'ausilio di unità cinofile		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	140 servizi	100%	100%		ACERBO PARIGINI
6	Relazione con il cittadino	Attività educativa e di rappresentanza delle unità cinofile presso enti e scuole		n° esibizioni/interventi effettuati / n° di riferimento	n. 20	100%	100%		ACERBO PARIGINI
7	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%		ACERBO LEVRINI

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	
8	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%		ACERBO LEVRINI
9	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	600 pattuglie	100%	100%		ACERBO LEVRINI
10	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%		ACERBO LEVRINI
11	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	35 controlli	100%	100%		ACERBO LEVRINI
12	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%		ACERBO LEVRINI
13	Falsi documentali	Apertura ufficio falsi documentali (per riscontro falsità rispetto a servizi di polizia stradale)	Apertura dalle 8 alle 19	Giorni di apertura nella fascia oraria/giorni di riferimento	200 gg	100%	100%		ACERBO TODESCO
14	Gestione del personale	Garantire la formazione e l'aggiornamento del personale		N° incontri effettuati e report trasmessi / N° incontri e report previsti	2 incontri a settimana con il personale e report mensile al Dirigente	N.D.	90%		LEVRINI PARIGINI SANFILIPPO TODESCO MANGHERINI LIETI
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	99,5	100%		ACERBO LEVRINI PARIGINI MANGHERINI TODESCO LIETI

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	
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)	99,6%	90%		ACERBO, LEVRINI, PARIGINI, MANGHERINI
17	Ufficio Trattazione Arrestati e Fermati	Garantire l'accoglienza e la trattazione presso UTAF dei minori stranieri non accompagnati secondo indicazioni Progetto SIM (Ministero dell'Interno) in collaborazione con Servizi socio assistenziali Comune Torino		Giorni di apertura nella fascia oraria/giorni di riferimento	52 giorni	N.D.	90%		ACERBO LIETI
18	Ufficio Trattazione Arrestati e Fermati	Garantire l'accoglienza e la trattazione presso UTAF per tutte le pattuglie sul territorio cittadino		N° Turni effettuati/turni previsti	dal lunedì al sabato turni A,B,C,. la domenica Turni A,C.	N.D.	90%		ACERBO LIETI

OBIETTIVI – SERVIZIO SEZIONI TERRITORIALI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3,4	1	Individuare criticità o aree di miglioramento sulle attività effettuate dalle Sezioni Territoriali Circostrizioni nelle aree mercatali	1.a	Relazione trimestrale al Direttore	SGARBI
3,1	2	Individuare criticità o aree di miglioramento sulle attività effettuate dalle Sezioni Territoriali Circostrizioni nella trattazione dei veicoli abbandonati o privi di assicurazione	2.a	Relazione trimestrale al Direttore	SGARBI
4	3	Elaborare proposte di sinergia tra Sezioni Territoriali e Sezione di PG c/o Procura della Repubblica in relazione ai fascicoli di competenza della Sezione Affari Semplici	3.a	1 Protocollo Operativo	BAGNOLI
4	4	Elaborare proposte di soluzioni migliorative nella gestione delle deleghe con l'elaborazione dei capi d'imputazione	4.a	1 Protocollo Operativo	BAGNOLI
4	5	Elaborare soluzioni migliorative nella gestione dei casi relativi a minori vittime di tratta	5.a	Bozza di una procedura operativa tra le Procure (Minorenni e ordinaria), gli organi di Polizia e i Servizi sociali	LOIACONO
4	6	Estendere il metodo di prossimità nel territorio regionale, nella gestione del disagio giovanile in ambito scolastico	6.a	Creazione di reti locali di prossimità intorno a 10 scuole	LOIACONO
3	7	Effettuazione di controlli sulle aree mercatali, anche congiuntamente al Nucleo Polizia Amministrativa, per la verifica, soprattutto di: 1) Abusivismo commerciale (vendita e occupazione del suolo pubblico) 2) Vendita di prodotti usati 3) Corretto utilizzo delle utenze 4) Coadiuvanze 5) Esposizione prezzi e igiene degli alimenti	7.a	n. 28 controlli mensili	BERINI CIRIO SOLARI RUSTICHELLI SENIS RICCA FERRARESI ZABEO LA FATA CARRERA
			7.b	Relazione mensile al dirigente	
1,2	8	Garantire la presenza di personale dal martedì al sabato in turno pomeridiano in punti critici del territorio di Sezione	8.a	Piazza San Carlo	BERINI
				Via Tripoli, tra corso Sebastopoli e largo Tirreno	CIRIO
				Via Frejus, da corso Trapani a corso Racconigi	SOLARI
				Via Cibrario, da piazza Statuto a corso Tassoni	LA FATA
				Via Chiesa della Salute	RUSTICHELLI
				Corso Giulio Cesare da corso Palermo a piazza Derna	SENIS
				Via Vanchiglia	RICCA
				Via Madama Cristina	ZABEO
				Via Genova da Piazza Carducci a Via Millefonti	FERRARESI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	9	Svolgere controlli sull'occupazione di spazi pubblici da parte di individui senza fissa dimora, in collaborazione con AMIAT, mirati all'allontanamento e alla rimozione delle masserizie	9.a	1 servizio a settimana	BERINI
1	10	Svolgere controlli sull'uso improprio dei permessi e sulle soste irregolari nelle aree sosta riservate ai disabili	10.a	50 controlli	BERINI
1	11	Svolgere controlli sui cantieri stradali	11.a	50 controlli	BERINI
1	12	Svolgere controlli mirati alla trattazione di veicoli abbandonati o privi di assicurazione	12.a	N. 900 servizi con pattuglie mirate	CIRIO SOLARI LA FATA RUSTICHELLI SENIS RICCA ZABEO FERRARESI CARRERA
			12.b	Riepilogo degli esiti dei controlli con cadenza trimestrale	
1	13	Svolgere controlli mirati all'uso improprio di cellulari, cinture di sicurezza e copertura assicurativa dei veicoli	13.a	N. 200 controlli dal lunedì al venerdì in orario diurno in divisa	CIRIO RUSTICHELLI
			13.b	Riepilogo degli esiti dei controlli con cadenza trimestrale	
1	14	Svolgere controlli su veicoli per il trasporto pesante e il trasporto di viaggiatori	14.a	4 servizi al mese	SOLARI
1	15	Svolgere servizi finalizzati al controllo nella conduzione dei cani e alla raccolta delle deiezioni canine	15.a	40 servizi, di cui 20 in turno serale	LA FATA
			15.b	4 servizi al mese	FERRARESI
3	16	Svolgere controlli mirati alla verifica della vendita di prodotti vietati dalla Comunità Europea e dalla vigente normativa in quanto nocivi alla salute pubblica	16.a	Almeno 3 controlli al mese in orario diurno e/o serale	SENIS
1	17	Svolgere servizi di pattugliamento in bicicletta delle aree verdi e dei principali punti di aggregazione giovanile, con funzioni di prevenzione generale e, all'occorrenza, di repressione degli illeciti più diffusi	17.a	Formazione del personale	RICCA
			17.b	n. 30 servizi	
3	18	Svolgere controlli sull'oggetto dei reclami relativi alla "movida", in particolare relativamente a esercizi pubblici e minimarket per la parte amministrativa e alle soste irregolari	18.a	50 servizi in turno serale o notturno	ZABEO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	19	Svolgere controllo sui nomadi sul territorio circoscrizionale (in special modo nei parchi <i>Colonnetti</i> , <i>Piemonte</i> e <i>Sangone</i> , nonché nei piazzali antistanti il Cimitero Sud)	19.a	Almeno n° 4 settimanali nei turni A e B e n° 1 mensili in turno C/D, congiuntamente con pattuglia dedicata del Nucleo Nomadi	CARRERA
-	20	Individuare ulteriori dati e informazioni utili alla collettività ai sensi del D. Lgs. 33/2013	20.a	Entro fine ciclo PEG	SGARBI
-	21	Attuazione delle misure previste nella parte II del Piano anticorruzione 2016 e misurazione del grado di rischio	21.a	Entro fine ciclo PEG	SGARBI
-	22	Scarti di archivio e materiale obsoleto	22.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	SGARBI
-	23	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)	23.a	Entro fine ciclo PEG	SGARBI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO SEZIONI TERRITORIALI⁵

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%		SGARBI, BERINI, CIRIO, SOLARI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, FERRARESI, CARRERA
2	Rilevazione manomissioni/ danneggiamenti suolo pubblico	Garantire la trasmissione delle problematiche relative alla manutenzione del suolo agli uffici competenti		n° trasmissioni effettuate nei tempi di riferimento / n° trasmissioni effettuate	5 gg	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, SOLARI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, FERRARESI, CARRERA
3	Controllo del territorio	Controllo località impatto sicurezza		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	700 servizi totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, SOLARI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, FERRARESI, CARRERA
4	Controllo del territorio	Controllo aree verdi e zone particolarmente frequentate con servizi di visibilità		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	1260 servizi totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, SOLARI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, FERRARESI, CARRERA

⁵ 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	Contrasto alla microcriminalità	Controlli su veicoli linee GTT a tutela degli utenti anche con personale GTT		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	400 servizi totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, SOLARI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, FERRARESI, CARRERA
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%		SGARBI, BERINI, CIRIO, SOLARI, LA FATA, RICCA, ZABEO, CARRERA
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	1200 controlli totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, SOLARI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, FERRARESI, CARRERA
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%		SGARBI, BERINI, CIRIO, SOLARI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, FERRARESI, CARRERA
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	4109 pattuglie totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, SOLARI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, FERRARESI, CARRERA

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	Sicurezza stradale	Controlli sul rispetto delle norme del CdS		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	4223 pattuglie totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, SOLARI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, FERRARESI, CARRERA
11	Sicurezza stradale	Controlli su piste ciclabili (uso improprio, soste irregolari, manutenzione e pulizia)		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	2030 servizi totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, SOLARI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, FERRARESI, CARRERA
12	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
13	Procura c/o Tribunale	Garantire la copertura del Turno arrestati		Giorni di turno coperti/ giorni di turno richiesti	250 giorni	N.D.	90%		BAGNOLI SGARBI
14	Procura c/o Tribunale	Garantire la presenza di operatori in servizio presso Sezione Affari Semplici (trattazione reati seriali da trattare unitamente a quelli di competenza del Giudice di Pace)		n° servizi effettuati/ n° servizi di riferimento	250 servizi	N.D.	100%		BAGNOLI SGARBI
15	Procura	Garantire la copertura del Turno arrestati		Turni coperti/ turni richiesti	130 turni	100%	90%		SGARBI, LOIACONO
16	Procura	Garantire l'attività penale e civile a tutela dei minori		Fascicoli gestiti/ Fascicoli assegnati	500 fascicoli	100%	100%		SGARBI, LOIACONO

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	Gestione del personale	Garantire la formazione e l'aggiornamento del personale		n° incontri effettuati e report trasmessi/ n° incontri e report previsti	2 incontri a settimana con il personale e report mensile al Dirigente	N.D.	90%		BERINI CIRIO SOLARI LA FATA RUSTICHELLI SENIS RICCA ZABEO FERRARESI CARRERA
18	Gestione del personale	Garantire la formazione e l'aggiornamento del personale		N° incontri effettuati e report trasmessi/ N° incontri e report previsti	1 incontro a settimana con il personale e report mensile al Dirigente	N.D.	90%		BAGNOLI LOIACONO
19	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	99,9	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, SOLARI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, FERRARESI, CARRERA BAGNOLI LOIACONO
20	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)	99,9%	90%		SGARBI, BERINI, CIRIO, SOLARI, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, ZABEO, FERRARESI, CARRERA

OBIETTIVI – SERVIZIO ATTIVITÀ INTEGRATE

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Redigere un Testo Unico sulle occupazioni abusive del suolo pubblico	1.a	Entro fine ciclo PEG	BERTI BRILLANTE
4	2	Attivare un servizio quindicinale il giovedì mattina di ricevimento del personale appartenente ai Servizi sociali decentrati per prendere in carico le pratiche degli accertamenti di assistenza da espletare nei successivi 15 giorni	2.a	Entro fine ciclo PEG	DROVETTI
2,4	3	Realizzare un piano di controlli puntuali (scala per scala) degli alloggi di ERP del grande quadrilatero Grosseto, Chiesa della Salute, Sospello e Bibiana	3.a	Entro fine ciclo PEG	DROVETTI
4	4	Avvio di una procedura di pubblicazione on-line dei rinvenimenti di oggetti e documenti smarriti consegnati al Corpo di Guardia di Palazzo Civico	4.a	Entro fine ciclo PEG	ROBERTO
4	5	Svolgere servizi con la pattuglia in “divisa storica” in occasioni di rilievo per la Città	5.a	N. 20 servizi	ROBERTO
1,4	6	Realizzare un testo unico/monografia in tema di fermi e sequestri, con revoca delle circolari nel frattempo superate e/o integrate dall'avvento di SIVES	6.a	Entro fine ciclo PEG	BRILLANTE
1,4	7	Svolgere un corso di aggiornamento sulle segnalazioni manuali per il personale addetto ai reparti operativi in ambito di polizia stradale (SSTTC, NM, altri)	7.a	20 sessioni	BRILLANTE
1,4	8	Realizzare un corso di formazione del personale del Reparto sul nuovo sistema AUTOCAD 2012 per lo sviluppo delle planimetrie	8.a	Entro fine ciclo PEG	MERICO
1,4	9	Avvio dell'utilizzo delle nuove modalità tecniche del nuovo gestore nel rilievo su strada	9.a	Entro fine ciclo PEG	MERICO
1,4	10	Rilasciare i nulla-osta necessari allo smaltimento del 90% delle carcasse di veicoli sottoposti a misure di fermo di natura tributaria rilevate con sopralluogo	10.a	Entro fine ciclo PEG	SALVAGNO
-	11	Individuare ulteriori dati e informazioni utili alla collettività ai sensi del D. Lgs. 33/2013:	11.a	Entro fine ciclo PEG	BERTI
-	12	Attuazione delle misure previste nella parte II del Piano anticorruzione 2016 e misurazione del grado di rischio	12.a	Entro fine ciclo PEG	BERTI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	13	Scarti di archivio e materiale obsoleto	13.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	BERTI
-	14	<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) 	14.a	Entro fine ciclo PEG	BERTI SALVAGNO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO ATTIVITÀ INTEGRATE⁶

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	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
2	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
3	Vigilanza edifici comunali	Controlli accessi e vigilanza Palazzo Civico		n° giorni di servizio/n° totale di giorni apertura Palazzo Civico		100%	100%		BERTI ROBERTO
4	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
5	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	100%	100%		BERTI ROBERTO
6	T.S.O.	Gestione tempistiche TSO	Garantire il completamento delle pratiche entro i termini di legge (48 ore dalla richiesta)	N° TSO evasi nei termini/ N° TSO ricevuti annui		100%	100%		BERTI ROBERTO
7	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%		BERTI MERICO
8	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%		BERTI SALVAGNO
9	Decoro urbano	Recupero veicoli abbandonati		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	350 servizi	100%	100%		BERTI SALVAGNO

⁶ 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	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%		BERTI SALVAGNO
11	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%		BERTI BRILLANTE
12	Gestione del personale	Garantire la formazione e l'aggiornamento del personale		N° incontri effettuati e report trasmessi/ N° incontri e report previsti	2 incontri a settimana con il personale e report mensile al Dirigente	N.D.	90%		BERTI DROVETTI MERICO SALVAGNO ROBERTO
13	Gestione del personale	Garantire la formazione e l'aggiornamento del personale		N° incontri effettuati e report trasmessi/ N° incontri e report previsti	1 incontro a settimana con il personale e report mensile al Dirigente	N.D.	90%		BRILLANTE
14	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	100%	100%		BERTI DROVETTI BRILLANTE MERICO SALVAGNO ROBERTO
15	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)	100%	90%		BERTI DROVETTI MERICO SALVAGNO 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° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzare le attività relative al Piano di Emergenza Comunale	1.a	Punto 5.4.3.15 Aggiornamento Manuale Operativo	CICOTERO
			1.b	Punto 5.4.4.2 Piano Murazzi Po - Aggiornamento del sistema di allerta meteoidrologica a salvaguardia della persone e beni presenti nell'area in relazione alle nuove concessioni per attività artigianali, commerciali e turistiche.	
			1.c	Punto 5.4.4.4 Piano di Emergenza Esterno Passante Ferroviario (PEE). Partecipazione al tavolo tecnico di verifica dei requisiti di sicurezza per il transito di sostanze pericolose nelle gallerie del nodo ferroviario di Torino. Verifica della necessità di modificazione/integrazione della deliberazione G.C. n. 6583/2012 di approvazione del PEE e relativa appendice per il soccorso in caso di incidente. Organizzazione con RFI e i referenti dei Servizi di soccorso e pronto intervento di una esercitazione su scala reale prevista dal D.M. 28/10/2005 “Sicurezza nelle gallerie ferroviarie”, con particolare riferimento alla verifica del PEE, considerata l'esercitazione di verifica del Piano di Emergenza Interno (PEI) effettuata nel 2015.	
			1.d	Punto 5.4.4.5 Piano crollo sbarramento Diga del Moncenisio Individuazione delle strutture pubbliche/private e delle aree per il soccorso alla popolazione evacuata dalle zone interessate dall'onda di sommersione in collaborazione con la competente Funzione Tecnica di Supporto e del Gruppo Comunale. Procedura di allertamento della popolazione e delle Funzioni/Strutture di Supporto a seguito degli allerta diramati dalla Regione Piemonte.	

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI	RESPONSABILE
1	2	Addestramento del Gruppo Comunale Volontari di Protezione Civile	2.a	Monitoraggio delle località fluviali e collinari a rischio meteo-idrogeologico inserite nelle “schede di monitoraggio” anche per la verifica della necessità di inserimento di nuove località.	CICOTERO
			2.b	Piano crollo sbarramento Diga del Moncenisio - Impiego operativo per l'individuazione delle aree di attesa nelle quali accogliere la popolazione nell'immediato post evento, ed eventualmente allestire strutture per l'assistenza della popolazione e di ammassamento soccorritori e risorse.	
			2.c	Piano Emergenza Esterno Passante Ferroviario (PEE). Partecipazione operativa all'esercitazione.	
-	3	Individuare ulteriori dati e informazioni utili alla collettività ai sensi del D. Lgs. 33/2013:	3.a	Entro fine ciclo PEG	CICOTERO
-	4	Attuazione delle misure previste nella parte II del Piano anticorruzione 2016 e misurazione del grado di rischio	4.a	Entro fine ciclo PEG	CICOTERO
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	CICOTERO
-	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	6.a	Entro fine ciclo PEG	CICOTERO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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 meteoidrogeologico 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 nelle fasi di afflusso assembramento deflusso delle persone/ n° totale eventi/manifestazioni a rilevante impatto locale	N° eventi	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		100%	100%		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.	10 del 15/12/2015
VERIFICA	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Berera

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SGRAVI	Garanzia del rispetto dei tempi di lavorazione dell'istanza di sgravio per una celere risposta al cittadino	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%	
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%	


<div></div> <div>DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO AMMINISTRAZIONE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: VERBALI, RELAZIONI ESTERNE</div> <div>CITTA' DI TORINO</div>						DOCUMENTO	SQS D11 A 01		
						REV.	10 del 15/12/2015		
						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		
ASSISTENZA TELEFONICA: CALL CENTER	Il cittadino si rivolge al call center per informazioni inerenti ricorsi, sgravi, rateizzazioni, rilascio atti verbali ottenendo una risposta tempestiva		presa in carico della chiamata entro 120 secondi		DATI FORNITI DAL CALL CENTER DEL COMUNE DI TORINO	Numero di giorni con tempo medio inferiore a 120 secondi / numero di giorni totale	70%	PGSsett D05M 01	
SPORTELLLO 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%		
	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%	PO Ser PMRE 01	
			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 di ricezione della pratica			N. di utenti contattati nel tempo std su n. totale utenti	99%		
			Vengono ricontattati alla chiusura del caso tutti i cittadini che l'hanno richiesto			N. di utenti ricontattati a chiusura su n. totale utenti	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. totale risposte entro 30 giorni / numero totale reclami	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 esclusi i tempi di lavorazione presso i reparti			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 rilchiesti 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	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Sala telefoni	Tipologia richieste di intervento		Gestione richieste di intervento tramite assegnazione codice priorità			Totale codici assegnati su totale richieste di intervento	99%	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



DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SETTORE SICUREZZA URBANA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO :

NUCLEO DI PROSSIMITA'

DOCUMENTO

REV.

VERIFICA

APPROVAZIONE


SQS D11F 02

3 DEL 01.10.2014

D'Alessandro

Gregnanini

CITTA' DI TORINO


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 SEZIONI TERRITORIALI E PRESIDIO PORTA PALAZZO
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO; SINISTRI STRADALI, ACCERTAMENTI ATTIVITA' PRODUTTIVE IN SEDE FISSA,
ACCERTAMENTI ANAGRAFICI

DOCUMENTO	SQS D11H 01
REV.	8 DEL 01/10/2015
VERIFICA	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Acerbo/Sgarbi


STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
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	97%	PO Ser PMAA 02
			Risposta alla richiesta entro 15 gg in caso di segnalata URGENZA			% delle pratiche concluse nei tempi std	97%	
			Risposta alla richiesta entro 60 gg per controllo turni ferie			% delle pratiche concluse nei tempi std	97%	
	Tempi di risposta alla richiesta per pratiche provenienti da Circostrizioni Amm.ve		Risposta alla richiesta entro 30 gg			% delle pratiche concluse nei tempi std	97%	
			Risposta alla richiesta entro 60 gg per de hors stagionali			% delle pratiche concluse nei tempi std	97%	
	Tempi di risposta alla richiesta per notifiche verso esercizi in sede fissa		Risposta alla richiesta entro 20 gg			% delle pratiche concluse nei tempi std	97%	
Accertamenti Anagrafici	Tempi di esecuzione dell'accertamento		Risposta alla richiesta entro 30 gg			% delle pratiche concluse nei tempi std	90%	PO Ser PMAA 03





CITTA' DI TORINO

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: NUCLEO MOBILE

						DOCUMENTO	SQS V11 001	
						REV.	0 DEL 28/02/2015	
						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	
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

<div></div> <div>DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO POLIZIA COMMERCIALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: NUCLEO EDILIZIA ABITATIVA ASSISTENZA</div> <div>CITTA' DI TORINO</div>							DOCUMENTO	SQS V11 F 01	
							REV.	0 DEL 28/02/2015	
							VERIFICA	D'Alessandro	
							APPROVAZIONE	Berti	
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		
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 CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE. - SERVIZIO POLIZIA COMMERCIALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : NUCLEO INFORTUNISTICA

DOCUMENTO	SQS V11 F02
REV.	0 DEL 01/04/2015
REDAZIONE	Baretta
VERIFICA	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Berti

CITTA' DI TORINO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note/data agg.
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 - Nucleo Infortunistica	Copertura del servizio		Attività di rilevamento sinistri garantita negli orari dei turni di servizio programmati con O.d.S. 7/14-13/20 -17,30/00.30-19,30/8,00			Numero di giorni senza interruzioni del servizio su totale numero di giorni di servizio	99%	PO Ser PMSS 02
	Modalità di rilevamento Sinistri Stradali da parte degli operatori in servizio esterno		Rispetto della procedura operativa di settore PO Ser PMSS 02 Rilievo Sinistri Stradali da parte degli operatori (corretta e completa compilazione della modulistica)			Numero di sinistri stradali rilevati nella Sezione Territoriale nel rispetto della procedura sul totale dei sinistri rilevati	99%	
			Numero minimo di 3 autoveicoli sempre efficienti per i servizi di pronto intervento			N° di giorni con numero autoveicoli secondo standard su N° giorni annui di servizio	99%	
	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	88%	
Gestione sinistri stradali - Nucleo Infortunistica	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



DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO ATTIVITA' INTEGRATE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: NOTIFICHE ATTI GIUDIZIARI

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO

SQS D11 A 01

REV.


0 del 01/01/2016

VERIFICA

D'ALESSANDRO

APPROVAZIONE

BERTI

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	
NOTIFICHE ATTI GIUDIZIARI	Garanzia dei tempi di Notifica degli Atti Giudiziari	Normativa vigente (cfr. Scadenzario allegato alla Procedura)	Gli atti giudiziari sono notificati nei tempi previsti dalla normativa vigente			numero atti notificati nei tempi su n° atti da notificati	100%	PO Ser PMAA 04
	Garanzia restituzione agli Enti Competenti degli atti notificati		l'atto viene restituito al richiedente dopo essere stato notificato			numero di atti restituiti su numero di atti notificati	100%	

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 2016	ROSSO GAIDANO BALZANO D'ATTOMA LA GAMBA MARTELLO TOSCANO
			1.b	Garanzia degli equilibri di cassa per tutto l'esercizio 2016	ROSSO PASTRONE BALZANO MARTELLO TOSCANO
1	2	Rispetto del Saldo di competenza finale (ex Patto di stabilità)	2.a	Entro fine ciclo PEG	ROSSO SCIORTINO
3	3	Individuazione dati connessi all'obbligo del bilancio consolidato ex D.Lgs. 118/2011	3.a	Entro la scadenza del Rendiconto	ROSSO TOSCANO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	4	Gestione dei rapporti con la software house per la realizzazione delle procedure informatiche della Direzione Finanza	4.a	Relazione finale su attività effettuata entro fine ciclo PEG	LIPPIELLO
2	5	Determinazione degli obiettivi programmatici del Saldo di competenza finale (ex Patto di stabilità) per gli anni 2016 - 2017 – 2018	5.a	Entro l'approvazione del Bilancio di Previsione	ROSSO
2	6	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	6.a	Entro fine ciclo PEG	ROSSO PASTRONE SCIORTINO
1,3	7	Analisi di tutte le determinazioni di impegno in materia di incarichi esterni al fine di verificare il rispetto della normativa in vigore	7.a	Entro fine ciclo PEG	GAIDANO
2	8	Realizzare l'analisi per Standard & Poor's e per Fitch per l'ottenimento dei ratings	8.a	Entro fine ciclo PEG	BUSATO
1,2	9	Monitoraggio dell'andamento dei prodotti derivati	9.a	Entro fine ciclo PEG	BUSATO
1,2	10	Gestione delle economie di mutuo e devoluzioni Cassa Depositi e Prestiti	10.a	Eventuale utilizzo delle economie di mutuo ed eventuali provvedimenti conseguenti entro fine ciclo PEG	CIAMBA
1,2	11	Conservazione, classificazione e gestione documentale dei contratti di mutuo stipulati dalla Città	11.a	Entro fine ciclo PEG	CIAMBA
3,4	12	Applicare le nuove norme fiscali e aggiornare il software applicativo	12.a	Entro fine ciclo PEG	BODRITO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3,4	13	Monitorare l'emissione delle procedure di liquidazione e dei mandati di pagamento sulla base delle effettive disponibilità di cassa	13.a	Entro fine ciclo PEG	PASTRONE BOSIO SOPEGNO FRISENNA
3	14	Effettuare corsi di formazione ai consegnatari di beni mobili	14.a	Almeno 10 giornate di formazione	LA CORTE
3	15	Monitoraggio attività agenti contabili	15.a	Report finale su esito monitoraggio con indicazione di eventuali criticità riscontrate	COLETTA
-	16	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	16.a	Formalizzazione procedure nei rapporti con l'esterno e individuazione di meccanismi di controllo	ROSSO GAIDANO PASTRONE
-	17	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	17.a	Servizi erogati: calcolo costi contabilizzati anno 2015	ROSSO
-	18	Scarti di archivio e materiale obsoleto	18.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	ROSSO GAIDANO PASTRONE

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 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	Esame e verifica di conformità della deliberazione e determinazione di impegno 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	Rispetto della tempistica di 15 gg per la lavorazione delle pratiche. Verifica su un campione significativo di deliberazioni e determinazioni.	N° pratiche lavorate entro 15 gg / Numero totale di pratiche		100%	100%		GAIDANO D'ATTOMA LA GAMBA
4		Esame e verifica di conformità della deliberazione e determinazione di accertamento e della documentazione allegata, alla normativa applicabile (rispetto dei criteri di competenza di entrata)	Rispetto della tempistica di 15 gg per la lavorazione delle pratiche. Verifica su un campione significativo di deliberazioni e determinazioni.	N° pratiche lavorate entro 15 gg / Numero totale di pratiche		100%	100%		BALZANO

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	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		110	100		COLETTA
6		Verifiche presso i Servizi con registro inventario beni mobili	Controllo sulla veridicità dei dati presenti nel registro inventariale	N° verifiche effettuate		98	90		LA CORTE
7	Liquidazione fornitori	Esame e valutazione della conformità tecnico-amministrativa dell'atto alla normativa applicabile ed emissione dell'ordinativo di pagamento (mandato)	Rispetto della tempistica di 30 gg per la lavorazione delle pratiche. Verifica su un campione significativo di determinazioni.	N° determinazioni di liquidazione lavorate entro 30 gg / N° totale determinazioni di liquidazione		100%	100%		PASTRONE BOSIO LIPPIELLO SOPEGNO BODRITO FRISENNA
8	Incasso entrate	Esame e valutazione della conformità tecnico-amministrativa dell'atto alla normativa applicabile ed emissione dell'ordinativo di incasso (reversale)	Rispetto della tempistica di 30 gg per la lavorazione delle pratiche. Verifica su un campione significativo di determinazioni.	N° determinazioni di incasso lavorate entro 30 gg / N° totale determinazioni di incasso		100%	100%		BALZANO BODRITO
9	Controlli e verifiche ordinarie di cassa	Verifica concordanza contabile con gestore Tesoreria e Banca d'Italia	Verifica mensile dei saldi contabili	N. verifiche effettuate / N. verifiche previste		100%	100%		SCIORTINO
10	Concessione fidejussioni a favore di terzi	Concessione a terzi di garanzie fidejussorie ai sensi dell'art. 207 del TUEL	Verifica dei puntuali pagamenti delle rate di mutuo da parte dei terzi beneficiari della fideiussione	N. fidejussioni verificate / N. fidejussioni concesse		100%	100%		CIAMBA
11	Monitoraggio prodotti derivati	Verifica andamento valore di mercato dei prodotti derivati attivati dalla Città	Monitoraggio mensile di tutti i contratti in essere	N. verifiche effettuate / N. contratti in essere		100%	100%		BUSATO

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	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013: oneri informativi per cittadini e imprese	1.a	Alimentazione dello scadenziario nuovi obblighi amministrativi	CORTESE CADDIA DEMETRI SCAVINO
--	2	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018 Vigilanza Edilizia Privata: formalizzazione delle procedure e relativo monitoraggio	2.a	Entro il 31.12.2016	CORTESE SCAVINO
--	3	Scarti di archivio e materiale obsoleto	3.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	CORTESE CADDIA DEMETRI SCAVINO
1,2,3	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	CORTESE DEMETRI SCAVINO CADDIA

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	Istruttoria DIA	Rispetto delle tempistiche relative all'istruttoria della pratiche	Le comunicazioni di diniego o di richiesta integrazione documentale vengono inviate entro 30 gg. dalla presentazione della pratica o da ultimi elaborati spontaneamente presentati	Comunicazioni inviate entro i termini / Totale comunicazioni effettuate	30 gg	95%		100%	CORTESE BOLOGNESI
2	Rilascio Permessi di Costruire	Istruttoria Permessi di Costruire (progetti inclusi nel Progetto Qualità)	Proposta di provvedimento con qualificazione tecnico-giuridica dell'intervento richiesto	% proposte di provvedimento firmate dal responsabile del procedimento entro i termini	120 gg	77%		100%	CORTESE DEMETRI LA TORELLA GIAMBRA
3		Istruttoria Permessi di Costruire (progetti inclusi nel Progetto Qualità)	Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 30 gg dalla firma del RdP della proposta di provvedimento	% di provvedimenti firmate dal dirigente entro i termini	30 gg	100%	100%		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	10 gg	78%		95%	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		96%	96%		CADDIA SGHERZA

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	Permessi di costruire			Si rinvia alle specifiche di Qualità del servizio SQS EDPR01					DEMETRI
7	Gestione Sportello per l'Edilizia Privata e l'Urbanistica			Si rinvia alle specifiche di Qualità del servizio SQS EDPR02					CORTESE CADDIA
8	DIA			Si rinvia alle specifiche di Qualità del servizio SQS EDPR03					CORTESE
9	Permessi di costruire SCIA in variante PdC			Si rinvia alle specifiche di Qualità del servizio SQS EDPR04					DEMETRI

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
3	1	Revisione della procedura di Qualità "Istruttoria delle D.I.A. – Denuncia Inizio Attività" con l'integrazione delle pratiche MUDE	1.a	Aggiornamento della procedura entro il 31.12.2016	CORTESE BOLOGNESI PISCIOTTA VERARDO TIENGO
3	2	Rendicontazione tecnico – economica e monitoraggio PRIN e PRIU	2.a	Predisposizione di report semestrali	FANTINO VERARDO
3	3	Adeguamento del regolamento n° 314 "Disciplina del contributo di costruzione"	3.a	Predisposizione della proposta entro fine ciclo PEG	GIAMBRA LA TORELLA
3	4	Redazione della procedura di Qualità relativa alle autorizzazioni paesaggistiche ordinarie	4.a	Entro il 31.12.2016	CORTESE DEMETRI CAPALDI BONASSIN PISCIOTTA TIENGO
3	5	Smaltimento pratiche edilizie, reperite presso vari uffici dell'Edilizia Privata, con provvedimento "non definito"	5.a	Verifica ed eventuale riapertura attività istruttoria delle pratiche e successiva archiviazione entro il 31.12.2016	DEMETRI BONASSIN
3	6	Certificazione "Rilascio certificati di destinazione urbanistica": realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	6.a	Rispetto del Piano delle attività 2016/2017	CADDIA COLETTA TIENGO
2	7	Sperimentazione per il servizio di accettazione delle istanze edilizie, mediante la piattaforma regionale MUDE, di una nuova modalità di assistenza informativa che consenta l'interazione telematica a distanza tra utente e servizio	7.a	Incontri formativi del personale coinvolto nella sperimentazione entro il 30.06.2016	CADDIA SGHERZA
			7.b	Avvio della sperimentazione con l'utenza entro il 31.12.2016	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	8	Estensione della sperimentazione della modalità di prenotazione da parte dell'utenza del fascicolo digitale di pratiche edilizie prodotte su supporto cartaceo appartenenti ai registri: 1-Permessi di costruire, 11-Condoni Edilizi, 13-Autorizzazioni sub delega ambientali, 15-Permessi di costruire convenzionati	8.a	Avvio della sperimentazione con l'utenza entro il 31.03.2016	CADDIA COLETTA VERGNANO
3	9	Smaltimento delle pratiche relative ad abusi edilizi: verifica puntuale sulla situazione pratiche in carico finalizzata alla conclusione definitiva, positiva o negativa	9.a	Analisi di un'ulteriore 20% delle pratiche risultanti a seguito del report di monitoraggio effettuato nel 2013	SCAVINO RISSO BERTOGLIO EDERA
3	10	Smaltimento delle pratiche relative ad agibilità: verifica puntuale sulla situazione pratiche in carico finalizzata alla conclusione definitiva, positiva o negativa	10.a	Analisi del 20% delle pratiche (anno 2012) risultanti a seguito del report di monitoraggio effettuato nel 2014	SCAVINO BARBERIS SCAVO
3	11	Riorganizzazione dell'Ufficio Tecnico ed Amministrativo del Servizio Vigilanza Edilizia, al fine di migliorare l'efficacia ed efficienza dell'attività svolta, con particolare riferimento a: - le procedure attuate per la gestione, verifica e supervisione dell'istruttoria tecnica ed amministrativa delle pratiche di abusivismo edilizio; - l'organizzazione del ricevimento pubblico mediante l'istituzione dell'agenda web; - la gestione tecnica ed amministrativa del contenzioso; - la formazione ed aggiornamento normativo.	11.a	Disposizione di servizio entro fine ciclo PEG	CORTESE SCAVINO RISSO BERTOGLIO

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	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	3,7%	5%		EDERA
2	Autorizzazione Paesaggistica	Rilascio autorizzazione Paesaggistica	Rilascio Autorizzazioni paesaggistiche escluse pratiche con parere negativo CLP/Soprintendenza e istanze improcedibili	N° pratiche inviate alla CLP / N° pratiche presentate		100%	100%		CAPALDI
3				N° di autorizzazioni <i>ordinarie</i> rilasciate entro i termini di legge / N° di autorizzazioni richieste	61 gg da ricevimento richiesta parere in Soprintendenza o 20gg da ricevimento del parere della Soprintendenza (salvo sospensioni di legge)	73%		100%	BONASSIN CAPALDI
					5 gg dalla scadenza del termine	38%		100%	
4				N° di autorizzazioni <i>semplificate</i> rilasciate entro i termini di legge / N° di autorizzazioni richieste	61 gg dalla presentazione (salvo sospensioni di legge)	48%		100%	PISCIOTTA CAPALDI
					entro 10 gg dalla scadenza del termine	35%		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	ANNO PREC.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	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.	98%		100%	BERTOGLIO 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.	49%		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.	13%		100%	
			d) dalla data del sopralluogo al referto tecnico finale e trasmissione all'ufficio amministrativo per provvedimento finale		10 gg.	36%		100%	
6	Rilascio Agibilità	Rilascio certificato agibilità	Istruttoria tecnica della pratica	% di richiesta documenti integrativi entro i termini previsti	15 gg.	44%		100%	SCAVO
7			<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.	38%		100%	SCAVO

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	Rilascio Agibilità	Attività dei tecnici istruttori	Disponibilità dei tecnici istruttori per l'informazione e l'assistenza: ricevere l'utenza su appuntamento prenotato su web negli orari : mar e ven dalle 9,30 - 12,30	% di giorni di apertura dello sportello		100%	100%		SCAVO
9		Attività degli istruttori amministrativi	Disponibilità degli istruttori amministrativi per l'informazione e l'assistenza: ricevere l'utenza tutti i giorni dalle 9,00 alle 12,00	% di giorni di apertura dello sportello		100%	100%		BARBERIS
10	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%		COLETTO VERGNANO
11	Alloggi oggetto di cessione di diritto di proprietà	Determinazione del contributo di costruzione dovuto	Rilascio di parere con la determinazione del contributo di costruzione dovuto a seguito di richiesta della Direzione Edilizia Residenziale Pubblica	N° pareri rilasciati entro 30 gg dalla richiesta / N° pareri richiesti	30 gg	100%	100%		FANTINO

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.	
12	Sistema EdificaTO - consultazioni pratiche edilizie prenotabili in formato digitale	Gestione prenotazioni di digitalizzazione pratiche edilizie cartacee per consultazione in formato digitale	1. ricezione prenotazioni con modalità telematica attraverso Sistema EdificaTO fino alle ore 24 del giorno precedente - verifica e creazione report per prelievo	% prenotazioni/emissioni che rispettano i valori di riferimento	1. mezza giornata lavorativa	100%	100%		COLETTO VERGNANO
			2. prelievo dai locali di conservazione, predisposizione per consegna Azienda affidataria, gestione prenotazioni pratiche non reperibili, verifica e codificazione documentazione presente nel fascicolo cartaceo, consegna a personale Azienda affidataria		2. tre giornate lavorative	100%	100%		
			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		3. Dieci giorni lavorativi (comprensivi dei termini indicati ai punti 1-2)	100%	100%		
13	Certificati Urbanistici ed Edilizi	Istruttoria – emissione certificazioni - attestazioni urbanistiche - edilizie	1. invio prenotazioni con modalità telematica su 24 ore giornaliere - verifica e accettazione dalle ore 8,00 alle ore 16,00	% prenotazioni/emissioni che rispettano i valori di riferimento	1. tre giorni lavorativi	100%	100%		COLETTO VERGNANO
			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		2. due giorni lavorativi	100%	100%		
			3. inserimento certificazioni firmate digitalmente nel sistema di conservazione documentale – comunicazione disponibilità a mezzo posta elettronica		3. 25 o 50 giorni in relazione al tipo di certificazione	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.	
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 e del Piano Anticorruzione	Scadenze – impegni rispettati / Scadenze – impegni da rispettare		100%	100%		TIENGO

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	Parco della Salute - Variante	1.a	Trasmissione del documento tecnico a supporto della variante urbanistica alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	GILARDI MAZZA
2,3	2	Variante art. 17bis Romania – Avvio della conferenza di servizi	2.a	Trasmissione del documento tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	BOLOGNA
2,3	3	Revisione generale degli elenchi relativi alle variazioni al PRG, ai SUE e ai SUE in variante	3.a	Pagina PRG del Geoportale - Consultazione Semplificata	GUGLIOTTA
-	4	Certificazione <i>"Rilascio pareri di conformità urbanistica"</i> : realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	4.a	Rispetto del Piano delle attività 2016/2017	GILARDI GROGNARDI LEONARDI
2,3	5	Piano Esecutivo Convenzionato (P.E.C.) TNE Zona A - Mirafiori - Approvazione	5.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	MOSCARIELLO
-	6	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	6.a	Oneri informativi per cittadini e imprese: alimentazione dello scadenziario nuovi obblighi amministrativi	GILARDI GROGNARDI
-	7	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	7.a	Varianti urbanistiche: formalizzazione delle procedure e relativo monitoraggio	GILARDI GROGNARDI
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno uno scarto entro fine ciclo PEG	GILARDI GROGNARDI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2,3	9	Predisposizione dei provvedimenti deliberativi di adozione ed approvazione della variante 311 al PRG e supporto giuridico alla definizione dei necessari atti d'obbligo relativi al contributo di valorizzazione	9.a	Predisposizione dello schema di convenzione per 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	10.a	Analisi, verifica e invio delle dichiarazioni di riscontro, positive o negative, di tutti gli atti pervenuti entro fine ciclo PEG	CLERICI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA - URBANISTICA

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 "Dossier Trasformazioni Urbane"	Monitoraggio ed aggiornamento delle principali trasformazioni catalogate nel documento	Produzione del documento aggiornato con cadenza semestrale (luglio – dicembre)	Trasmissione delle edizioni revisionate alla Direzione Territorio e Ambiente ed all'Assessorato entro i 15 gg successivi alla data di scadenza fissata		100%	100%		GILARDI
2	Pubblicazione on-line della documentazione	Perfezionamento e implementazione della documentazione disponibile on-line	Aggiornamento elenco variazioni al PRG con allegati (Deliberazioni di Giunta e di Consiglio)	N° di pubblicazioni entro 20 gg dalla pubblicazione della deliberazione / N° provvedimenti urbanistici		100%	100%		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		100%	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		100%	100%		BOLOGNA

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
2,3	1	Westinghouse – Approvazione dell'Accordo di Programma	1.a	Trasmissione del documento tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	GROGNARDI
2,3	2	Variante n. 315 Sisport – Ferrante Aporti - Adozione	2.a	Trasmissione del documento tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	ANNICCHIARICO
2,3	3	Variante n. 311 Romania art. 17 - Approvazione	3.a	Trasmissione del documento tecnico di controdeduzione alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	CAVALIERI
2,3	4	P.P. Lingotto – Approvazione atto ricognitivo	4.a	Trasmissione del documento alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	DORIA
2,3	5	Variante Immobili regionali – Avvio della conferenza di servizi	5.a	Trasmissione del documento tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	LEONARDI
2,3	6	Convenzione art. 19 c. 5 NUEA - Sport Village Bertolla - Approvazione	6.a	Trasmissione del documento tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	MOSSINO
2,3	7	Variante Palazzo Accorsi - Adozione	7.a	Trasmissione del documento tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	BERSIA
2,3	8	P.R.U.S.A. Strada del Portone - Avvio della conferenza di servizi	8.a	Trasmissione del documento tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	NESTA

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	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		97%	97%		LEONARDI NESTA BERSIA MOSSINO
2						100%	100%		GROGNARDI ANNICCHIARICO CAVALIERI DORIA
						N.D.	95%		MOSCARIELLO
3	Rilascio pareri	Rilascio parere urbanistico		N° di pareri rilasciati entro i termini di legge previsti / N° pareri rilasciati		100%	100%		LEONARDI BERSIA NESTA MOSSINO
4						100%	100%		GROGNARDI ANNICCHIARICO CAVALIERI DORIA
						N.D.	95%		MOSCARIELLO
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.)		100%	100%		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	Certificazione Servizio Igiene Ambientale: realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	1.a	Rispetto del Piano delle attività 2016/2017	BAYMA
1	2	Revisione del Regolamento n° 318 "Tutela dall'inquinamento acustico"	2.a	Predisposizione schema nuovo regolamento entro fine ciclo PEG	BAYMA
1,2,3,4	3	Oneri informativi per cittadini e imprese: alimentazione dello scadenziario nuovi obblighi amministrativi	3.a	Entro fine ciclo PEG	BAYMA CONIGLIARO
1	4	Procedimenti VAS: formalizzazione delle procedure e relativo monitoraggio	4.a	Entro fine ciclo PEG	BAYMA
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	BAYMA CONIGLIARO

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 rifiuti	Gestione raccolta differenziata	Garantire il raggiungimento della % di RD	N° tonnellate rifiuti differenziati / N° totale tonnellate rifiuti		42,8%	43%		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
4	1	Organizzazione di un seminario di formazione avanzata sugli Acquisti Pubblici Ecologici (Green public procurement) alla luce delle novità presenti nella Legge 221/2015 (Green Economy)	1.a	Realizzazione del seminario entro fine ciclo PEG	ARDITO
3	2	Redazione di un vademecum da distribuire agli adottandi cani/gatti ospiti del canile rifugio finalizzato ad un corretto inserimento dell'animale nel contesto umano ricevente	2.a	Trasmissione del vademecum al Dirigente d'Area entro fine ciclo PEG	CONIGLIARO BOSCO
3	3	Revisione delle pagine web dedicate alla tutela animali	3.a	Pagine on line entro fine ciclo PEG	CONIGLIARO
1	4	Aggiornamento criteri applicativi art. 28 delle N.U.E.A. del P.R.G. comunale e pubblicazione su apposita nuova sezione nel sito Informambiente a beneficio di cittadini e professionisti	4.a	Pubblicazione entro fine ciclo PEG	FIERRI
1	5	Proposta tecnica di check list e criteri di sostenibilità a supporto delle procedure di Valutazione Ambientale Strategica	5.a	Validazione della Check list da parte del Dirigente d'Area	GALLO
1,2,3,4	6	Riclassificazione del Bilancio nell'applicativo gestionale condiviso dell'Area ai fini dell'adeguamento alle disposizioni di cui alla circolare 866/2016 della Direzione Finanza	6.a	Files aggiornati ad approvazione del Bilancio Preventivo	ZULIANI

N° LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3,4	7	Individuazione di strumenti di approfondimento su tematiche amministrativo-contabili finalizzati al miglioramento dell'attività del personale amministrativo dell'Area Ambiente	7.a	Proposta operativa corredata di materiale di supporto trasmessa al Dirigente d'Area entro fine ciclo PEG	ZULIANI
2	8	Revisione ed aggiornamento del regolamento n° 280 "Gestione dei rifiuti urbani"	8.a	Trasmissione del regolamento aggiornato al dirigente d'area, finalizzato all'approvazione da parte del Consiglio Comunale, entro fine ciclo PEG	CIVERA
2	9	Predisposizione di adeguata reportistica finalizzata a: - verificare il rispetto delle scadenze contrattuali da parte di AMIAT - elaborare eventuali azioni correttive da suggerire ad AMIAT	9.a	Redazione e trasmissione di una relazione conclusiva al dirigente d'Area entro la fine del ciclo PEG	FERRERO
1	10	Patto dei Sindaci: aggiornamento del "Piano di azione per l'energia sostenibile della Città di Torino" ed implementazione del sistema di monitoraggio permanente delle azioni	10.a	Predisposizione del sistema di monitoraggio permanente entro il 31.12.2016	IACONO
			10.b	Approvazione del Piano, da parte del Consiglio Comunale, entro il 31.12.2016	
-	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	BAYMA CONIGLIARO ARDITO BOSCO CIVERA FERRERO FIERRI GALLO IACONO ZULIANI

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	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%		
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%		CONIGLIARO
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%		
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%		CONIGLIARO
7	Lotta biologica zanzare	Richieste di intervento tecnico da parte di cittadini tramite telefonate ed e-mail	Gestione inoltre 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%		CONIGLIARO
8	Gestione esposti inquinamento aria non proveniente da abitazioni/impianti e risposte ai cittadini (anche per conto dell'Assessore e del Sindaco)	Riscontro all'esponente e attivazione organismi di controllo (VVUU/ARPA) 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	96,8%	97%		IACONO

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 rapporti con l'utenza	Garantire la presenza di almeno 1 collaboratore alla reception nell'orario di accesso al pubblico	Presenza di almeno 1 collaboratore 5 giorni alla settimana nell'orario 9.00 – 12 14.00 - 16.00 (14.00 - 16.30 il mercoledì)	N° gg. in cui è garantito il servizio negli orari indicati /N° gg. di potenziale offerta del servizio (salvo scioperi e assemblee autorizzate)		N.D.	100%		ZULIANI
10	Gestione Finanziaria	Liquidazione fatture fornitori (escluso il centro di costo Tutela Animali)	Rispetto della tempistica	N° Fatture liquidate nel rispetto della tempistica/ N° di Fatture da liquidare	Entro 30 gg dalla data di protocollo	N.D.	100%		ZULIANI
11	Gestione rapporti con utenti per igiene ambientale	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	84%		100%	FERRERO CIVERA
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° di 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%	98%		BAYMA 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	100%	100%		BAYMA ARDITO
15		Numero abbonamenti attivati (annuali e di breve durata)	Mantenere il numero degli abbonamenti	N° abbonamenti attivati	N° abbonamenti attivati anno precedente	24.173	23.500		

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.	
16	Servizio Pareri Inquinamento Acustico	Rilascio pareri in materia acustica nell'ambito del rilascio titoli abilitativi edilizi ai Permessi di Costruire e Denunce Inizio Attività	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	88%	100%		GALLO
					15 giorni dal ricevimento della richiesta per le DIA				
17	Servizio Gestione Esposti Inquinamento Acustico	Riscontro all'esponente a seguito di presentazione di esposto e seguente attivazione degli organi di controllo (VV.UU./ ARPA)	Il riscontro all'esponente dovrà dare conto dell'attivazione degli organi di controllo (VV.UU./ ARPA) o garantire in alternativa la valutazione tecnica degli Uffici preposti	N° pratiche che rispettano la tempistica / N° totale pratiche	30 giorni	97%	100%		GALLO
18	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 o dal parere favorevole del Tavolo Tecnico	N° pratiche che rispettano la tempistica / N° totale pratiche	20 giorni dall'istanza o dal parere favorevole del Tavolo Tecnico	99%	100%		GALLO
19	Servizio Gestione Esposti Inquinamento Elettromagnetico	Attivazione degli organi di controllo (ARPA) e contestuale riscontro all'esponente a seguito di presentazione di esposto	Il riscontro all'esponente dovrà dare conto dell'attivazione degli organi di controllo (ARPA)	N° pratiche che rispettano la tempistica / N° totale pratiche	30 giorni	100%	100%		GALLO
20	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	88%	>90%		GALLO

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.	
21	Servizio Bonifiche	Gestione delle diverse fasi di approvazione o autorizzazione previste nei procedimenti di bonifica (Caratterizzazione, Analisi di Rischio, Progetto Unico di Bonifica, Progetto di bonifica ex art. 242-bis, Piano di caratterizzazione ex art. 242-bis) con istruttoria svolta mediante Conferenze dei Servizi oppure richiesta pareri degli Enti interessati	Emissione dei provvedimenti inerenti alle fasi indicate (incluse varianti, rielaborazioni, aggiornamenti,...) nei termini di legge. (1)	N° Determinazioni Dirigenziali che rispettano la tempistica / N° totale Determinazioni Dirigenziali	30 giorni (D.D. autorizzazione Piano di caratterizzazione)	72%		100%	FIERRI
					60 giorni (delibera approvazione Analisi di rischio da parte della Conferenza dei Servizi)				
					60 giorni (D.D. autorizzazione Progetto di bonifica ex art. 242)				
					60 giorni (D.D. approvazione e autorizzazione Progetto unico di bonifica ex art. 249 ed ex D.M. 31/2015)				
					120 giorni (D.D. assenso Progetto di bonifica ex art. 242-bis)				
					45 giorni (D.D. approvazione Piano di caratterizzazione ex art. 242-bis)				
22		Gestione e approvazione di documentazione non prevista esplicitamente dalla legge inerente a procedimenti di bonifica (assenso proroghe, accettazione garanzie finanziarie, prese d'atto cambio soggetto interessato, ...)	Emissione di altri provvedimenti inerenti ai procedimenti di bonifica entro 30 giorni. (1)	N° Determinazioni Dirigenziali che rispettano la tempistica / N° totale Determinazioni Dirigenziali	30 giorni	75%	95%		FIERRI

(1) (Prestazione misurata dalla ricezione della documentazione o delle integrazioni e tenuto conto della sospensione dei termini per l'eventuale acquisizione dei pareri degli Enti competenti)



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.	
23	Servizio Bonifiche	Istruttoria e rilascio pareri ai sensi dell'art. 28 delle N.U.E.A. del P.R.G. del Comune di Torino	Emissione pareri per pratiche edilizie all'Area Edilizia Privata, al SUAP, al Servizio Arredo Urbano (1)	N° pareri che rispettano la tempistica / N° totale pareri	30 giorni	60%		90%	FIERRI
24	Servizio Gestione Esposti 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 degli organi di controllo (ARPA/ASL/VV.UU.) (2)	N° pratiche che rispettano la tempistica / N° totale pratiche	30 giorni	89%		100%	FIERRI
25	Servizio Scarichi Idrici	Istruttoria e rilascio autorizzazioni agli scarichi civili non collegati alla pubblica fognatura di competenza comunale	Rilascio autorizzazione o diniego (1)	N° autorizzazioni che rispettano la tempistica / N° totale autorizzazioni	60 giorni	67%		100%	FIERRI
26		Istruttoria e rilascio pareri a Città Metropolitana per rilascio di AUA per scarico di acque tecnologiche da impianti di climatizzazione non in pubblica fognatura di competenza comunale	Rilascio parere a Città Metropolitana di Torino (1)	N° pareri che rispettano la tempistica / N° totale pareri	60 giorni	N.D.		100%	FIERRI



(1) (Prestazione misurata dalla ricezione della documentazione o delle integrazioni e tenuto conto della sospensione dei termini per l'eventuale acquisizione dei pareri degli Enti competenti)



(2) (Prestazione misurata dalla ricezione dell'esposto completo di tutte le informazioni richieste)



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.	
27	Servizio Scarichi Idrici	Istruttoria e rilascio autorizzazioni per scarico di acque tecnologiche da impianti di climatizzazione non in pubblica fognatura di competenza comunale extra procedimenti di A.U.A.	Rilascio autorizzazione o diniego (1)	N° autorizzazioni che rispettano la tempistica / N° totale autorizzazioni	60 giorni	N.D.		100%	FIERRI
28		Istruttoria e rilascio approvazioni di Piani di Prevenzione e Controllo di competenza comunale (istanze acquisite direttamente dal Servizio o tramite il SUAP)	Emissione provvedimenti di approvazione (1)	N° Determinazioni Dirigenziali che rispettano la tempistica / N° totale Determinazioni Dirigenziali	60 giorni	N.D.		100%	FIERRI



(1) Prestazione misurata dalla ricezione della domanda o delle integrazioni e tenendo conto della sospensione dei termini per l'eventuale acquisizione dei pareri di altri Enti interpellati)

 <p style="text-align: center;">DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA</p> <p style="text-align: center;">SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE</p>						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 proposte di provvedimento 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		% provvedimenti firmati entro i termini	100%	POSer EDPR 01

 <div style="text-align: center;"> DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA 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		% preavvisi di diniego notificati 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

<div></div> <div>DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO SPORTELLO PER L'EDILIZIA E L'URBANISTICA</div> <div>CITTA' DI TORINO</div>							DOCUMENTO	SQS EPDR 02	
							REV.	3 del 01/01/2014	
							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	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal setto	Indicatore	valore soglia base anno		
ATTIVITA' ALLO SPORTELLO	COMUNICAZIONE RELATIVE ALLO STATO DELLA PRATICA PRESENTATA ALLO SPORTELLO		il Responsabile del procedimento viene definito e comunicato all'utente al momento della presentazione dell'istanza			% 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			% di pratiche assegnate entro 10 gg	100%	POSer EPDR 2	
	DISPONIBILITA' DEGLI OPERATORI PER: - L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA - LA PROTOCOLLAZIONE NUOVE PRATICHE EDILIZIE - LA PROTOCOLLAZIONE DI INTEGRAZIONI DOCUMENTALI - CASSA		ricevere l'utenza negli orari: LUN - VEN dalle 8,30 - 12,00 (fino allo smaltimento dei ticket prelevati)			% 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			% 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)			% 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		sul sito web sono disponibili i moduli, le istruzioni e la normativa di riferimento per la per la fruizione dei servizi erogati dall'edilizia privata			% di moduli o informazioni pubblicate entro 5 gg. dalla richiesta	90%	POSer EPDR 2	

 <div> DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA </div> <div> SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DENUNCE INIZIO ATTIVITA' </div>							DOCUMENTO	SQS EDPR 03
							REV.	2 del 01/01/2014
							REDAZIONE	Rosanna TIENGO
							VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	Mauro CORTESE
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
CONFORMITA' TECNICA DELLA PRATICA ALLA CHIUSURA DELL'ISTRUTTORIA	CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE PRESENTATE		Validazione del Referto Tecnico Finale di Conformità entro 30 gg da data presentazione ultimo documento richiesto			% 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			% di comunicazioni entro i termini / comunicazioni effettuate	100%	POSer EDPR 03
	TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI		Archiviazione della pratica entro 30 gg dalla data del referto tecnico finale			% 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			% di inviti al pagamento entro i termini / richiesta pagamento effettuate	100%	POSer EDPR 03
SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENZA	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA		Ricevere l'utenza, mediante appuntamento prenotato su web, negli orari mar e ven dalle 9,30 alle 12,00 (uff. tecnico)			% appuntamenti fissati entro i termini (salvo ritardi per esigenze dell'utente)	90%	POSer EDPR 03
			Ricevere l'utenza tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 12,00 (uff. amm.vo)			% di giorni di apertura	95%	POSer EDPR 03

 <div style="text-align: center;"> AREA EDILIZIA PRIVATA - SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO SCIA IN VARIANTE A PdC </div>							DOCUMENTO	SQS EDPR 04
							REV.	1 del 01/09/2014
							REDAZIONE	Rosanna TIENGO
							VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	Claudio DEMETRI
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
CONFORMITA' TECNICA DELLA PRATICA ALLA CHIUSURA DELL'ISTRUTTORIA	TEMPISTICHE DEL REFERTO		Validazione del Referto Tecnico Finale di Conformità entro 30 gg da data presentazione ultimo documento richiesto			% di Referti Tecnico Finale di Conformità validati entro i termini / pratiche validate	95%	POSer EPDR 04
	TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUTTORIA DELLE PRATICHE PRESENTATE DAGLI UTENTI	D.P.R.380/2001 e s.m.i. entro 30 gg	Le comunicazioni di diniego o di richiesta integrazione documentale vengono inviate entro 30 gg. o da ultimi elaborati spontaneamente presentati			% di comunicazioni entro i termini / comunicazioni effettuate	100%	POSer EPDR 04
	TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI		Archiviazione della pratica entro 30 gg dalla data del referto tecnico finale			% di pratiche archiviate entro i termini / pratiche con istruttoria chiusa	95%	POSer EPDR 04
SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENZA	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA		Ricevere l'utenza, mediante appuntamento prenotato su web, negli orari mar e ven dalle 9,30 alle 12,00 (uff. tecnico)			% appuntamenti fissati entro i termini (salvo ritardi per esigenze dell'utente)	90%	POSer EPDR 04
			Ricevere l'utenza tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 12,00 (uff. amm:vo)			% di giorni di apertura	95%	POSer EPDR 04

**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	Implementazione della banca dati per la gestione degli incarichi professionali conferiti dai Servizi dell'Ufficio Tecnico finalizzata a garantirne la massima trasparenza e rotazione	1.a	Implementazione banca dati ai fini della trasparenza ex D.Lgs. 33/2013 e delibera ANAC 43/2016 entro fine ciclo PEG	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. 8 visite ispettive e n. 400 nullaosta ai fini liquidazione SAL entro fine ciclo PEG	GRECO BONO SAVIO
1	3	Attività di rielaborazione e trasmissione dati alla BDAP - MEF in collaborazione con il CSI	3.a	Trasmissione dati con cadenza trimestrale anno 2016 e attività di bonifica opere di LL.PP. già concluse e ancora presenti in BDAP	BOSIO
1	4	Linea 2 Metropolitana	4.a	Pubblicazione bando di gara e individuazione progettista entro fine ciclo Peg	BOSIO
			4.b	Elaborazione conteggio importo parcelle professionisti esterni con applicazione dei parametri introdotti dalla nuova normativa entro fine ciclo PEG	DEMARIA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	5	Attività di adeguamento dei documenti amministrativi ai fini della contrattualistica per l'affidamento di opere e servizi in materia di LL.PP. a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Codice dei Contratti	5.a	Revisione del capitolato speciale d'appalto e dello schema di contratto entro fine ciclo Peg	BOSIO

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	100%	100%		
2		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 parcelle 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 parcelle per incarichi complessi	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.	
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
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	100%	100%		BOSIO

OBIETTIVI – Servizio SISTEMA SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Attuazione di interventi necessari a fronteggiare momentanee emergenze abitative	1	Realizzazione di interventi di manutenzione urgente destinati alla immediata fruibilità di porzioni del patrimonio immobiliare comunale da destinare a soggetti in difficoltà nell'ambito delle emergenze abitative	DIGRAZIA
2	2	Gestione degli affidamenti per i servizi a supporto del Sistema sicurezza dell'Ente (analisi di laboratorio, formazione dipendenti e valutazione di rischi specifici)	2.a	Studio e valutazione delle esigenze complessive del Sistema Sicurezza dell'Ente e predisposizione dei conseguenti atti di gara per l'affidamento entro fine ciclo PEG	DIGRAZIA
			2.b	Organizzazione tecnico scientifica di 7 eventi formativi in materia di sicurezza sul lavoro rivolto ai tecnici comunali, accreditabili presso gli ordini professionali entro fine ciclo PEG	ZARRELLI
2	3	Attività 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	Valutazione congiunta di almeno 25 istanze	BERTOLERO
			3.b	Valutazione di almeno 7 ricorsi alle sanzioni amministrative e alle ordinanze dell'Ufficio Ispezione Edilizia con elaborazione delle relative controdeduzioni per l'Avvocatura e il Servizio Polizia Amministrativa	BONANTE
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 20 impianti entro fine ciclo PEG	BELLINI
2	5	Istruttoria e gestione pratiche discendenti dalle comunicazioni dei VV.F. ex DPR 151/2011 inerenti l'attività "centrale termica" di stabili privati, soggetta alla prevenzione incendi	5.a	Istruttoria di almeno 40 pratiche entro fine ciclo PEG	BELLINI
2	6	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	6.a	Entro entro fine ciclo PEG	LOMBARDI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	7	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	7.a	Almeno 40 ore di formazione	LOMBARDI
1	8	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	8.a	Entro fine ciclo PEG – Vedasi tabella LL.PP.	DIGRAZIA SURACE

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.	97%	80%		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	97%	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	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.	
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	30 gg	70%	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	100%	100%		DIGRAZIA
5	Gestione interventi di Manutenzione Ordinaria per lavori urgenti di ripristino e di decoro su edilizia e verde pubblico	Verifica ordinativo emesso dal Direttore Lavori e predisposizione inizio lavori	Rispetto dei tempi procedurali	n. lavori iniziati entro 7 gg dall'ordinativo emesso dal D.L. / totale lavori iniziati	7 gg	100%	90%		SURACE

OBIETTIVI – Servizio PROGRAMMAZIONE LLPP E VIGILANZA LOCALI PUBBLICO SPETTACOLO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Revisione e razionalizzazione dell'attività e delle procedure in capo alla Commissione comunale di Vigilanza sui locali di pubblico spettacolo (CCV)	1.a	Aggiornamento ed implementazione del sito internet divulgativo della Città di interfaccia con il privato cittadino, sulla base dell'esperienza acquisita dalla CCV nel primo periodo di attività	REVELCHIONE SPEZZATTI ZANETTI
			1.b	Creazione applicativo Access per la classificazione e gestione delle pratiche CCV	REVELCHIONE SPEZZATTI ZANETTI
			1.c	Analisi ed archiviazione dei documenti di istruttoria per il rilascio del parere, per tipologia di locale di pubblico spettacolo, già in capo alla Commissione Provinciale di Vigilanza non più competente ai sensi del DPR 311/2001	REVELCHIONE SPEZZATTI ZANETTI
3	2	Redazione e aggiornamento del programma delle attività per l'anno 2016 relativa alla Commissione Provinciale di Vigilanza – Coordinamento dei componenti nominati dalla Città	2.a	Entro fine ciclo PEG	SPEZZATTI
1	3	Nuovo regolamento per l'erogazione del Fondo incentivante la progettazione a seguito dell'entrata in vigore della Legge 114/2014	3.a	Predisposizione del provvedimento di approvazione del regolamento da parte della Giunta Comunale entro fine ciclo PEG	REVELCHIONE SPEZZATTI
-	4	Aggiornamento ed implementazione delle informazioni contenute nel sito "Amministrazione Trasparente" della Città, inerenti i tempi e i costi delle opere pubbliche in corso di realizzazione e conseguente aggiornamento della pagina WEB	4.a	Entro fine ciclo PEG	PASCHINO
2	5	Aggiornamento del documento relativo alle Valutazioni del Rischio in attuazione del D.Lgs. 81/08	5.a	Entro fine ciclo PEG	PAOLONE
2	6	Aggiornamento Piano di Emergenza relativo allo stabile di Palazzo Civico	6.a	Entro fine ciclo PEG	PAOLONE
-	7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	7.a	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	REVELCHIONE
-	8	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	8.a	Prosecuzione attività relativa al catalogo rischi	
-	9	Scarti di archivio e materiale obsoleto	9.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	

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 Commissione comunale di Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo	Rilascio pareri	Rispetto della tempistica nel rilascio dei pareri autorizzativi della Commissione	N. pareri rilasciato entro i tempi di riferimento / totale delle richieste presentate	Comunicazione scritta esito richiesta entro 15 gg. dal ricevimento della domanda o dalla modifica/integrazione richiesta	97%	95%		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. richieste per le quali è rispettato il valore di riferimento / sul totale delle domande presentate	Comunicazione scritta esito domanda entro 45 giorni dall'approvazione del programma previsto dalla L.R. 15/89	100%	100%		REVELCHIONE SPEZZATTI ZANETTI
3		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
4	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 nuovo 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

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 Piano Triennale LL.PP.	Piano degli investimenti – Monitoraggio piano triennale degli investimenti	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		5	5		PASCHINO
6	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		15	15		PAOLONE
7	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	Attività di sorveglianza sugli interventi e sulle attività di allestimento del Polo museale del Novecento, a cura della Compagnia di San Paolo, ai fini dell'apertura al pubblico	STURA
1	2	Rispetto del cronoprogramma delle opere finanziate con fondi europei e conseguente rendicontazione alla Regione Piemonte	2.a	Ultimazione lavori Energy Center in Spina 2	STURA FAMA' GRILLONE
1	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Entro fine ciclo PEG – Vedasi tabella LL.PP.	STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO AQUILANO
-	4	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	4.a	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	STURA
-	5	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	5.a	Prosecuzione attività relativa al catalogo rischi	
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	7	Individuazione modalità organizzative e gestionali atte a garantire l'effettivo controllo per affidamento lavori	7.a	Redazione documento di programmazione e relazione su quanto effettuato come previsto dall'art. 31 comma 12 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50	STURA

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	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%		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%	95%		STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ 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%	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 professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		100%	95%		STURA
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	75%		
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%	95%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		43%	75%		

OBIETTIVI – Servizio EDILIZIA ABITATIVA PUBBLICA E PER IL SOCIALE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Rispetto del cronoprogramma delle opere finanziate con fondi europei e conseguente rendicontazione alla Regione Piemonte	1.a	Ultimazione lavori Energy Center in Spina 2	DAMIANI DI VITA
1	2	Monitorare le attività sia tecniche, sia amministrative, in capo ad ATC realizzate sul patrimonio ERP della Città	2.a	Report finale entro fine ciclo PEG	DAMIANI
1	3	Implementazione sistema informativo patrimonio immobiliare (Archibus), con riferimento a quello abitativo pubblico e per il sociale, ai fini del censimento degli stabili, della gestione degli interventi manutentivi e dell'archiviazione dei dati	3.a	Entro fine ciclo PEG	DAMIANI RINALDO
1	4	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	4.a	Entro fine ciclo PEG – Vedasi tabella LL.PP.	DAMIANI DI VITA MUNARI LA GAMBA MONTAFIA RINALDO VENTO MASTELLOTTA
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	5.a	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	DAMIANI
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	6.a	Prosecuzione attività relativa al catalogo rischi	
-	7	Scarti di archivio e materiale obsoleto	7.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	
1	8	Individuazione modalità organizzative e gestionali atte a garantire l'effettivo controllo per affidamento lavori	8.a	Redazione documento di programmazione e relazione su quanto effettuato come previsto dall'art. 31 comma 12 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50	

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 RINALDO VENTO MASTELLOTO
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%	71%	100%		

N°	TIPOLOGIA 5SERVIZIO	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 RINALDO VENTO MASTELLOTTO
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	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	97%	95%		

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%	95%		DAMIANI
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		77%	75%		
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%	95%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		77%	75%		

OBIETTIVI – Servizio EDILIZIA SCOLASTICA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Predisposizione della documentazione prevista ai sensi di legge per i finanziamenti erogati con il Decreto Mutui e dalla Regione Piemonte	1.a	Predisposizione elaborati tecnici previsti dalla procedura di erogazione dei finanziamenti	QUINTO FRANCIONE PENNAZIO
1	2	Rispetto del cronoprogramma per l'espletamento del servizio di indagini intradossi solai cofinanziato dal MIUR	2.a	Indagini diagnostiche in n. 29 edifici scolastici entro fine PEG	QUINTO MAULA ZAGO SIMONE FRANCIONE PENNAZIO CARIA
1	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Entro fine ciclo PEG – Vedasi tabella LL.PP.	QUINTO AIMONE BENVENUTI CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA PENNAZIO SIMONE VACIRCA ZAGO ALLOA CARERI PEIRONE CARUSO FINOTTI
1	4	Avvio Progetto "Torino fa scuola"	4.a	Coordinamento attività progettazione preliminare per la riqualificazione della scuola media Fermi curata dalla Fondazione Agnelli	QUINTO MAULA
	5	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	5.a	Rispetto del cronoprogramma	
-	6	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	6.a	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	QUINTO
-	7	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	7.a	Prosecuzione attività relativa al catalogo rischi	
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	QUINTO AIMONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	9	Individuazione modalità organizzative e gestionali atte a garantire l'effettivo controllo per affidamento lavori	9.a	Redazione documento di programmazione e relazione su quanto effettuato come previsto dall'art. 31 comma 12 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50	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	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	93%		100%	QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA, CORNETTO, FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA, ZAGO, ALLOA, CARERI, PEIRONE, CARUSO, FINOTTI
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	98,6%		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%	96,7%	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	Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	72,7%		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	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		92%	95%		QUINTO
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	75%		
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%	95%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		96%	75%		

OBIETTIVI – Servizio INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO E LO SPORT

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione aree di copertura commerciale previste nel nuovo piano mercati	1.a	Entro fine ciclo PEG	BARBIRATO CAMPANALE
1	2	PMSP- Palestinian Municipalities Support Program - per la Municipalità di Betlemme (Palestina). Progetto P.I.E.R.MA.RKET: azioni pratiche di progettazione e formazione. Linee guida per la redazione dello Studio di fattibilità della riqualificazione del Gross Market.	2.a	Redazione bozza di regolamento gestionale	CAMPANALE CONTARDI
1	3	Attività di supporto a S.C.R. ai sensi della convenzione in essere con la Città, per la realizzazione degli interventi straordinari presso il palaghiaccio Tazzoli	3. a	Aggiudicazione ed inizio lavori entro fine ciclo PEG	BARBIRATO
1	4	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	4.a	Entro fine ciclo PEG – Vedasi tabella LL.PP.	BARBIRATO CONTARDI CAMPANALE SAVARESE MANTICA ORLANDO COVRE
	5	Realizzare gli interventi di Ordinaria Manutenzione, non previsti nel Piano OO.PP., secondo il cronoprogramma previsto	5.a	Raggiungimento del 50% delle opere entro fine ciclo PEG	MANTICA
-	6	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	6.a	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	BARBIRATO
-	7	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	7.a	Prosecuzione attività relativa al catalogo rischi	
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	
1	9	Individuazione modalità organizzative e gestionali atte a garantire l'effettivo controllo per affidamento lavori	9.a	Redazione documento di programmazione e relazione su quanto effettuato come previsto dall'art. 31 comma 12 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50	

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		RESPONS
							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 SAVARESE MANTICA ORLANDO COVRE
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	96,7%	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%	85,7%	100%		
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%		
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	97,3%	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	92,3%	95%		

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%	95%		BARBIRATO
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	75%		
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%	95%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		100%	75%		

TABELLA LAVORI PUBBLICI

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
				2013	2014	2015	2016
4186	Manutenzione correttiva per lavori urgenti di ripristino e di decoro su edilizia e verde pubblico compreso il servizio di pronto intervento	DIGRAZIA SURACE	540.000,00	-	5	8 (40%)	8 (75%)
4188	Manutenzione correttiva per lavori urgenti di ripristino e di decoro su edilizia e verde pubblico compreso il servizio di pronto intervento	DIGRAZIA SURACE	500.000,00	-	-	-	3

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
				2013	2014	2015	2016
3947	Nuova costruzione Zona Spina 2 – Realizzazione Energy Center nell'area Westinghouse	STURA FAMÀ GRILLONE	19.000.000,00	6	8 (5%)	8(80%)	10
3949	Galleria Carlo Emanuele I in Piazza Castello: interventi di completamento del recupero dello scavo archeologico	GRILLONE	536.000,00	3	8 (5%)	8(50%)	10
4102	Recupero e sistemazione della Rotonda del Talucchi al fine del riutilizzo a scopo didattico-culturale	LAVEZZO GRILLONE	4.032.000,00	-	3	5	7
4105	Mastio della Cittadella. Opere per il completamento del recupero funzionale della fortezza cinquecentesca - Lotto 1 Bis	LAVEZZO FAMÀ	1.500.000,00	-	3	6	8(10%)
3471	Manutenzione straordinaria monumenti e fontane monumentali anno 2014	MASTRIPPOLITO	200.000,00	-	3	6	8(30%)
4196	Manutenzione edifici d'interesse culturale – Adeguamento normativo e interventi di conservazione	STURA AQUILANO	800.000,00	-	-	3	7
3567	Restauro apparati decorativi interni della Chiesa di Santa Croce	LAVEZZO AQUILANO	870.000,00	-	-	-	3
4424	Manutenzione edifici di interesse culturale – Messa a norma, opere di restauro e interventi conservazione	CHIAMBERLANDO RAGO	500.000,00	-	-	-	5

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
				2013	2014	2015	2016
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	3
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.	Damiani	10.320.000,00	2	2	2	4
3868	Ristrutturazione urbanistica per la realizzazione di edilizia abitativa pubblica sovvenzionata per Anziani in Torino, Via Vagnone 15.	Vento	5.000.000,00	2	3	3	4
2991 4111	Contratto di quartiere Via G. Dina - Manutenzione straordinaria stabili E.A.P.	Damiani	7.016.344,00	8	8 (90%)	9	10
3001	Contratto di quartiere Via Ghedini - Manutenzione straordinaria stabili E.A.P.	Damiani	7.916.902,18	8	8 (73%)	8(99%)	9
3787	Manutenzione Straordinaria Stabile di E.A.P. sito in Torino, Via Nizza nn. 15-17.	Rinaldo	1.750.000,00	8	8 (75%)	8 (90%)	8 (100%)
3892	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica.	Damiani	4.846.707,00	8	8 (70%)	8(73%)	8 (100%)
3886	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili del patrimonio	Rinaldo	750.000,00	3	6	7	8(80%)
3891	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica (anno 2012).	Damiani	2.708.980,00	2	8 (30%)	8(50%)	8(80%)
3887	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica (anno 2013).	Damiani	2.500.000,00	1	1	3	5

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
4003	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili del patrimonio	Rinaldo	500.000,00	-	3	5	7
4004	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica (anno 2014).	Damiani	1.500.000,00	-	1	2	4
4037	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica (anno 2015).	Damiani	2.500.000,00	-	-	1	2
2659	Manutenzione Straordinaria 2011 Strutture assistenza beneficenza e servizi diversi alla Persona (Funzione 10, Servizio 4)	La Gamba	430.000	8 (20%)	8 (65%)	8 (98%)	10
4018	Manutenzione straordinaria dormitori e aree nomadi (funzione 10, servizio 4)	Di Vita La Gamba	300.000	6	8 (15%)	9	10
3947	Nuova costruzione Parco Spina 2 – realizzazione <i>Energy Center</i> area Westinghouse	Damiani Di Vita Montafia La Gamba	19.000.000	5	8 (5%)	8(80%)	10
4100	Manutenzione per superamento criticità campi nomadi	Di Vita La Gamba	600.800	3	6	8(95%)	9
4045	Manutenzione Straordinaria strutture per assistenza e beneficenza pubblica	Munari Montafia	300.000	3	6	8(20%)	8 (95%)
4046	M.S. strutture residenziali e ricovero per anziani	Munari	240.000	-	5	6	8 (30%)
4047	M.S. strutture per l'assistenza, beneficenza pubblica e servizi diversi alla Persona	Munari	600.000	-	5	5	4 (adeguamento al nuovo Codice Contratti)
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	-	5	6	8 (30%)
4031	Demolizione bonifica amianto e demolizione edificio in Via Pio VII, 65	Munari	350.000	-	-	-	4
4032	Demolizione bonifica amianto e demolizione edificio in Via Osoppo, 51	Mastellotto	300.000	-	-	-	4
4038	M.S. strutture per l'assistenza, beneficenza pubblica e servizi diversi alla Persona	Munari	200.000	-	-	3	4 (adeguamento al nuovo Codice Contratti)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
4039	M.S. strutture residenziali e ricovero per anziani	Munari	200.000	-	-	3	4 (adeguamento al nuovo Codice Contratti)
4201	Manutenzione ai fini della normalizzazione antincendio scuola formazione educazione permanente Via Cellini, 14	Munari	400.000	-	-	3	4 (adeguamento al nuovo Codice Contratti)
4449	Recupero funzionale per messa a norma e riqualificazione energetica stabili del patrimonio	Rinaldo	500.000	-	-	-	4
4170	M.S. strutture residenziali e ricovero per anziani	Munari	100.000	-	-	-	4
4171	M.S. strutture per l'assistenza, beneficenza pubblica e servizi diversi alla Persona	Munari La Gamba	400.000	-	-	-	4
4168	Manutenzione Straordinaria diffusa e messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Pubblica (anno 2016)	Damiani	1.500.000	-	-	-	1

SERVIZIO EDILIZIA SCOLASTICA

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
4269	MANUTENZIONE STRAORDINARIA SCUOLA STATALE "C.NIGRA" VIA BIANZE' 7 (stralcio ex 4183 del 2014)	QUINTO FRANZIONE	500.000,00	-	3	5	8 (70%)
4271	RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI – Area Nord – via Stampini – La Marchesa	QUINTO ZAGO	485.000,00	-	-	5	5 (Adeguamento nuovo Codice Contratti)
4452	MANUTENZIONE PER RIPRISTINO E MANTENIMENTO FUNZIONALITA' EDIFICI SCOLASTICI AREA NORD via Abeti 13	QUINTO ZAGO	1.015.000,00	-	-	3	5
4274	RECUPERO FUNZIONALE - CONSOLIDAMENTO STRUTTURALE VIA MADAMA CRISTINA 102 (ex 4181 del 2014)	QUINTO PENNAZIO	900.000,00	-	4	5	8 (40%)
4276	RECUPERO FUNZIONALE PER ADEGUAMENTO NORMATICO MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO - FAV NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO - (2015)	QUINTO BENVENUTI	500.000,00	-	-	3	5 (Adeguamento nuovo Codice Contratti)
4251	RECUPERO FUNZIONALE - PERTINENZE SCOLASTICHE - (2015)	QUINTO BENVENUTI	300.000,00	-	-	3	5 (Adeguamento nuovo Codice Contratti)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista 2016
				2013	2014	2015	
4226	RECUPERO FUNZIONALE PER ADEGUAMENTO NORMATIVO PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERVENTI INTEGRATIVI C.P.I. (2015)	QUINTO AIMONE VACIRCA PEIRONE	900.000,00	-	-	3	8 (15%)
4227	RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) - (2015)	QUINTO ZAGO	900.000,00	-	-	3	5 (Adeguamento nuovo Codice Contratti)
4228	RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 (AREA SUD) - (2015)	QUINTO SIMONE	900.000,00	-	-	3	5 (Adeguamento nuovo Codice Contratti)
4229	RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROCETTA - (AREA EST) - (2015)	QUINTO PENNAZIO	900.000,00	-	-	3	5 (Adeguamento nuovo Codice Contratti)
4230	RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) - (2015)	QUINTO FRANZIONE	900.000,00	-	-	3	5 (Adeguamento nuovo Codice Contratti)
4088	MANUTENZIONE STRAORDINARIA - PERTINENZE SCOLASTICHE - (2014)	QUINTO BENVENUTI	300.000,00	-	3	6	7
3974	MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRCOSCRIZIONI 1-10 (2014)	QUINTO CORNETTO	300.000,00	-	3	6	8 (50%)
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	6	8 (10%)
3977	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) - (2014)	QUINTO ZAGO	750.000,00	-	3	6	8 (65%)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
3978	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 (AREA SUD) - (2014)	QUINTO SIMONE	700.000,00	-	3	6	8 (70%)
3979	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROSETTA - (AREA EST) - (2014)	QUINTO PENNAZIO	700.000,00	-	3	6	8 (30%)
3980	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) - (2014)	QUINTO FRANZIONE	750.000,00	-	3	6	8 (70%)
4142	MANUTENZIONE BONIFICA E SMALTIMENTO MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO - FAV NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO - (2014)	QUINTO BENVENUTI	400.000,00	-	3	6	8 (20%)
4143	MANUTENZIONE SOSTITUZIONE SERRAMENTI IN EDIFICI SCOLASTICI - (2014)	QUINTO SIMONE	600.000,00	-	3	6	9
4190	MANUTENZIONE STRAORDINARIA per INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO NEGLI EDIFICI SCOLASTICI	QUINTO BENVENUTI	2.070.000,00	-	-	6	8 (15%)
4104	MANUTENZIONE STRAORDINARIA MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO (2013)	QUINTO BENVENUTI	500.000,00	3	6	7	9
3898	MANUTENZIONE STRAORDINARIA IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10 (2013)	QUINTO CORNETTO CARUSO	300.000,00	3	5	7	9

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
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	7	10
3897	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) (2013)	QUINTO ZAGO	500.000,00	3	5	7	8 (95%)
4090	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 (AREA SUD) (2013)	QUINTO SIMONE	500.000,00	3	5	7	8 (95%)
4091	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROCETTA - (AREA EST) (2013)	QUINTO PENNAZIO	500.000,00	3	6	8 (30%)	10
4092	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) (2013)	QUINTO FRANCIONE	500.000,00	3	5	8 (30%)	10
4107	MANUTENZIONE STRAORDINARIA INTERVENTI URGENTI IN EDIFICI SCOLASTICI (2013)	QUINTO BENVENUTI	700.000,00	3	6	8 (30%)	8 (90%)
3806	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROCETTA - (AREA EST) - (2012)	QUINTO PENNAZIO	300.000,00	6	8 (10%)	9	10
3808	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) - (2012)	QUINTO FRANCIONE	300.000,00	6	8 (20%)	9	10

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista 2016
				2013	2014	2015	
3810	MANUTENZIONE STRAORDINARIA IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10 – (2012)	QUINTO CORNETTO CARUSO	200.000,00	6	6	8 (40%)	10
3829	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) – (2012)	QUINTO ZAGO	300.000,00	6	7	9	10
3836	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 - (AREA SUD) – (2012)	QUINTO SIMONE	300.000,00	6	8 (20%)	9	10
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	6	7	9	10
3417	MANUTENZIONE STRAORDINARIA INTERVENTI PER RIPRISTINO STATICO IN EDIFICI SCOLASTICI	QUINTO MAULA CARERI	1.300.000,00	6	8 (20%)	8 (80%)	10
2814	M.S. MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO (2012)	QUINTO BENVENUTI	504.100,00	6	7	8 (40%)	10
3803	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRC.NI 7,8 E CROCETTA (AREA EST) (2011)	QUINTO PENNAZIO	1.500.000,00	8 (40%)	8 (96,5%)	9	10
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	8 (10%)	8 (70%)	9	10
3916	Nuova costruzione Complesso Area EX INCET v. Banfo / via Cervino – BONIFICA e NUOVA COSTRUZIONE	QUINTO MAULA CARIA	3.900.000,00	8 (5%)	8 (20%)	8 (30%)	10

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
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	5	7	8 (30%)	10
3941	M.S. AREA SUD - CIRC. 2 - 9 -10 Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010	QUINTO SIMONE	2.030.000,00	5	6	8 (15%)	8 (90%)
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	5	6	8 (30%)	8 (90%)
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	5	6	8 (11%)	9
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	5	7	8 (80%)	6 (nuovo affidamento per risoluzione contratto)
2944	M.S. Manufatti contenenti amianto negli edifici scolastici di ogni ordine e grado (2008) (riaffidamento)	QUINTO BENVENUTI	900.000,00	5	6	8 (80%)	10
4455	MANUT. STRAORDINARIA INTRADOSSI SOLAI DEGLI EDIFICI SCOLASTICI DEL COMUNE DI TORINO	QUINTO FRANCIONE PENNAZIO SIMONE ZAGO	700.000,00	-	-	-	3
4457	MANUT. STRAORDINARIA INTRADOSSI SOLAI DEGLI EDIFICI SCOLASTICI DEL COMUNE DI TORINO (CIRCOSCRIZIONI 1 – 6 –7)	QUINTO FRANCIONE PENNAZIO SIMONE ZAGO	700.000,00	-	-	-	3
4318	MANUTENZIONE - RECUPERO FUNZIONALE per ADEGUAM. NORMATIVO MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO-FAV NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO (2016)	QUINTO BENVENUTI	400.000,00	-	-	-	3

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
4319	MANUTENZIONE - RECUPERO FUNZIONALE PERTINENZE SCOLASTICHE (2016)	QUINTO BENVENUTI	300.000,00	-	-	-	3
4320	MANUTENZIONE - RECUPERO FUNZIONALE per ADEGUAM. NORMATIVO IMPIANTI ANTINCENDIO E IMPIANTI FOGNARI IN EDIFICI SCOLASTICI CITTADINI (2016)	QUINTO CORNETTO CARUSO	400.000,00	-	-	-	3
4321	MANUTENZIONE - RECUP. FUNZIONALE per ADEGUAM. NORMATIVO PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERV. INTEGRATIVI C.P.I. (2016)	QUINTO AIMONE VACIRCA PEIRONE	900.000,00	-	-	-	3
4322	MANUTENZIONE - RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) (2016)	QUINTO ZAGO FINOTTI	800.000,00	-	-	-	3
4323	MANUTENZIONE - RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 (AREA SUD) (2016)	QUINTO SIMONE ALLOA	800.000,00	-	-	-	3
4324	MANUTENZIONE - RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI CIRC. 7, 8 E CROCETTA - (AREA EST) (2016)	QUINTO PENNAZIO	800.000,00	-	-	-	3
4325	MANUTENZIONE - RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOL. CIRC. 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) (2016)	QUINTO FRANCIONE	800.000,00	-	-	-	3
3986	RESTAURO FACCIATE - SCUOLE PACINOTTI BONCOMPAGNI	QUINTO ZAGO	1.800.000,00	-	-	-	3

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 2016
				2013	2014	2015	
3924	M.S. mercati rionali – Anno 2013	CAMPANALE	500.000,00	3	6	8(72%)	10
3925	M.S. mercati coperti – Anno 2013	CONTARDI	300.000,00	3	6	9	10
4005	M.S. mercati rionali – Anno 2014	CAMPANALE	950.000,00	-	3	6	8(20%)
4006	M.S. mercati coperti – Anno 2014	CONTARDI	200.000,00	-	3	7	8(30%)
3596	M.S. Interventi per ottenimento CPI piscine	SAVARESE ORLANDO	500.000,00	4	5	7	8(60%)
3739	Bocciofila “Madonna del Pilone” – Rifacimento sede	ORLANDO	770.000,00	8(60%)	8 (60%)	8(80%)	10
3845	M.S. 2012	SAVARESE	600.000,00	5	8 (20%)	9	10
3912	M.S. Impianti Centralizzati Interventi Specifici 2014	SAVARESE ORLANDO	800.000,00	-	3	6	8(40%)
3913	Stadio Olimpico – M.S. 2014	CAMPANALE COVRE	400.000,00	-	3	6	8(20%)
3987	M.S. Interventi per ottenimento CPI piscine	SAVARESE	300.000,00	-	3	6	8(70%)
4048	M.S. mercati rionali – Anno 2015	CAMPANALE	500.000,00	-	-	5	5 (adeguamento nuovo Codice Contratti)
4049	M.S. mercati coperti – Anno 2015	CONTARDI	200.000,00	-	-	5	5 (adeguamento nuovo Codice Contratti)....
4033	M.S. Impianti Centralizzati Interventi Specifici 2015	SAVARESE COVRE	600.000,00	-	-	5	5 (adeguamento nuovo Codice Contratti)
4034	M.S. Interventi per ottenimento CPI piscine 2015	SAVARESE	300.000,00	-	-	5	5 (adeguamento nuovo Codice Contratti)
4160	Stadio Olimpico – M.S. 2015	CAMPANALE COVRE	400.000,00	-	-	5	5 (adeguamento nuovo Codice Contratti)
4297	M.S. Impianto di base Parco Ruffini – Messa a norma	SAVARESE ORLANDO	700.000,00	-	-	5	5 (adeguamento nuovo Codice Contratti)
4113	M.S. mercati rionali – Anno 2016	CAMPANALE COVRE I	500.000,00	-	-	-	4
4114	M.S. mercati coperti – Anno 2016	CONTARDI	200.000,00	-	-	-	4
4159	M.S. Impianti centralizzati. Interventi specifici Anno 2016	SAVARESE ORLANDO	700.000,00	-	-	-	4

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
4162	M.S. Interventi per ottenimento CPI Impianti sportivi 2016	SAVARESE	400.000,00	-	-	-	4
4216	Stadio Olimpico - M.S. 2016	CAMPANALE COVRE	400.000,00	-	-	-	4

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" – 6° braccio	1.a	Entro fine ciclo peg	DEGIORGIS
2	2	Manutenzione straordinaria cancellate	2.a	Approvazione progetto definitivo	DEGIORGIS
2	3	Individuazione di una nuova metodologia per il controllo tecnico – amministrativo del patrimonio immobiliare	3.a	Presentazione proposta alla Direzione, in collaborazione con Servizio Edifici Municipali e Area Patrimonio	PELISSETTI
2	4	Attività tecnica, in collaborazione con il Ministero di Giustizia, per la gestione della manutenzione del Palazzo di giustizia come da convenzione	4.a	Entro fine ciclo peg	MANURI
2	5	Trasferimento attività e documentazione al Ministero di Giustizia per la futura gestione della manutenzione del Palazzo di giustizia	5.a	Entro fine ciclo peg	PELISSETTI MANURI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	6	Recupero, riqualificazione funzionale e manutenzione fabbricati municipali circ. 1-10	6.a	Approvazione progetto esecutivo	MONTANARO
2	7	Recupero, riqualificazione funzionale e manutenzione diffusa circ. 1-10	7.a	Approvazione progetto esecutivo	
2	8	Recupero e risanamento conservativo via Giolitti 27 ex "Caserma Podgora"	8.a	Approvazione progetto esecutivo	LOMBARDI

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 di ordinativi emessi entro 10 gg dalle richieste pervenute / totale ordinativi emessi	10 gg	100%		95%	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%	100%		DEGIORGIS MONTANARO

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	Verifica progettazione	Nomina del gruppo di verifica	Nomina del gruppo di verifica entro il termine della prima fase di progettazione (progetto preliminare)	n° nomine effettuate come da standard/ n° nomine totali		N.D.	100%		LOMBARDI DEGIORGIS MONTANARO
5		Rispetto dei tempi di esecuzione delle attività di verifica	Convocazione della riunione di coordinamento effettuata entro 10 giorni dalla nomina del gruppo di verifica	n° riunioni effettuate entro lo standard/ n° riunioni totali		N.D.	100%		
6			Verifica effettuata entro i tempi stabiliti nel verbale di coordinamento	n° verifiche effettuate come da standard/ n° verifiche totali		N.D.	100%		
7	Gestione dell'attività di controllo tecnico amministrativo del Patrimonio Immobiliare della Città	Istruttoria finalizzata alla verifica delle situazioni in atto per creare una carta d'identità di ogni immobile	Verifiche e compilazione schede su immobili comunali nell'ambito dell'istruttoria ai fini della creazione della relativa carta d'identità	N. immobili verificati		N.D.	2		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	Aggiudicazione gara per interventi straordinari di potatura anno 2016 entro fine PEG	BERTOLOTTO MORETTI CINTI CIRULLI HOSMER
			1.b	Aggiudicazione gara per interventi messo a dimora alberi anno 2016 entro fine PEG	
1	2	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	2.a	Analisi processi manutenzione verde verticale	BERTOLOTTO MORETTI CINTI CIRULLI HOSMER
1	3	Riprogrammazione interventi manutenzione ordinaria orizzontale parchi e giardini	3.a	Approvazione progetto e capitolato gara manutenzione parchi 2018 – 2019 entro fine PEG	BERTOLOTTO VALPERGA VANZO CAMISASSA CECCON
1	4	Revisione procedure e standard di qualità per i servizi del verde orizzontale	4.a	Approvazione entro fine PEG	BERTOLOTTO VALPERGA VANZO CAMISASSA ROSSINI CECCON
-	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 - 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 2016: entro fine ciclo PEG	BERTOLOTTO MORETTI CINTI CIRULLI HOSMER VALPERGA VANZO CAMISASSA ROSSINI CECCON
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	

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		2.475	1.800		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		44.620	50.000		BERTOLOTTO CAMISASSA
3	Gestione Verde	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	97,20%	98%		BERTOLOTTO MORETTI CINTI CIRULLI HOSMER VALPERGA VANZO CAMISASSA ROSSINI CECCON

<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	

<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	
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.	1 DEL 6/10/2014
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. A)		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 A	90%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. B)		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 B	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. C)		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 C	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.	1 DEL 6/10/2014
REDAZIONE	BERTOLOTTO
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	BERTOLOTTO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal Settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		le aree in Full Service vengono controllate almeno 1 volta alla settimana (tramite ditte appaltatrici)		Fornitore	controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
			Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 4 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 in aree Full Service 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

OBIETTIVI - GRANDI OPERE DEL VERDE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	1.a	Entro fine ciclo peg – Vedasi tabella LL.PP.	PALERMO AMERIO BARBI COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA BESUSSO
2	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	2.a	Individuare ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	PALERMO
2	3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	3.a	Prosecuzione attività relativa al catalogo dei rischi	
-	4	Scarti di archivio e materiale obsoleto	4.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	
2	5	Individuazione modalità organizzative e gestionali atte a garantire l'effettivo controllo per affidamento lavori	5.a	Redazione documento di programmazione e relazione su quanto effettuato come previsto dall'art. 31 comma 12 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50	

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	84%	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	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%	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	66%	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		75%	75%		
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		100%	75%		

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
				2013	2014	2015	2016
1525	Priu – Spina 3 – Parco Dora – Lotto Mortara	PALERMO AMERIO	5.987.968,00	9	9	9	10
3551	Ciclopista Via Anselemetti – Opere di compensazione T.R.M.	PALERMO MIGLIETTA	670.000,00	5	7	8 – 30 %	8 – 60 %
3816	Interventi riassetto idrogeologico parchi collinari Circ. 8	PALERMO DE MAGISTRIS	535.000,00	4	7	8 – 99 %	9
3311	Priu – Spina 4 – Realizzazione aree verdi	PALERMO MIGLIETTA BESUSSO	4.410.542,00	8-70%	8 – 97 %	9	10
3364	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico Lotto 2	PALERMO BARBI	1.500.000,00	6	8 – 87 %	9	10
3818	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico	PALERMO COSTANZO	1.000.000,00	6	8 – 35 %	8 – 95 %	9
420	Parco Sangone lotto 1 – Torino Città d'Acque	PALERMO MIGLIETTA	2.345.482,00	2	-	2	3
3967	Manutenzione Straordinaria – Interventi in Parchi Giardini ed aree verdi LOTTO 1 – Interventi urgenti messa in sicurezza parchi e giardini	PALERMO COSTANZO	1.300.000,00	5	6	8 – 95 %	9
3967	Manutenzione Straordinaria – Interventi in Parchi Giardini ed aree verdi LOTTO 2 – Parco Spina 3	PALERMO DEMAGISTRIS BESUSSO		5	6	8 – 70 %	8 – 90 %
4059	Laghetti Falchera – Recupero e Riqualificazione ambientale e realizzazione di un parco agricolo di livello comunale	PALERMO AMERIO BESUSSO	6.050.000,00	3	4	8 – 10 %	8 – 40 %
3954	Parco Stura – Lungo Stura Lazio	PALERMO AMERIO BESUSSO	1.220.000,00	2	5	8 – 80 %	9
4189	Manutenzione Straordinaria aree Verdi - Sicurezza e Adeguamenti	PALERMO BARBI	1.260.000,00	-	5	6	8 – 15 %

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
4163	Biciplan – Realizzazione tratti di ciclopiste – completamento	PALERMO COSTANZO	500.000,00	-	-	5	6
4052	Interventi Straordinari in parchi giardini ed aree verdi	PALERMO COSTANZO	800.000,00	-	-	5	6
4197	Interventi Straordinari Circoscrizione 7 – Bilancio Deliberativo	PALERMO BARBI	500.000,00	-	-	5	8 – 20 %
4125	Interventi Straordinari Verde Pubblico	PALERMO COSTANZO	800.000,00	-	-	-	3
4306	Interventi di riassetto idrogeologico parchi collinari Circ. 7-8	PALERMO DE MAGISTRIS	500.000,00	-	-	-	3
4427	Completamento Parco Stura	PALERMO DE MAGISTRIS	1.000.000,00	-	-	-	1
4426	Realizzazione Green Belt ciclopista Parco Dora/Pellerina/Collegno	PALERMO AMERIO BESUSSO	1.200.000,00	-	-	-	1

LEGENDA INDICATORE

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

Politica: GESTIONE AUTOMEZZI DELLA CITTA' E SERVIZI DI TRASPORTO

OBIETTIVI - Servizio VALUTAZIONI - 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
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 fine ciclo P.E.G.	VERNETTI
			2.b	Predisposizione dell'elenco dei veicoli ed attrezzature oggetto di alienazione e/o rottamazione	PANICO
4	3	Valutazione dei costi sostenuti per l'assicurazione delle autovetture in funzione della sinistrosità relativa all'anno corrente	3.a	Report dei veicoli aventi attestati di rischio con classe di merito in aumento rispetto al 2015	PANICO
4	4	Determinazione dei costi sostenuti per sinistri passivi e danneggiamenti vari sui veicoli dell'autoparco	4.a	Report delle spese sostenute e da sostenere per sinistri passivi e danneggiamenti entro fine ciclo PEG	VERNETTI
4	5	Analisi e valutazione delle prestazioni effettuate alle Direzioni con mezzi e personale interno	5.a	Report di tutte le prestazioni effettuate	STELLA
4	6	Analisi e valutazioni delle prestazioni per servizi di rappresentanza	6.a	Report di tutti le prestazioni effettuate in relazione alle prestazioni consolidate negli anni precedenti entro fine ciclo P.E.G.	BELTRAMINO STELLA
4	7	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	7.a	Report di tutti le prestazioni effettuate suddivise per Enti richiedenti entro fine ciclo P.E.G.	STELLA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	8	Estensione della procedura "codice autista" a tutti i dipendenti autorizzati dal proprio servizio	8.a	Monitoraggio della procedura e report su eventuali criticità riscontrate	MARICA
4	9	Razionalizzazione della gestione dei veicoli di proprietà della Città in uso ai vari Servizi attraverso l'attivazione di un "car sharing interno"	9.a	Analisi utilizzo attuale e proposta al Direttore della nuova modalità di gestione	BELTRAMINO MARICA
			9.b	Conclusione delle procedure per l'attivazione della proposta entro fine ciclo peg.	
4	10	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	10.a	Riferimento anno 2016 entro fine ciclo PEG	BELTRAMINO MARICA VERNETTI STELLA
-	11	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	11.a	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	BELTRAMINO
-	12	Scarti di archivio e materiale obsoleto	12.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Servizio VALUTAZIONI - 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 SCRUI, 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 dei veicoli nell'ambito dei contratti in garanzia	Gestione della procedura per l'esecuzione delle revisioni sui veicoli in garanzia	Numero di comunicazioni di scadenza dei tagliandi/revisioni entro il termine/totale dei veicoli con pacchetto di manutenzione attivo	Comunicazione 15 gg. prima della data di scadenza dei veicoli in garanzia	100%	100%		PANICO
5		Attività di mantenimento in efficienza dei veicoli che non sono più in garanzia	Gestione della procedura per l'esecuzione delle manutenzioni preventive sui veicoli non più in garanzia	Numero di comunicazioni di scadenza dei collaudi entro il termine / totale dei veicoli non più in garanzia oggetto di revisione	Comunicazione 15 gg. prima della data di scadenza della revisione	98%	98%		VERNETTI
6	Gestione parco veicolare	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. determinazioni di liquidazione effettuate entro 10 gg dal ricevimento della perizia / N. totale determinazioni di liquidazione	10 gg	100%	100%		BELTRAMINO

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 fine ciclo peg – Vedasi tabella LL.PP.	SARDI BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI PIETRAFESA RAIMONDO VESPA FOSSATI MUSTO RIZZO ALBERTINETTI BASSI MANFREDI
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	2.a	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	SARDI
-	3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	3.a	Prosecuzione attività relative al catalogo dei rischi	
-	4	Scarti di archivio e materiale obsoleto	4.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	
3	5	Individuazione modalità organizzative e gestionali atte a garantire l'effettivo controllo per affidamento lavori	5.a	Redazione documento di programmazione e relazione su quanto effettuato come previsto dall'art. 31 comma 12 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50	

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	85%	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		79,5%	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%	33%	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	77%	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	89,6%	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%	95%		SARDI
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	75%		
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		64%	75%		

SERVIZIO EDIFICI MUNICIPALI

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
3482	Manutenzione e messa in sicurezza e demolizione edifici degradati di proprietà patrimoniale	CASASSA MONT	120.000	-	6	8 – 1%	9
3576	M.S. Fabbricati Municipali C. 1-10 Redazione Nuovo progetto con le somme recuperate dall'appalto concluso per rescissione in danno	SARDI MARCHETTI	496.000	-	3	3	5
3700	M.S. fabbricati municipali circ. 1-10	SARDI CHIAUZZI FOSSATI	350.000	5	8 – 31%	8 – 95%	9
3702	M.S. fabbricati municipali C1-C10	SARDI, BANFO CHIAUZZI	700.000	6	8 - 68%	8 – 80%	9
3893	Manutenzione straordinaria sedi Polizia Municipale	SARDI RIZZO	305.000	3	6	6	8 – 50%
3905	Manutenzione fabbricati municipali C1-C10	BANFO CHIAUZZI VESPA	575.000	3	6	8 - 8 %	8 – 50%
3906	M.S. diffusa circ. 1-10	SARDI MAFFIOTTO	350.000	5	7	8 – 75%	9
3907	Manutenzione diffusa circoscrizioni 1-10	MAFFIOTTO	500.000	3	6	8 – 12%	8 – 60%
3988	Manutenzione messa a norma Palazzo Civico	MANFREDI	590.000	-	3	5	6
3989	Manutenzione diffusa circ. 1 – 10	MAFFIOTTO	760.000	-	3	5	6
4002	Manutenzione e messa a norma palazzo Civico	MANFREDI FOSSATI	200.000	3	6	7	8 – 50%
4009	Manutenzione sedi comando provinciale Vigili del fuoco	RAIMONDO	100.000	3	6	8 – 30%	8 – 80%
4021	M.S. via Bologna 74 e via Giolitti	SARDI MANFREDI	190.000	5	9	9	10
4024	M.S. via Revello 3 e 5 – Bonifica amianto	SARDI PIETRAFESA	500.000	3	5	8 – 2%	8 – 50%
4085	Manutenzione via Riccardo Zandonai 24 – bonifica e demolizione basso fabbricato	PIETRAFESA MARCHETTI	305.000	3	6	8 – 2%	8 – 30%
4011	Manutenzione fabbricati municipali circ. 1 – 10	CHIAUZZI	760.000	-	3	5	6

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
4028	Manutenzione diffusa circoscrizioni 1-10	MAFFIOTTO	575.000	-	-	3	5
4029	Manutenzione fabbricati municipali circoscrizioni 1-10	CHIAUZZI	550.000	-	-	3	5
4109	Restauro Murazzi PO – interventi di sistemazione manufatti esterni	SARDI	550.000	3	7	9	10
4110	Restauro Murazzi Po - Interventi Sistemazione Manufatti Esterni	BANFO MANFREDI	940.000	-	3	5	6
4115	Manutenzione e messa a norma Palazzo Civico	MANFREDI	500.000	-	-	3	5
4116	Manutenzione sedi Comando Provinciale Vigili del Fuoco	RAIMONDO	250.000	-	3	5	6
4117	Manutenzione sedi Polizia Municipale	RIZZO	230.000	-	3	6	7
4118	Manutenzione Sedi Comando Provinciale Vigili del Fuoco	RAIMONDO	300.000	-	-	3	5
4169	Manutenzione bonifica amianto in edifici municipali	CASASSA MONT	600.000	-	3	5	6
4236	Recupero e risanamento conservativo fabbricato via Garibaldi 25	BASSI	990.000	-	-	3	4
4237	Manutenzione Bonifica Amianto in Edifici Municipali	CASASSA MONT	400.000	-	-	3	5
4428	Nuovo Canile sanitario e Manutenzione Straordinaria Canile rifugio	SARDI ALBERTINETTI RAIMONDO	1.100.000	-	-	-	4
4295	Recupero per risanamento conservativo Murazzi Po	MANFREDI MARCHETTI	650.000	-	-	3	4
4296	Manutenzione sedi della Polizia Municipale, Caserme e Commissariati	RIZZO	450.000	-	-	3	5
4412	Recupero, riqualificazione, messa a norma e manutenzione Palazzo Civico	MANFREDI	500.000	-	-	-	4
4390	Recupero, riqualificazione funzionale e manutenzione fabbricati municipali circ. 1-10	CHIAUZZI MONTANARO	750.000	-	-	-	4
4391	Recupero, riqualificazione funzionale e manutenzione diffusa circ. 1-10	MAFFIOTTO MONTANARO	750.000	-	-	-	4
4432	Recupero, riqualificazione funzionale e manutenzione sedi Comando Provinciale Vigili del Fuoco	RAIMONDO	200.000	-	-	-	4

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
4393	Recupero, riqualificazione funzionale e manutenzione sedi della Polizia Municipale, Caserme e Commissariati	RIZZO	400.000	-	-	-	4
4394	Recupero e risanamento conservativo via Giolitti 27 ex "Caserma Podgora"	PIETRAFESA RAIMONDO ALBERTINETTI	4.500.000	-	-	-	4
4395	Recupero, riqualificazione funzionale e bonifica amianto in edifici municipali	CASASSA MONT	500.000	-	-	-	4
4431	Recupero e Manutenzione straordinaria cancellate storiche e recinzioni	DE GIORGIS	550.000	-	-	-	4
4397	Manutenzione straordinaria e sicurezza esterna fabbricati dimessi	CASASSA	250.000	-	-	-	3
4401	Manutenzione straordinaria presidi antincendio	RAIMONDO ALBERTINETTI	140.000	-	-	-	3
4430	Bonifica, demolizione e sistemazione area via Pinelli	PIETRAFESA BANFO	400.000	-	-	-	4
4403	Recupero funzionale edifici Buonpastore	BANFO	1.700.000	-	-	-	4
4405	Recupero e bonifica area esterna ex CIR via Strabella 192	MARCHETTI	125.000				4
-	Manutenzione Straordinaria Edifici Cartolarizzati	BANFO	73.000				4
4458	Nuova Costruzione - Impianto Wi-Fi Palazzo Civico	SARDI	100.000				4

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

OBIETTIVI - Servizio VALUTAZIONI - GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

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 fine ciclo peg – Vedasi tabella LL.PP.	BELTRAMINO BERNOCCO
3	2	Individuazione modalità organizzative e gestionali atte a garantire l'effettivo controllo per affidamento lavori	2.a	Redazione documento di programmazione e relazione su quanto effettuato come previsto dall'art. 31 comma 12 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50	BELTRAMINO

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%		BELTRAMINO BERNOCCO
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	88%	95%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	100%	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	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%		BELTRAMINO 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	100%	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. 25 per la conclusione dell'iter procedurale	100%	95%		
7		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%		BELTRAMINO
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%		

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
				2013	2014	2015	2016
4008	M.S. Diffusa Magazzini ed Autorimesse anno 2014	BERNOCCO	150.000,00	-	3	5	7
4007	M.S. Diffusa Impianti Sportivi Circostrizionali anno 2014	BERNOCCO	300.000	-	3	5	7
3953	M.S. Diffusa Magazzini ed Autorimesse anno 2013	BELTRAMINO BERNOCCO	200.000,00	3	6	7	9
3843_1	M.S. Magazzini ed Autorimesse anno 2011	BELTRAMINO BERNOCCO	400.000,00	6	8 (50%)	9	10
4027	M.S. Diffusa Impianti Sportivi Circostrizionali anno 2015	BELTRAMINO BERNOCCO	300.000,00	-	-	3	5
4093	M.S. Diffusa Magazzini ed Autorimesse anno 2015	BELTRAMINO BERNOCCO	295.250,00	-	-	3	5

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

AREA PATRIMONIO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Recuperare e valorizzare il patrimonio anche in partnership con i privati per servizi pubblici o di interesse pubblico
- 2) Migliorare la capacità di riscossione degli introiti del patrimonio a reddito
- 3) Gestire, anche in modo innovativo, il Patrimonio della Città in modo da recuperare le risorse necessarie a finanziare i servizi

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1, 3	1	Individuazione modalità di impiego degli immobili inutilizzati	1.a	Presentazione proposta piano di destinazione ad Assessore e Direttore Generale	NOTA IGUERA MASERA GRECI CICIRELLO CEI ZANETTI
1	2	Definizione futuro utilizzo via Onorato Vigliani 102 – 104	2.a	Presentazione proposta di deliberazione sulle future destinazioni	NOTA GRECI
2	3	Predisposizione del piano di ricollocazione degli uffici comunali presso immobili da liberare	3.a	Redazione del piano di ricollocazione	NOTA
-	4	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	4.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	NOTA TOGLIATTO IGUERA
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	5.a	Individuare ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	6.a	Formalizzare procedure relative ad alienazioni beni immobiliari e concessione diritti reali	
-	7	Scarti di archivio e materiale obsoleto	7.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	

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		NOTA TOGLIATTO CICIRELLO
2	Gestione fitti attivi su immobili e terreni della Città	Affitto/concessione di terreni di proprietà della Città	Gestione incassi fitti attivi per locazione e/o concessione terreni. (La rilevazione viene effettuata a febbraio dell'anno successivo)	Incassato di competenza / accertato di competenza		47,5%	40% (1)		NOTA IGUERA GRECI
3		Utilizzo di immobili comunali per fini associativi	Gestione incassi concessioni di immobili ad associazioni (La rilevazione viene effettuata a febbraio dell'anno successivo)			56,6%	40% (1)		NOTA IGUERA
4		Gestione a reddito del patrimonio immobiliare	Gestione incassi fitti attivi per locali abitativi o commerciali. (La rilevazione viene effettuata a febbraio dell'anno successivo)			56,8%	40% (1)		NOTA IGUERA GRECI SAPPÀ

(1) La percentuale di incasso si attesta a circa il 90% nell'arco temporale di 3 annualità.

Politica: PIANIFICAZIONE, GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Area.

OBIETTIVI – Area PATRIMONIO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Residenze Universitarie. Concessione di valorizzazione dell'immobile "ex Nebiolo"	1.a	Conclusione procedimento per l'aggiudicazione	ZANETTI DE NADAI
1	2	Residenze Universitarie. Trasferimento proprietà superficiaria immobile via Lombroso 16	2.a	Conclusione procedimento per l'aggiudicazione	CEI
1	3	Energy Center. Trasferimento proprietà superficiaria immobile e costituzione diritto di superficie sui terreni.	3.a	Predisposizione della deliberazione di approvazione da parte del Consiglio Comunale	ZANETTI
1	4	Approvazione schema di contratto di comodato reciproco tra Fiat Chrysler Automobiles e Città dei compendi sportivi di rispettiva proprietà ubicati in c.so Unione Sovietica / via Olivero ed in via Massari 114	4.a	Entro fine ciclo peg	DAGHERO
1, 3	5	Completamento individuazione assegnatari bando Arcate Murazzi del Po.	5.a	Conclusione procedimento per l'aggiudicazione tramite "bando servizi pubblici" e "bando attività commerciali"	IGUERA DE NADAI
2	6	Proposta al dirigente di area di uno strumento di controllo e monitoraggio dello stato di avanzamento in tempo reale delle entrate sui diversi capitoli	6.a	Entro fine ciclo peg	SAPPA
2	7	Attivazione di uno strumento di evidenziazione delle morosità sui contratti attivi con periodicità bimestrale	7.a	Entro fine ciclo peg	GRECI
1, 3	8	Realizzazione di un sistema informativo integrato per la gestione informatizzata del Patrimonio Immobiliare della Città basato sulla piattaforma ARCHIBUS	8.a	Attivazione del modulo "Gestione Manutenzioni Ordinarie"	TOGLIATTO
			8.b	Attivazione del modulo "Gestione Spazi e planimetrie"	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2, 3	9	Attuazione degli adempimenti dell'armonizzazione contabile: aggiornamento delle procedure informatizzate ai nuovi criteri di valutazione del patrimonio immobiliare.	9.a	Implementazione del nuovo metodo di codifica dell'inventario secondo il piano dei conti integrato.	TOGLIATTO CICIRELLO
3	10	Nuova asta pubblica per alienazione alloggi e box invenduti	10.a	Redazione determinazione indizione con predisposizione nuovo modello di disciplinare di gara	DI GREGORIO
			10.b	Sottoscrizione atti di compravendita immobili aggiudicati	
1	11	Acquisizione palazzo madama dal demanio dello stato	11.a	Sottoscrizione atto di acquisto previo accatastamento e approvazione clausole contrattuali	DI GREGORIO
1	12	Cavallerizza Reale: realizzazione prima parte progetto "uso pubblico".	12.a	Approvazione trasferimento o altro titolo di godimento dell'ex Maneggio Alfieriano in favore della Fondazione Teatro Stabile	CEI
			12.b	Approvazione concessione ex Salone delle Guardie a EDISU	
3	13	Realizzazione bando per la concessione o locazione immobili per usi commerciali	13.a	Conclusione procedura di gara	MASERA
3	14	Patrimonio immobiliare abitativo: individuazione affittuari alloggi attualmente vuoti o che si libereranno nell'anno	14.a	Approvazione deliberazione di indirizzo per utilizzo servizio LO.CA.RE.	SAPPA
-	15	Definizione posizione del personale presso uffici giudiziari in attuazione l. 190/14 (legge di stabilità 2015)	15.a	Elaborazione di un progetto per gli adempimenti successivi al trasferimento della competenze relativa ai servizi prestati dalla Città	SCHIFANO
3	16	Ampliare la destinazione d'uso di via malta (area pons/cantamessa) al fine di rendere più appetibile l'area al mercato	16.a	Presentazione proposta ad assessori in collaborazione con area "Urbanistica"	DAGHERO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1, 3	17	Individuazione di una nuova metodologia per il controllo tecnico – amministrativo del patrimonio immobiliare.	17.a	Presentazione proposta alla Direzione, in collaborazione con Servizio Edifici Municipali	DE NADAI CICIRELLO
2	18	Tavolo Tecnico della Riscossione e Progetto NOSE. 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	18.a	Proposta di Deliberazione alla Giunta Comunale per l'individuazione delle Sanzioni Accessorie applicabili ai debitori di competenza	IGUERA
			18.b	Individuazione e inserimento nel gestionale del NOSE (Nucleo Operativo Sostegno Entrata) dei riferimenti dei debitori rilevanti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Area PATRIMONIO

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	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	20 gg	100%	100%		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	20 gg	100%	100%		TOGLIATTO CICIRELLO
4	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 2015 / spese ripetibili accertate 2015		100%	100%		ZANETTI
5	Gestione sedi uffici giudiziari	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
6	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
7	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		53%	53%		IGUERA SAPPA

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	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	20 gg	100%	100%		IGUERA GRECI
9	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	95%	93%		IGUERA SAPPÀ MASERA
10	Recupero crediti su fitti attivi e spese ripetibili	Spese ripetibili (da non considerare importi di specifica n. 2 di Area)	Gestione recuperi spese ripetibili anticipate dalla Città	Spese ripetibili incassate 2015 / Spese ripetibili accertate 2015		75%	74%		IGUERA GRECI SAPPÀ
11	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	64%		100%	IGUERA
12	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		100%	100%		MASERA

OBIETTIVI - Servizio VALUTAZIONI – GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI AUTORIMESSE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Statistica e monitoraggio degli elaborati prodotti dal Servizio (anche ai fini della trasparenza); analisi dei dati riferiti all'andamento della gestione, con produzione di reports trimestrali	1.a	Reports validati dal Direttore	BELTRAMINO PETTI
			1.b	Creazione Repertorio Catastale	PETTI
1,2	2	Implementazione dell'archivio informatico	2.a	Digitalizzazione implementata con ulteriori documenti per l'anno 2016 e digitalizzazione dell'anno 2010	RUBINO
			2.b	Digitalizzazione implementata con ulteriori documenti per l'anno 2016 e digitalizzazione dell'anno 2010	FABBIANO
			2.c	Digitalizzazione implementata con ulteriori documenti per l'anno 2016 e digitalizzazione dell'anno 2010	CALDERONI
			2.d	Digitalizzazione implementata con ulteriori documenti per l'anno 2016 e digitalizzazione dell'anno 2010	ALIFANO
-	3	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	3.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	BELTRAMINO
-	4	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	4.a	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	
-	5	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	5.a	Formalizzazione procedure relative alle valutazioni immobiliari	
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio VALUTAZIONI - 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	Valutazione beni immobili	Valutazione Diritti di superficie e servitù	Redazione di relazioni peritali conclusive	Tot. Istruttorie evase entro 180 gg/ tot. istruttorie		100%	100%		FABBIANO
2		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 entro 180gg /tot. Istruttorie		100%	100%		PETTI
3	Accatastamento immobili	Aggiornamento e denunce catastali degli immobili dell'Area patrimonio	Conclusione accatastamenti degli immobili all'Agenzia delle Entrate , della modulistica necessaria riferita al Catasto Fabbricati	N.istruttorie evase entro 180gg./ tot. Istruttorie		70%		80%	BELTRAMINO RUBINO
4	Valutazione beni immobili	Valutazione canoni beni immobili circoscrizionali	Redazione di relazioni peritali conclusive	N.istruttorie evase entro 180g./tot. Istruttorie		95%	90%		ALIFANO
5	Valutazione beni immobili	Canoni locativi di mercato di fabbricati e locali ad uso commerciale e terziario	Redazione di relazioni peritali conclusive	N. istruttorie evase entro 180 gg./ tot. istruttorie		100%	100%		CALDERONI

**DIREZIONE INFRASTRUTTURE E
MOBILITÀ**

DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Realizzare opere infrastrutturali e di trasformazione urbana, ricorrendo a project financing, road pricing, e a meccanismi finanziari che mobilitino e attraggano risorse aggiuntive a quelle pubbliche.
- 2) Riorganizzare la mobilità di grande flusso: completamento del passante ferroviario e del Sistema Ferroviario Metropolitano (SFM), estensione dei rami esterni della linea 1 del metro, avvio della linea 2, tangenziale est e attraversamenti est – ovest della città, collegamento veloce ferroviario Città/aeroporto
- 3) Garantire la realizzazione del piano della manutenzione urbana e il rafforzamento delle task force di grande intervento manutentivo
- 4) Costruire nuovi parcheggi sotterranei e di superficie, in particolare nelle aree periferiche e di interscambio, incentivandone l'utilizzo da parte di coloro che arrivano da fuori città.
- 5) Raddoppiare le piste ciclabili (dagli attuali 170 a 350 Km) e le postazioni di bike sharing, con particolare attenzione alle aree periferiche della città, e realizzare il primo BICI PLAN della Città di Torino
- 6) Realizzare un sistema tariffario integrato che comprenda i diversi servizi pubblici per la mobilità (treni regionali, bus, tram, metro, car sharing, bike sharing)
- 7) Incrementare le corsie preferenziali dei mezzi pubblici, pedonalizzazioni, e zone di moderazione della velocità estendendo le zone 30
- 8) Colmare il gap che penalizza l'accessibilità alle varie scale territoriali e la mobilità delle persone e delle merci affrontando il tema della compatibilità ambientale e sostenibilità degli interventi senza regressioni antimoderne
- 9) Realizzare in ogni quartiere isole pedonali e aree di riqualificazione ambientale
- 10) Realizzare il progetto europeo Smart City, che potrà rivelarsi nel medio periodo, una importante fonte di risorse per la città, già in possesso delle infrastrutture e del know how richiesti dal progetto.
- 11) Intensificare la rete dei mezzi di trasporto notturno e incentivare l'uso del trasporto pubblico attraverso i "ticket transport", tessere per dipendenti, titoli di viaggio dedicati
- 12) Attivare misure alternative contro l'inquinamento e potenziare l'utilizzo dei sistemi ITS (Information Traffic System) per il controllo del traffico
- 13) Attivare servizi ai disabili per garantirne una migliore mobilità metropolitana
- 14) Razionalizzare le procedure di controllo e disciplina dell'uso del suolo

OBIETTIVI STAFF DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Gestione 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	Reports semestrali	TEDESCHI
			1.b	Analisi, revisione e riordino della gestione documentale su DO.QUI – ridefinizione fascicoli archivio utilizzati dai servizi dell'Area Organizzativa Omogenea 054 (Direzione Infrastrutture e Mobilità).	
-	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	

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%		TEDESCHI

Politica: MOBILITÀ
OBIETTIVI - SERVIZIO ESERCIZIO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Contratto di Servizio Mobilità: gestione monitoraggio contratto Metropolitana, Sosta a pagamento (a raso e in struttura) su attività del Concessionario (GTT)	1.a	n. 2 reports semestrali	GAUDIO
13	2	Elaborazione nuove procedure di lavoro per il trasporto disabili a seguito dell'approvazione delle deliberazione della G.C. n. 2015/07263	2.a	Entro fine ciclo peg	NIGRA CARAMELLI
13	3	Gestione affidamento servizio trasporto disabili su minibus e taxi	3.a	Aggiudicazione gara	NIGRA CARAMELLI
			3.b	Elaborazione studio di fattibilità per l'estensione della gestione contabile buoni taxi al servizio di trasporto con minibus	
-	4	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	4.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	NIGRA CARAMELLI GAUDIO
-	5	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	5.a	Prosecuzione attività relativa al catalogo rischi	NIGRA
-	6	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	6.a	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	
-	7	Scarti di archivio e materiale obsoleto	7.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	

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%		
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%	100%	95%		NIGRA GAUDIO
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%		

OBIETTIVI – SERVIZIO MOBILITÀ

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	1.a	Entro fine ciclo peg	CAVAGLIA' CIANCHINI CHIANTERA
9	2	Programmi di trasformazione urbana 2016: verifica dei progetti individuati sui temi della mobilità e dello spazio pubblico	2.a	Report al 31-12-2016	CAVAGLIA' AMENDOLA BOSIO CIANCHINI FONTANA FORGIA VOLTOLINI ISOLA PENTASSUGLIA
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 31-12-2016 – Vedasi tabella LL.PP.	FORGIA
14	4	Catasto suolo pubblico – aggiornamento lavori a tutto il 2016	4.a	Report di aggiornamento al 31-12-2016	GIZZO CIANCHINI
-	5	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	5.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	BOSIO CHIANTERA CIANCHINI
1	6	Realizzazione interventi di sicurezza stradale tramite "sponsor"	6.a	Individuazione soggetti attuatori entro fine ciclo PEG	FONTANA
6	7	Attivazione nuovo servizio di car sharing elettrico	7.a	Realizzazione ed attivazione di n. 15 postazioni entro fine ciclo PEG	CAVAGLIA' CHIANTERA
10	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	CAVAGLIA'
-	9	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	9.a	Prosecuzione attività relativa al catalogo rischi	
-	10	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	10.a	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	

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%	96%		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
14	1	Catasto suolo pubblico – aggiornamento lavori a tutto il 2016	1.a	Report di aggiornamento al 31-12-2016	GIZZO CIANCHINI
3	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
14	3	Gestione e coordinamento attività su suolo pubblico: controllo attività coutenti del sottosuolo	3.a	Report semestrale delle attività eseguite	TORCHIO ROLANDO
-	4	Coordinamento e monitoraggio finanziamenti OO.PP. interni ed esterni	4.a	Report al 31-12-2016	VALANDRO
12	5	Prosecuzione e conclusione Progetto Europeo "Opticities finalizzato all'integrazione dei 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 conclusivo attività al 31-12-2016	ROLANDO
12	6	Prosecuzione e conclusione Progetto europeo SUMP ("Pianificazione della Mobilità Regionale-Urbana Sostenibile") con la Città di MYANMAR nell'ambito delle iniziative di cooperazione ed interscambio culturale fra la Città di Torino ed il Sud-Est asiatico: sviluppo del tema della mobilità sostenibile della Città di Myanmar	6.a	Report conclusivo attività al 31-12-2016	ROLANDO
4	7	Realizzazione parcheggio piazza Gran Madre – Individuazione Concessionario	7.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	CLAPS PERETTI SELVAGGI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	8	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	8.a	Entro il 31-12-2016– Vedasi tabella LL.PP.	CLAPS GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI SELVAGGI CALCANI PERETTI FORGIA
-	9	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	9.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	CLAPS GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO VALANDRO
-	10	Scarti di archivio e materiale obsoleto	10.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	BERTASIO
4	11	Estensione sosta a pagamento: realizzazione nuovi 14.200 stalli di sosta sul territorio	11.a	Entro fine ciclo PEG	CLAPS CAVAGLIA
14	12	Progetto sperimentale di adeguamento alla nuova Iso 9001:2015 – definizione dei requisiti relativi alla "analisi del contesto, individuazione delle parti interessate e valutazione dei rischi/opportunità per il Servizio Progettazione Opere Pubbliche"	12.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	FALBO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO SUOLO E PARCHEGGI¹

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 48 giorni dalla segnalazione	N° interventi realizzati nei tempi std/totale interventi	48 gg	N.D.	95%		GIZZO
2		Manutenzione ordinaria suolo pubblico: servizio di pronto intervento a seguito di segnalazioni esterne	Garantire l'esecuzione dell'intervento in relazione al numero di segnalazioni complessive pervenute nell'arco dell'anno	N° interventi realizzati e conclusi/ N° totale interventi richiesti	N. interventi totali	N.D.	65%		GIZZO
3		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%	99,9%	93%		GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI ROLANDO
4	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	88%	85%		CLAPS CALCANI
5		Manutenzione ordinaria segnaletica verticale: servizio di pronto intervento a seguito di segnalazioni della Polizia Mun.le	Garantire l'esecuzione dell'intervento entro 21 giorni dalla segnalazione	N° interventi realizzati nei tempi std./totale interventi segnalati	21 gg.	N.D.	90%		CALCANI CLAPS

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.	
6	Parcheggi in struttura	Controllo esecuzione delle opere eseguite dai concessionari dei LL.PP.	Garantire durante ogni fase dell'esecuzione delle opere eseguite dai concessionari dei LL.PP. attività di alta sorveglianza monitorando il rispetto dei tempi previsti nel cronoprogramma e identificando le azioni necessarie da intraprendere	N. monitoraggi eseguiti nel rispetto della procedura/n. 12 monitoraggi	100%	100%	100%		CLAPS PERETTI SELVAGGI
7	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 10 giorni dalla richiesta di istruttoria	Documentazione trasmessa nei tempi std / N. richieste di istruttoria pervenute	10 giorni	100%	100%		VALANDRO

OBIETTIVI - SERVIZIO URBANIZZAZIONI E RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Parcheggio Pertinenziale di Piazza Carlina	1.a	Ultimazioni lavori parcheggio interrato e sistemazione superficiale	SERRA DE FILIPPI
4	2	Parcheggio interrato Piazza e via Lagrange: verifica di fattibilità a seguito lavori di scavi richiesti dalla Soprintendenza Beni architettonici e culturali	2.a	Report entro fine ciclo peg	SERRA DE FILIPPI
-	3	Elaborazione reports semestrali sullo stato di attuazione del Piano Eliminazione Barriere Architettoniche	3.a	Entro fine ciclo peg	ORSINI
9	4	Realizzazione vademecum per le opere di urbanizzazione	4.a	Pubblicazione sul sito della Città entro fine ciclo peg	SERRA PETRECCA GIORZA
9	5	Programmi di trasformazione urbana 2016: verifica dei progetti individuati sui temi della mobilità e dello spazio pubblico	5.a	Report entro fine ciclo peg	PETRECCA GIORDANO ORSINI DE FILIPPI MASSA GIORZA
9	6	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	6.a	Entro fine ciclo peg – Vedasi tabella LL.PP.	SERRA GIORZA MASSA GIORDANO ORSINI DE FILIPPI
-	7	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione-	7.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	SERRA ORSINI PETRECCA
-	8	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	8.a	Prosecuzione attività relativa al catalogo rischi	SERRA
-	9	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	9.a	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	
-	10	Scarti di archivio e materiale obsoleto	10.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	
9	11	Individuazione modalità organizzative e gestionali atte a garantire l'effettivo controllo per affidamento lavori	11.a	Redazione documento di programmazione e relazione su quanto effettuato come previsto dall'art. 31 comma 12 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO URBANIZZAZIONI E 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%		SERRA DE FILIPPI ORSINI
2	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	100%	91%		SERRA MASSA PETRECCA GIORZA DE FILIPPI GIORDANO ORSINI
3		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	77,8%		100%	SERRA MASSA PETRECCA GIORZA DE FILIPPI GIORDANO ORSINI
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 professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		100%	95%		SERRA
5				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	75%		
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%	95%		
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		100%	75%		

OBIETTIVI - SERVIZIO PONTI VIE D'ACQUA E INFRASTRUTTURE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Linea 2 di metropolitana	1.a	Pubblicazione del bando di gara e individuazione del progettista entro fine ciclo peg	MARENGO STROZZIERO PALMIERI FALBO
2	2	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	2.a	Entro fine ciclo peg – Vedasi tabella LL.PP.	MARENGO COBELLI MENNA STROZZIERO GILLI PALMIERI ALUME SALZA PILONE FALBO
-	3	Catalogo prodotti – indicatori: calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	3.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	MARENGO MENNA
-	4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	4.a	Prosecuzione attività relativa al catalogo rischi	MARENGO
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	5.a	Individuazione ulteriori dati e informazioni utili alla collettività	
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	
2	7	Individuazione modalità organizzative e gestionali atte a garantire l'effettivo controllo per affidamento lavori	7.a	Redazione documento di programmazione e relazione su quanto effettuato come previsto dall'art. 31 comma 12 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50	

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 totale inviate	100%	95,24%	95%		MARENGO MENNA COBELLI STROZZIERO PALMIERI PILONE ALUME GILLI SALZA
2	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%	95%		MARENGO
3				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	75%		
4		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%	95%		
5				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		100%	75%		

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
				2013	2014	2015	2016
14-4001	Abbattimento barriere architettoniche 2014	BERTASIO	125.000	-	3	8(13%)	9
16-4362	Abbattimento barriere architettoniche 2016	BERTASIO	200.000				3
16-4359	Interventi mirati sicurezza stradale e modifiche viabili Bil. 2016	MAGGIULLI	500.000	-	-	-	3
16-4370	Interventi di risanamento conservativo-funzionale e di nuova realizzazione sulle pavimentazioni lapidee Bil. 2016	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI	500.000	-	-	-	3
16-4373	Interventi risanamento conservativo-funzionale e di nuova realizzazione su vie, strade e piazze della Città	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI	6.000.000	-	-	-	3
14-3999	M.S. Suolo (10 lotti + 2 viabili + lapidee – Bil. 2014)	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI	9.200.000	1	5	Lapidee 8 (SAL 70%) 11 lotti 8 (SAL 32%) 2 viabili 8 (SAL 80% e 55%)	9 Lapidee 8 Altri lotti (SAL 90%)
15-4063	M.S. Suolo Bilancio 2015 (11 lotti) + 1 lotto interventi viabili	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI	6.876.000 589.000	-	-	5	8 (SAL 30%)
15-4389	Interventi sulle pavimentazioni delle strade, vie, piazze della Città – Bil. 2015 – Lotto Nord e Lotto Sud	BERTASIO GIZZO CAPRA	1.967.738			3	8 (SAL 30%)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
16-4127	Interventi straordinari sul suolo – Anno 2016	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI	8.000.000	-	-	-	3
14-4000	M.S. Segnaletica 2014	CLAPS CALCANI	300.000	1	5	8 SAL 49% LOTTO A SAL 70% LOTTO B	10
15-4062	MS. Segnaletica – Bilancio 2015	CLAPS CALCANI	250.000	-	-	5	8 (SAL 40%)
16-4126	MS. Segnaletica – Bilancio 2016	CLAPS CALCANI	300.000	-	-	-	7
12-3723	M.S. Viabilità ciclabile Bilancio 2012	CLAPS FORGIA	420.000	6 Revoca agg.ne	-	8 (SAL 55%)	9
15-4128	M.S. Viabilità ciclabile Bilancio 2015	CLAPS FORGIA	275.280	-	-	5	8 (SAL 20%)
16-4367	M.S. Viabilità ciclabile Bilancio 2016	CLAPS FORGIA	200.000	-	-	-	6
-	M.O. Segnaletica – Bilancio 2015	CLAPS CALCANI	150.000	-	-	8 (SAL5%)	10
-	M.O. Segnaletica – Bilancio 2016	CLAPS CALCANI	99.000	-	-	-	6
-	M.O. Suolo anno 2016	BERTASIO GIZZO	764.827	-	-	8	9
-	M.O. Suolo anno 2017	BERTASIO GIZZO	700.000	-	-	-	6
08-3362	Parcheggio pubblico Galileo Ferraris	CLAPS PERETTI SELVAGGI	13.800.000	-	-	8 (SAL 18,7%)	8 (SAL 40%)
16-4129	Parcheggio pubblico Rossini	CLAPS PERETTI	6.000.000	-	-	-	5
-	Realizzazione Terminal Bus area Stura – Bilancio 2016	CLAPS PERETTI	86.286	-	-	-	9
17-4407	PON Metro – Viabilità ciclabile Realizzazione piste ciclabili Corso Orbassano	CLAPS FORGIA GIZZO	1.120.000	-	-	-	5

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
16-4406	PON Metro – Zone 30 Interventi su corso San Maurizio	CLAPS FORGIA GIZZO	1.600.000	-	-	-	5

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
				2013	2014	2015	2016
13-2792	Nuova costruzione – Collegamento stradale tra corso Romania e Falchera	MARENGO STROZZIERO SALZA PERETTI	4.700.000	3	5	7	8 (SAL 60%)
13-3624	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina Corso Vittorio Emanuele II/via Grassi	MARENGO STROZZIERO COBELLI FALBO	4.700.000	4	5	8 (SAL 39%)	9
14-3608	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina via Grassi/C.so Regina Margherita	MARENGO STROZZIERO ALUME SALZA	8.500.000	4	5	8 (SAL 45%)	9
14-4136	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina C.so Regina Margherita/P.zza Baldissera. Lotto 2 Sistemazione superficiale	MARENGO STROZZIERO PALMIERI MENNA COBELLI	7.800.000	4	5	8 (SAL 44%)	9
14-4137	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina C.so Regina Margherita/P.zza Baldissera. Lotto 1 Nuovo ponte sulla Dora	MARENGO STROZZIERO ALUME SALZA MENNA	4.000.000	4	5	8 (SAL 70%)	9
13-4084	Parziale sistemazione Viale della Spina – Stazione Rebaudengo	MARENGO STROZZIERO PALMIERI GILLI	1.423.600	3	5	8 (SAL 80%)	9

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
13-4101	Manutenzione – Interventi urgenti viadotti – strada Traforo del Pino	MARENGO SALZA	1.089.500	3	5	8 (SAL 25%)	9
13-4012	Manutenzione – Interventi urgenti per sistemazione idraulica rivi collinari	MARENGO GILLI	300.000	5	6	8 (SAL 90%)	9
14-4195	Interventi strutturali sul viadotto di Cavoretto	MARENGO SALZA	550.000	2	5	8 (SAL 20%)	9
14-4172	Interventi urgenti per adeguamento normativo impiantistica sottopassi cittadini	MARENGO SALZA	150.000	-	5	7	9
14-4179	Corsi d'acqua cittadini. Ripristino officiosità idraulica e manutenzione vegetazione ripariale	MARENGO MENNA GILLI	360.500	-	5	6	8 (SAL 50%)
14-3895	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 7	MARENGO COBELLI PILONE	400.000	3	5	7	8 (SAL 80%)
15-3968	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 8	MARENGO COBELLI PILONE	900.000	-	2	2	5
15-4244	Interventi urgenti per adeguamento normativo impiantistica sottopassi cittadini – Sottopasso Lanza	MARENGO SALZA	700.000	-	-	5	7
15-4245	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina P.zza Baldissera/C. Grosseto	MARENGO STROZZIERO PALMIERI	13.000.000	-	2	4	5
15-4246	Interventi urgenti sul viadotto al Km. 2,490 di Strada Traforo del Pino	MARENGO SALZA	1.221.084	-	2	5	7
15-4247	Interventi urgenti in strada Val San Martino Superiore	MARENGO COBELLI PILONE	160.000	-	-	5	8 (SAL 60%)
15-4248	Interventi urgenti in Strada Mongreno n. 368 e Via ai Colli (Panoramica)	MARENGO COBELLI PILONE	260.000	-	-	5	8 (SAL 50%)
16-4250	Interventi mirati alla salvaguardia delle infrastrutture della Città lungo i corsi d'acqua 2016	MARENGO MENNA ALUME	300.000	-	2	2	5
16-4294	Consolidamento sponda destra Fiume Po. Tratta Sisport – Villa Glori	MARENGO MENNA GILLI	500.000	-	-	-	2
16-4173	Passerella sulla A55 e piste ciclabili di collegamento	MARENGO SALZA	1.866.462	-	2	3	5
16-3964	Sottopasso veicolare in corrispondenza della rotonda Maroncelli	MARENGO SALZA	9.700.000	-	-	-	2

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	2016
17-4419	Interventi di adeguamento dei dispositivi di ritenuta dei ponti cittadini	MARENGO SALZA	5.000.000	-	-	-	2
-	M.O. Ponti, alvei e rivi collinari 2016	MARENGO MENNA SALZA	211.080	-	-	7	8 (SAL 90%)
-	M.O. Ponti, alvei e rivi collinari 2017	MARENGO MENNA SALZA	211.080	-	-	-	6
16-4224	Interventi urgenti per adeguamento normativo impiantistica sottopassi cittadini. Sottopasso Mina	MARENGO SALZA	1.000.000	-	-	-	5

SERVIZIO URBANIZZAZIONI E RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2013	2014	2015	
14-4141	Recupero Parco spina 1 - lotto 1	SERRA GIORZA	1.373.000	-	1	1	6
	Recupero Parco spina 1 - lotto 2	SERRA GIORZA	2.785.000	-	1	1	2
	Recupero Parco spina 1 - lotto 3	SERRA DEFILIPPI	1.394.000	-	1	1	2
14-4131	Recupero Pru Grosseto riqualificazione banchina	SERRA	274.000	-	2	2	4
4277	Pedonalizzazione Via Monferrato	SERRA DEFILIPPI	700.000	-	-	2	4
4278	•Riqualificazione area via Santa Giulia. •Zona 30 vanchiglia	SERRA GIORDANO	600.000	-	-	-	2
3715	Riqualificazione della pista ciclabile via Nizza	SERRA MASSA ORSINI	1.300.000	-	-	-	4
16-4414	Spina 4 pista ciclabile completamento parco Peccei	SERRA MASSA	997.000	-	-	-	6
16-4420	Biciplan – Circolare 2 – completamento pista ciclabile da L.go Palermo a Lungo Dora Colletta	SERRA MASSA	404.000	-	-	-	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




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 DELO 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 afferente 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	

<div></div> <div>CITTA' DI TORINO</div> <div>DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITA'</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PROGETTAZIONE OPERE PUBBLICHE</div>						DOCUMENTO	SQS PROP 02			
						REV.	0 DEL 01/02/2016			
						REDAZIONE	BERTASIO			
						VERIFICA	D'ALESSANDRO			
						APPROVAZIONE	BERTASIO			
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			
ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE	Rispetto dei tempi delle attività di Progettazione	<div>R</div>	Le attività definite nel Piano di Progetto vengono realizzate nei termini previsti.			n° attività effettuate come da standard/ n° attività totali	95%	PO_Ser_PROP_02		
	Efficacia dell'attività di progettazione		Assenza di gravi non conformità rilevate nelle attività di Verifica della Progettazione (così come definite dal par 6.3 della PO_Ser_Prop_01)			N° di progetti conformi dopo verifica /totale progetti verificati	100%	PO_Ser_PROP_02		

**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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Rafforzamento del portale degli eventi "InPiemonteInTorino", sviluppo delle attività social (anche in raccordo con Turismo Torino) e integrazione del What's on nel sistema di comunicazione della città	1.a	On line entro il 31.12.2016	PIAZZA GODI
3	2	Consolidare l'attenzione e l'interesse dei potenziali visitatori della Città attraverso: I) iniziative di co-marketing con partner italiani e stranieri II) campagne di comunicazione ed advertising III) allestimenti esterni e "Look of the City" correlati alle varie campagne di comunicazione (Obiettivo da realizzare in raccordo con Fondazione Cultura, Turismo Torino anche attraverso accordi per diffondere visibilità degli eventi cittadini su base nazionale)	2.a	Avvio della campagna advertising collegate al palisensesto eventi 2016 e definizione accordi di co-marketing	PIAZZA GODI CACCIOTTO SAGGION
2	3	Realizzare incontri informativi e progettuali con varie categorie locali nelle iniziative della città (Ascom, Confesercenti, Associazione Taxi, Guide, etc) anche a rafforzamento dell'immagine turistica della città	3.a	Complessivamente almeno 4 incontri entro il 31.12.2016	PIAZZA AMATO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	4	Organizzazione di eventi, incontri e sviluppo di network turistico a più livelli negli spazi espositivi dedicati alla Città in manifestazioni organizzate in altre Città, per promuovere il ricco palinsesto di eventi culturali della Città quale leva di attrazione turistica, in raccordo con Turismo Torino e coinvolgendo i vari attori interessati (CCIAA, associazioni di categoria, etc.)	4.a	Almeno 3 Iniziative entro fine ciclo PEG	PIAZZA AMATO SAGGION
3	5	Attivazione di un sistema sperimentale di monitoraggio dell'impatto degli eventi culturali e di richiamo turistico attraverso l'uso dei "Big data"	5.a	Individuazione e coinvolgimento partner di progetto (almeno 7) Attivazione e gestione dei gruppi di lavoro (almeno 4 riunioni)	PIAZZA CACCIOTTO
-	6	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	6.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	GODI
			6.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	GODI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013: Oneri informativi per cittadini ed imprese. Alimentazione scadenziario nuovi obblighi amministrativi	7.a	Entro fine ciclo PEG	PIAZZA
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	PIAZZA
-	9	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	9.a	Entro fine ciclo PEG	PIAZZA

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	Comunicazione	Attivazione del traffico sul nuovo sito "InPiemonteInTorino"		Numero di visitatori		215.660	215.660		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
3		Allestimento del Look della Città attraverso la realizzazione, il montaggio (e successivo smontaggio e manutenzione) in luoghi pubblici a ciò adibiti dei vari materiali (banner, stendardi, tote, etc.) che completano le campagne di comunicazione di eventi cittadini		Numero di allestimenti realizzati		10	10		CACCIOTTO
4	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		4.045.686 Torino e area metropolitana ANNO 2014 4.512.296 Torino e area metropolitana ANNO 2015	>= 4.247.970 (+5% DEL DATO ANNO 2014)		PIAZZA
5		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		151.800	151.800		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.	
6	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
7	Promozione e Turismo	Punto di vendita objecto/ sito www.objecto.it		N. di prodotti venduti		18.000	18.000		AMATO
				Importo accertato tramite royalty		7.120,00	7.120,00		
8	Promozione e Turismo	Gestione dell'attività relativa a manifestazioni di carattere turistico		N° eventi organizzati e co-organizzati		8	8		AMATO
9	Promozione e Turismo	Attivazione di un presidio unificato di gare - MEPA per il Servizio		N. di gare realizzate		-	8		CACCIOTTO
10	Promozione e Turismo	Attivazione, gestione e sviluppo di accordi di partenariato/co-marketing con compagnie aeree, ferroviarie e altri partner in Italia e all'estero al fine di promuovere i flussi turistici verso Torino (in collaborazione con Turismo Torino)		N.ro di accordi siglati/gestiti		5	5		SAGGION
11	Promozione e Turismo	Gestione delle presenze della Divisione Cultura e (ove richiesto) della Città all'interno di eventi, fiere, saloni e conferenze (es. Salone del Libro, Artissima, etc.)		N.ro di eventi gestiti		6	6		SAGGION

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

Politica: PROMOZIONE E GESTIONE ATTIVITÀ, INIZIATIVE E MANIFESTAZIONI CULTURALI ED INTERCULTURA

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.
- 5) 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
1,2	1	Cura e sostegno logistico, per la parte di competenza, delle attività di Natale (compreso Capodanno)	1.a	Rispetto del cronoprogramma e realizzazione degli eventi entro il 31/12/2016.	BOBBIO
3,4,5	2	Rimodulazione degli accordi con il Conservatorio al fine di migliorare la gestione operativa dell'immobile di piazza Bodoni sede del Conservatorio stesso	2.a	Entro il 1° settembre 2016.	ALIBERTI
4	3	Centro Interculturale: Predisposizione di documentazione aggiornata relativa alle attività del Centro Interculturale, con ipotesi di proposte innovative che implementino la programmazione annuale, da presentare al nuovo Comitato Scientifico	3.a	Entro il 31/12/2016	PELAZZA TURRA
-	4	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	4.a	Definizione "Piano obiettivi LGBT" in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	PELAZZA TURRA
			4.b	Rispetto del "Piano obiettivi LGBT" entro fine ciclo Peg	PELAZZA TURRA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,3	5	Applicazione nuovo regolamento contributi per lo spettacolo dal vivo	5.a	Report di verifica consegnato al Direttore entro fine ciclo Peg	OBIALERO
5	6	Elaborazione di un progetto e un di protocollo d'intesa triennale con soggetti pubblici e privati per l'iniziativa "Lingue in scena"	6.a	Entro 31 Dicembre 2016	RESSICO
-	7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013: Oneri informativi per cittadini ed imprese. Alimentazione scadenziario nuovi obblighi amministrativi	7.a	Entro fine ciclo PEG	ALIBERTI OBIALERO PELAZZA
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	ALIBERTI OBIALERO PELAZZA
-	9	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	9.a	Entro fine ciclo PEG	ALIBERTI OBIALERO PELAZZA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTIC A della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENT O	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		102 corsi 478 allievi	90 corsi attivati 380 allievi		ALIBERTI
2	Manifestazioni	Appuntamenti culturali seguiti dall'ufficio manifestazioni		Numero degli appuntamenti culturali seguiti e coordinati dall'ufficio manifestazioni		5 (+7 Fondazione per la Cultura)	5		OBIALERO
3	Centro interculturale	Attività "Il Centro per i Giovani"		N° ore di attività educative offerte nel progetto "Il Centro per i Giovani"		ND	270		TURRA
4	Realizzazione manifestazioni	Rispetto delle tempistiche nella predisposizione dei programmi		Numero di programmi definitivi entro due settimane dalla manifestazione / n. manifestazioni seguite durante l'anno		ND	100%		BOBBIO
5	Lingua in scena	Costituzione del gruppo internazionale		N. Enti aderenti		ND	5		RESSICO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE

Politica: BIBLIOTECHE CIVICHE

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Allestimento di una sala conferenze negli ex- locali della Biblioteca Torino Centro	1.a	Entro fine ciclo PEG	MESSINA COGNIGNI
1	2	Allestimento di una sala riunioni nella Biblioteca Primo Levi	2.a	Entro fine ciclo PEG	MESSINA COGNIGNI ALLIAUD
1, 2	3	Certificazione Qualità Biblioteche – Servizio prestito libri (<i>presso 17 sedi</i>) : Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001 1) Procedura Gestione emergenze 2) Istruzione di lavoro interprestito e solleciti	3.a	Rispetto del Piano delle attività 2016 / 2017	MESSINA ALLIAUD BRAGAGLIA COGNIGNI DI PRIMA FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA VITTONETTO
2	4	Progettazione e realizzazione di una nuova versione del catalogo in linea (OPAC BCT)	4.a	Entro il 30.12.2016	VITTONETTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	5	Sperimentazione del servizio di autoprestito	5.a	Attivazione per due sedi pilota entro il 31.10.2016	COGNIGNI GIANGOIA VITTONETTO
2	6	Realizzazione di iniziative culturali e di promozione della lettura, in collaborazione con librerie, editori, associazioni culturali, volontariato civico e altri enti, anche nell'ambito della manifestazione "Torino che legge" e del progetto "Nati per leggere"	6.a	Almeno 4 iniziative entro il 20.12.2016	MESSINA ALLIAUD BRAGAGLIA COGNIGNI DI PRIMA FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA VITTONETTO
2	7	Organizzare iniziative formative su tematiche biblioteconomiche (organizzazione attività culturali) e informatiche (MLOL) e problematiche gestionali, anche in riferimento alla sicurezza	7.a	Almeno due iniziative entro il 20.12.2016	COGNIGNI VITTONETTO
2	8	Integrazione del software Clavis finalizzata al miglioramento della gestione delle collezioni	8.a	Entro il 30.9.2016	BRAGAGLIA COGNIGNI VITTONETTO
-	9	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	9.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	MESSINA
			9.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	MESSINA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	10	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: Attuazione misure previste dal piano anticorruzione	10.a	Entro fine ciclo PEG	MESSINA
-	11	Scarti di archivio e materiale obsoleto	11.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	MESSINA
	12	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	12.a	Entro fine ciclo PEG	MESSINA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Biblioteche Civiche	Prestito librario		N° prestiti / N° abitanti anno corrente	1.00 media triennio 2013/2015	0,97	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 2013/2015	1,01	0,96		MESSINA BRAGAGLIA DI PRIMA
3		Disponibilità periodici		N° periodici * 1000 / N° abitanti anno corrente	4.32 media triennio 2013/2015	4,26	2,58		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	2.004.042 media quinquennio 2011-2015	1,35	0,90		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		1200		1300	MESSINA MONGE
6	Biblioteche	Efficacia nella gestione delle attività culturali in biblioteca		N° presenze nell'arco dell'anno / Valore medio dei 5 anni precedenti	107.218 media quinquennio 2011-2015	1,14	0,98		MESSINA COGNIGNI

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
3	1	Museiscuol@ - rete dei musei scolastici. Promozione dell'educazione al patrimonio culturale attraverso il sostegno della rete dei musei scolastici e la collaborazione con Enti esterni:	1.a	Deliberazione di Giunta e predisposizione di almeno due protocolli di intesa entro il 31 dicembre 2016	BENEDETTO GENOVESE
3	2	MuseoTorino. Incremento delle collezioni e valorizzazione della conoscenza del patrimonio storico cittadino, con particolare attenzione alle attività commerciali	2.a	Attivazione di almeno un cantiere di ricerca entro 31 dicembre 2016	BENEDETTO AVICO
1,2,3	3	Archivio Storico. Razionalizzazione dei depositi periferici	3.a	Dismissione di due depositi collocati presso edifici scolastici in attività	BENEDETTO BAIMA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: Attuazione misure previste dal piano anticorruzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	BENEDETTO
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	BENEDETTO
-	6	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	6.a	Entro fine ciclo PEG	BENEDETTO

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.	Miglio.	
1	Customer Satisfaction Nei Musei Civici e Convenzionati	Somministrazione dei questionari al pubblico		Numero questionari somministrati con relativa elaborazione		1.310	1.310		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		22.128	17.000		AVICO
4		Accessi al Museo della Frutta		Numero visitatori		12.004	12.000		AVICO
5	Abbonamento Musei	Vendita tessere Abbonamento Musei		Numero abbonamenti venduti		118.500	100.000		BENEDETTO
6	Museiscuol@ - Sito Internet	Disponibilità di informazioni facilitare la comunicazione delle attività a carattere educativo		Numero contatti		641.807	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)		2gg	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 N. iscritti newsletter, facebook, twitter		270.306 1.087.726 6.359	192.725/ 1.079.490 4.407		BENEDETTO

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	1	Elaborazione del programma Torino City of Design 2016 in collaborazione con il tavolo consultivo cittadino del design	1.a	Entro 31 ottobre 2016	DE BIASE RATCLIF
1	2	Elaborazione e redazione di un progetto di promozione e valorizzazione - con valenza cittadina ed europea - del sistema, degli interventi e delle pratiche dell'Arte Pubblica a Torino (in collaborazione con la Commissione per l'Arte Pubblica della Città di Torino)".	2.a	Entro 30 ottobre 2016	DE BIASE MALTESE
1	3	Pianificazione e organizzazione della prima edizione del "Salone del Gusto al Valentino" (settembre 2016) in collaborazione e raccordo con Enti e Istituzioni cittadine	3.a	Entro luglio 2016	PIOVANO
2	4	Elaborazione di piano pluriennale per la razionalizzazione e il sostegno del sistema teatro torinese comprendente finalità, funzioni e criteri di valutazione	4.a	Valutazione del Direttore entro dicembre 2016	DE BIASE BALDI
1,2	5	Elaborazione di una proposta/candidatura nella rete Eurocities/Area Cultura per la costituzione di un gruppo tematico permanente sull'Arte Urbana, coordinato dalla Città di Torino	5.a	Entro 31 dicembre 2016	DE BIASE LALLI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: Assegnazioni spazi gestiti alle Associazioni: Predisposizione procedura di assegnazione	6.a	Entro fine ciclo PEG	DE BIASE
-	7	Scarti di archivio e materiale obsoleto	7.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	DE BIASE
-	8	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	8.a	Entro fine ciclo PEG	DE BIASE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Contemporary Art Torino Piemonte	www.contemporarytorino piemonte.it Disponibilità di informazioni volte a facilitare la comunicazione delle iniziative di arte contemporanea		Numero contatti Numero iscritti alla newsletter Numero iscritti ai social network (Facebook/ Twitter)		N. contatti 130.000 n. iscritti newsletter 2100 n. iscritti social (facebook/twitter) 6000	N°contatti 100.000 n.iscritti newsletter 1000 n.iscritti social 3500 (solo sito)		DE BIASE MALTESE
2		Rafforzamento del sistema dell'arte contemporanea attraverso sinergie con altre città e soggetti attivi sul territorio		Numero Città Numero di partner organizzativi ed artistici		N città 6 N partner organizzativi ed artistici 88	N° città 10 N° partner organizzativi ed artistici 72		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		15.200	15.000		RATCLIF
4	Rete Eurocities	Costituzione gruppo di lavoro Eurocities		N. Città aderenti		ND	5		LALLI
5	Sostegno Sistema Teatro	Sostegno in servizi e/o contributi a compagnie e associazioni teatrali		Numero soggetti coinvolti (servizi e contributi)		ND	7		BALDI
6	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		92%	84%		PIOVANO

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	Verifica corrispondenza dati spazi scolastici indicati nelle schede di rilevazione della popolazione scolastica e nel documento d'identità: sopralluoghi presso 30 edifici scolastici dell'obbligo	1.a	Entro il 30/9/2016.	LONGO
1	2	Avvio Progetto "Torino fa scuola"	2.a	Approvazione della delibera di convenzione con la Fondazione Agnelli entro il 30.06.16	LONGO

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	Patrimonio scolastico	Verifica dati iscrizioni presso scuole statali dell'obbligo		N. scuole verificate/ totale scuole statali dell'obbligo		80%		85%	LONGO

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
- 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) Consolidare le politiche per la parità di genere e di prevenzione e contrasto alle discriminazioni.
- 4) Consolidare, valorizzare e promuovere il volontariato civico della Città
- 5) Sostenere e potenziare progetti specifici per la prevenzione e il contrasto alla violenza di genere sulle donne

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3,4	1	Informagiovani: rimodulazione dell'offerta informativa più aderente alle esigenze dei giovani	1.a	Piano dell'offerta informativa consegnato all' Assessore entro il 10.09.2016	BIANCIARDI DE PIANO
-	2	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: Gestione del Portale Irma	2.a	Individuazione e formalizzazione criteri di pubblicazione sul Portale Irma entro fine ciclo PEG	BIANCIARDI
-	3	Scarti di archivio e materiale obsoleto	3.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	BIANCIARDI

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

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	Centri Informagiovani (sede centrale e punti distribuiti sul territorio)	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° di colloqui presso i punti informativi attivati / popolazione residente (15-35 anni)	15%	18,13%	>=18%		BIANCIARDI DE PIANO

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
2,3	1	Centro Informagiovani: predisposizione nuovo capitolato di gara che tenga conto di un'offerta informativa più aderente alle esigenze dei giovani.	1.a	Approvazione Capitolato entro 30/11/16	DE PIANO SEDDA
1,2,3,4,5	2	Riorganizzazione attività di selezione e segreteria dell'ufficio SCNV - SERVIZIO CIVILE NAZIONALE VOLONTARIO	2.a	Almeno 10% di ore risparmiate nel 2016 rispetto a quelle previste da capitolato per le stesse attività esternalizzate	DE PIANO PRIMERANO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	3	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	3.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	DE PIANO
			3.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	DE PIANO
-	4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: Attuazione misure previste dal piano anticorruzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	DE PIANO
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	DE PIANO
-	6	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	6.a	Entro fine ciclo PEG	DE PIANO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / 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	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	350 oltre 55 pagine su ricerca lavoro, offerte lavoro, corsi e concorsi	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)	4,3	>=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	8.728.274	8.600.000		DE PIANO
5	Territorio e protagonismo giovanile	Favorire il coordinamento delle diverse iniziative dei Centri del Protagonismo Giovanile che si attuano nel territorio cittadino	Avvio tavoli di coordinamento	N. incontri del tavolo	4	4	4		DE PIANO

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) Sostenere e potenziare progetti specifici per la prevenzione e il contrasto alla violenza di genere sulle donne

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Predisposizione progetto per la giornata mondiale contro la violenza sulle donne	1.a	Presentazione progetto all'Assessore entro il 30.06.2016.	BIANCIARDI
			1.b	Realizzazione progetto entro novembre 2016	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
5	2	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	2.a	Validazione del piano obiettivi concordati con Servizi afferenti al Gruppo Pilotaggio LGBT	BIANCIARDI
			2.b	Rispetto del Piano degli obiettivi, relativamente alle attività di propria competenza, entro fine ciclo Peg	
			2.c	Relazione conclusiva sull'attuazione del Piano obiettivi LGBT entro fine ciclo PEG	
-	3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: Gestione del Portale Irma	3.a	Individuazione e formalizzazione criteri di pubblicazione sul Portale Irma entro fine ciclo PEG	BIANCIARDI
-	4	Scarti di archivio e materiale obsoleto	4.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	BIANCIARDI
-	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	Entro fine ciclo PEG	BIANCIARDI

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	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	48	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		Gestione partecipazione volontari Senior Civico 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 Senior Civico	35	85	35		BIANCIARDI
4	Ufficio LGBT - per il superamento delle discriminazioni basate su orientamento sessuale e identità di genere; Ufficio Pari Opportunità; CUG.	Iniziative Istituzionali rivolte alla cittadinanza	Mantenimento delle iniziative 8 marzo, 17 maggio e 25 novembre	Realizzazione dell'iniziativa 8 marzo		100%	100%		BIANCIARDI
5				Realizzazione dell'iniziativa 17 maggio		100%	100%		BIANCIARDI
				Realizzazione dell'iniziativa 25 novembre		100%	100%		BIANCIARDI
6		Iniziative di informazione / sensibilizzazione	Realizzazione iniziative	N. attività di informazione e/o sensibilizzazione attuate		100%	3		BIANCIARDI

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
1,2,3	1	Obiettivo STRATEGICO pluriennale: introduzione di innovazioni gestionali Predisposizione di una proposta di riorganizzazione del sistema dei servizi per l'infanzia del Comune di Torino volta a migliorare l'efficienza e la sostenibilità dei servizi a gestione diretta	1.a	Trasmissione proposta di riorganizzazione all'assessore di riferimento entro ottobre 2016	MAGNONI CONTI SPESSA SIMONE
2,3	2	<i>Servizio di Nidi D'Infanzia –Estensione con adeguamento della procedura</i> Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	2.a	Rispetto del Piano delle attività 2016 / 2017	MAGNONI SIMONE
-	3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: Oneri informativi per cittadini ed imprese, Alimentazione scadenziario nuovi obblighi amministrativi	3.a	Entro fine ciclo PEG	MAGNONI
-	4	Scarti di archivio e materiale obsoleto	4.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	MAGNONI

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	Scuola d'Infanzia	Offerta cittadina complessiva servizio Scuola d'Infanzia (diretta, statale, convenzione, paritaria)	Capacità di risposta alla richiesta di posti nella Scuola d'Infanzia rispetto alla potenziale utenza	Capacità ricettiva Scuola d'Infanzia /popolazione 3-6 anni		92%	=>90%		MAGNONI
2	Nido d'Infanzia	Offerta servizio Nido d'Infanzia gestione diretta , concessione e convenzionata	Grado di soddisfazione della domanda servizio Nido d'Infanzia gestione diretta , concessione e convenzionata	Capacità ricettiva Nido d'Infanzia /popolazione 3-36 mesi		21%	21%		MAGNONI
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	<= 5,4		GARBARINI MAGNONI 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)		3,75	<= 4,2euro		MAGNONI 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
1,2,3	1	Obiettivo pluriennale: introduzione di innovazioni gestionali: Proposta di riorganizzazione del sistema dei servizi a gestione diretta	1.a	Elaborazione entro settembre 2016 di un a proposta di interventi atti ad aumentare l'efficienza del Servizio e propedeutici alla stesura della proposta da presentare ai Dirigenti coinvolti	NUNNARI REGIO RASTELLO AUDANO RONCAGLIO NERI PELLEGRINO TIOZZO SEGALINI PUCCINI NOTA F. MORETTI
1	2	Obiettivo pluriennale: sostenere i bambini in condizioni di difficoltà Monitoraggio attuazione nuove procedure PEI e realizzazione eventuali percorsi di accompagnamento per i collegi	2.a	Almeno 4 azioni di monitoraggio entro dicembre 2016	BRISCESE CORSO GONELLA MARCELLINO
3	3	Obiettivo pluriennale: linee di intervento volte a contrastare il fenomeno dell'”aging” Monitoraggio della sperimentazione attuata nei nidi dell'infanzia, raccordo con l'Università , accompagnamento e sostegno ai servizi in sperimentazione	3.a	Almeno 4 incontri di monitoraggio entro dicembre 2016	POGGIOLI MARRELLA ORSOLANI TOMASELLI

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2,3	4	Obiettivo pluriennale :Estensione del Sistema Qualità a tutti i nidi a gestione diretta Annuale: Adeguamento delle procedure previste dal Sistema Qualità	4.a	Realizzazione entro fine ciclo PEG	BLASICH RUBIN SAGLIA CATTANEO CELENTANO VIGLIANI TROMBETTA MERZAGORA PELIZZONI PEVATO ANSALDO
3	5	Aggiornamento ed integrazione della raccolta on line di disposizioni, circolari e accordi (vademecum) per la gestione amministrativa del Personale di tutta l'Area e comprensivo anche del personale a t.d..	5.a	Predisposizione del documento e consegna al Dirigente di Area entro luglio 2016	CERULLO CHIONO. SCHILARDI
			5.b	Pubblicazione sul sito Intracom dell'Area entro settembre 2016	
3	6	Gestire il nuovo bando regionale per la richiesta dei contributi agevolanti l'esercizio del diritto allo studio per gli anni scolastici 2014/15 e 2015/16, alla luce delle recenti innovazioni apportate dalla L.R.28/2007: Documento attestante i dati relativi all'intero processo con particolare riferimento alle attività effettuate e al la popolazione servita, da presentare al Dirigente di Servizio	6.a	entro giugno 2016	FARDIN
3	7	Riprogettare e riorganizzare i contenuti del Sito Internet – Guida ai Servizi educativi per l'accesso da smartphone	7.a	Pubblicazione del nuovo sito entro settembre 2016	RIGOTTI
3	8	Rinnovare il Contratto di Servizio ed il Capitolato speciale tra SORIS e Città di Torino per la riscossione delle tariffe derivanti dalla ristorazione scolastica e nidi d'infanzia	8.a	Predisposizione del testo del contratto e della deliberazione entro settembre 2016	SPESSA NARDI
				Predisposizione del capitolato entro ottobre 2016 Validato dal Dirigente di Area	

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,3	9	Valutare ex post l'impatto del nuovo ISEE sulla struttura tariffaria dei servizi educativi nell'anno scolastico 2015/2016: Documento descrittivo dell'impatto del nuovo ISEE contenente le eventuali modifiche al sistema tariffario da presentare al Dirigente di Area	9.a	Entro dicembre 2016	SPESSA NARDI ORRU'
3	10	Predisposizione nuovo capitolato di gara per il servizio di ristorazione scolastica in coerenza con Linee Guida Innocat e C.A.M	10.a	Capitolato validato dal Dirigente di Area entro 31.12.2016	DE PIANO
3	11	Aggiornamento sezione 2 prescrizioni tecniche per il nuovo capitolato di gara refezione scolastica	11.a	entro 31.12.2016	RAULE
3	12	predisposizione quadro normativo/bibliografico in tema di prodotti alimentari e aggiornamento	12.a	quadro normativo/bibliografico entro il 30/6/2016,	BAI
			12.b	aggiornamento alla data di fine ciclo PEG	
2, 3	13	Revisione procedura di emergenza per diete e integrazione capitolato di gara con istruzioni operative	13.a	entro 31.12.2016	PRELZ
2	14	<i>Servizio di trasporto utenti disabili</i> Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	14.a	Rispetto del Piano delle attività 2016 / 2017	CAGNASSO DE PIANO
1,2,3	15	Relazione sulle procedure operative afferenti il Testo Unico 81/2008 e SMI sulla sicurezza (relativamente alle attività svolte dall'area servizi educativi)	15.a	Consegna relazione entro settembre al Dirigente di Area	BARRERI

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	16	Nuova concessione nidi d'infanzia – predisposizione capitolato	16.a	Validazione da parte del Dirigente d'Area del nuovo capitolato entro dicembre 2016	TOLOMEI
2	17	Festival dell'Educazione edizione 2016 - realizzazione dell'iniziativa	17.a	Rispetto dei tempi previsti: novembre 2016	GUERRA M.
2	18	Adeguamento modulistica (mozione CC del 16 aprile 2015) per "l'uso non discriminatorio della lingua" da un punto di vista del genere	18.a	Modifica di almeno 30 moduli per l'accesso ai servizi educativi e per i servizi privati entro il 31/12/2016	MORETTI
1,2,3	19	Monitoraggio sull'attuazione delle disposizioni indicate nelle circolari riguardanti attività trasversali (ad es. trasparenza, anticorruzione Peg)	19.a	Entro dicembre 2016	AVICO
2	20	Monitoraggio interno, supplementare, sullo stato di avanzamento degli obiettivi assegnati a Dirigenti e PO da presentare al Dirigente di Area	20.a	Entro giugno 2016	AVICO
3	21	Riorganizzazione flussi e carichi di lavoro per uffici assegnati	21.a	Nuovo funzionigramma entro fine ciclo Peg	BARBATANO
3	22	Produzione di report periodici relativi alle diverse prestazioni erogate dall'Area, fruibili e consultabili a fini informativi, programmatori e decisionali.	22.a	Messa a disposizione di tutti i report in un'apposita cartella condivisa del server dell'Area entro novembre 2016	RIGOTTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	23	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: Oneri informativi per cittadini ed imprese. Alimentazione scadenziario nuovi obblighi amministrativi	23.a	Entro fine ciclo PEG	SPESSA SIMONE CONTI DE PIANO
-	24	Scarti di archivio e materiale obsoleto	24.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	SPESSA SIMONE CONTI DE PIANO
-	25	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) 	25.a	Entro fine ciclo PEG	SPESSA SIMONE CONTI DE PIANO

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	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
2	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
3	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 = < stanziamento definitivo	Spesa sostenuta = < stanziamento definitivo		SCHILARDI CONTI
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
7	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		100%	90%		CAGNASSO

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	SERVIZIO TRASPORTI	Monitoraggio servizio trasporto e accompagnamento scolastico per bambini con disabilità	Controllo a campione sul rispetto del capitolato	N. controlli a campione all'anno da parte dell'ufficio trasporti con specifico modulo di rilevazione	1 per Circoscrizione	NC	>=1 per circoscrizione		DE PIANO CAGNASSO
9	Scuola d'Infanzia a gestione diretta SERVIZIO TRASPORTI	Monitoraggio servizio trasporto e accompagnamento scolastico per bambini con disabilità	Rispetto dei tempi indicati nel capitolato per la segnalazione da parte delle scuole di irregolarità nel servizio	Segnalazioni di irregolarità inoltrate all'ufficio trasporti entro 3 giorni / sul numero totale di segnalazioni ricevute dall'ufficio trasporti		NC	100%		RP Scuole richiedenti il servizio
10	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 =<stanziamiento definitivo	Spesa sostenuta =<stanziamento definitivo		SCHILARDI CONTI
11	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 GUERRA M
12	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	Non si prevede nell'anno scolastico 2015/2016 di attivare corsi di formazione con impegno di spesa				GUERRA M
13	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	100%	98%		TOLOMEI

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.	
14	Gestione graduatorie Scuole d'infanzia	Garantire il buon funzionamento della graduatoria cittadini di accesso alle Scuole d'infanzia	Garantire tempi celeri nell'informazione alle famiglie sul numero dei posti disponibili nel corso dell'anno in ciascuna scuola comunale/statale/convenzionata	N. comunicazioni ad anno scolastico a tutte le scuole entro i termini previsti dalla circolare (entro l'8 di ogni mese)		N. 7 comunicazioni	N. 6 comunicazioni		MORETTI
15	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
16	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 a gennaio anno successivo)	Bambini inseriti nei tempi previsti/ bambini inseriti=1		98,53%	95%		TUTTI GLI RP ²
17	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 a gennaio anno successivo)	Posti assegnati per ogni scuola / posti disponibili per singola struttura Calcolato per singola struttura		97,83%	99%		TUTTI GLI RP
18	Nidi d'Infanzia a gestione diretta	Ammissione al servizio educativo nei Nidi	Assegnazione totale dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti (rilevazione a gennaio anno successivo)	Posti assegnati per ogni struttura / Posti disponibili per singola struttura Calcolato per singola struttura		93,85%	99%		TUTTI GLI RP
19	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
20	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, AUDANO, ANSALDO, CELENTANO, POGGIOLI, GONELLA, MARCELLINO, MARRELLA, PEVATO, SEGALINI, TIOZZO, PELIZZONI, VIGLIANI, ORSOLANI, TROMBETTA, , RONCAGLIO, BRISCESE, PUCCINI, TOMASELLI, NOTA, MERZAGORA, RUBIN SAGLIA, REGIO, CATTANEO, CAPPASO, RASTELLO,

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.	
21	Nidi D'Infanzia a gestione diretta	Ambientamento : Colloqui individuali	Realizzazione di almeno 1 colloquio individuale con ciascuna famiglia prima dell'inizio della frequenza	N° bambini inseriti con colloquio prima dell'inizio della frequenza / n° totale dei bambini da inserire		NC	90%		TUTTI GLI RP
22	Nidi D'Infanzia a gestione diretta	Progetto annuale di nido	Ogni nido entro il 10 di novembre redige il progetto annuale di nido e lo affigge in bacheca entro il mese di dicembre	N° nidi in cui è stato affisso in bacheca il progetto annuale di nido entro dicembre/n° totale di nidi		NC	100%		TUTTI GLI RP
23	Nidi D'Infanzia a gestione diretta	Relazione con le famiglie	Favorire la comunicazione , lo scambio ed il confronto con le famiglie	N° di riunioni proposte alle famiglie nell'anno scolastico		NC	3 nell'anno		TUTTI GLI RP
24	Nidi D'Infanzia a gestione diretta	Gestione Privacy Incarichi a T.D.	Nomina incaricati esterni del trattamento dei dati personali	n. nomine incaricati esterni firmate per presa visione /n. personale assunto a tempo determinato		NC	100%		AVICO
25	Scuola d'Infanzia a gestione diretta	Gestione Privacy Incarichi a T.D	Nomina incaricati esterni del trattamento dei dati personali	n. nomine incaricati esterni firmate per presa visione /n. personale assunto a tempo determinato		NC	100%		AVICO

TUTTI GLI RP: PELLEGRINO, NUNNARI, NERI, BLASICH, AUDANO, ANSALDO, CELENTANO, POGGIOLI, GONELLA, MARCELLINO, MARRELLA, 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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
26	Gestione entrate della Divisione	Entrate da SORIS (comprese quelle coattive) escluso incassi anomali		N. rendicontazioni annue entro il 15 del mese relativo ai riversamenti del mese precedente		12 coattive 12 volontarie		12 coattive 12 volontarie	NARDI
27	Riscossione coattiva entrate	Aggiornamento Tabulati residui attivi		Numero aggiornamenti annui		2	Almeno 2 aggiornamenti annui		NARDI
28	Nidi in concessione	Gestione tariffe da nidi in concessione	Monitoraggio tariffe ed integrazione nidi in concessione	N. controlli effettuati	Almeno un controllo mensile sulle tariffe applicate dal gestione (e calcolo quota integrazione)- 10 mesi di funzionamento	9 controlli	N. 10 controlli annui		ORRU
29	Autocertificazioni ISEE	Controllo autocertificazioni per prestazioni agevolate		N. controlli autocertificazioni annui		326	Almeno 200 controlli autocertificazioni (non massivi) annuali		ORRU
30	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
31	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

³ Performance calcolabile in presenza di erogazione borse di studio nell'anno solare 2016₄₀₁

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.	
32	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Gestione sportelli al pubblico (infotariffe e infomorosità)	Garantire l'informazione sulle esigenze manifestate dai cittadini	N. report su: numero accessi, canale d'accesso e motivazioni e confronto con anno precedente	12 report mensili; 12 confronti con il medesimo mese dell'anno precedente	12	12		SPESSA NARDI
33	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile Diritto allo Studio	Gestione cedole librerie - Scuole Primarie	Garantire tempi celeri nella liquidazione delle fatture presentate dai cartolibrari	Fatture inserite nell'atto di liquidazione entro 5 gg / fatture pervenute (da settembre a dicembre)		100%	100 %		FARDIN SPESSA
34	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
35	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		100%	99%		ORRU RIGOTTI NARDI
36	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
37	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
38	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Pagamento ristorazione scolastica- Borsellino Elettronico	Garantire costantemente l'informazione all'indirizzo politico	N. report su: stato accertamenti e pagamenti in ogni ordine scolastico, servizi erogati e fasce Isee		3 report trimestrali	3 report trimestrali		NARDI RIGOTTI
39	Gestione delle richieste arredi degli enti interni/esterni	Tracciabilità di tutte le richieste	Predisposizione risposta entro 10 gg	n. risposte entro 10 giorni/ n. richieste pervenute		ND	95%		BARBATANO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

SERVIZI EDUCATIVI

Politica: ASSISTENZA SCOLASTICA SCUOLE OBBLIGO, INTEGRAZIONE EDUCATIVA E SOSTEGNO SULLE DISABILITA'

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
4	1	Organico di sostegno per scuola d'infanzia e nidi d'infanzia: completamento report di sintesi della valutazione delle necessità di sostegno	1.a	Entro giugno 2016	RE
1,2,4	2	Redazione del testo del Regolamento Sanitario CESM in analogia delle disposizioni della Deliberazione della Giunta Regionale 21 maggio 2014, n. 50-7641	2.a	Predisposizione Regolamento Sanitario CESM	GUERRA P.

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013: Oneri informativi per cittadini ed imprese. Alimentazione scadenziario nuovi obblighi amministrativi	3.a	Entro fine ciclo PEG	MAGNONI
-	4	Scarti di archivio e materiale obsoleto	4.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	MAGNONI
-	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	Entro fine ciclo PEG	MAGNONI

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	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.
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	100%	100%		RE
3	Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo	Assistenza alle scuole	Promozione incontri di co progettazione	N. di scuole in cui si è attuato 1 incontro / totale scuole primarie e secondarie di primo grado richiedenti	1 incontro all'anno per scuola	99%	100%		GUERRA P. RE
4	Magazzino ausili	Monitoraggio inventari ausili sulla base di una scheda predefinita		N. Monitoraggi presso le scuole interessate		14	Almeno 14 sopraluoghi		GUERRA P.
5	Sensibilizzazione	Attività formative sulla disabilità e rapporto con associazioni		N. sopralluoghi presso le scuole aderenti		15	Almeno 15 sopraluoghi		GUERRA P.

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

SERVIZI EDUCATIVI

Politica: ORIENTAMENTO, ADOLESCENTI, TORINO CITTÀ UNIVERSITARIA, INCLUSIONE SCOLASTICA

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
1,3	1	Programmazione degli sviluppi del Piano Adolescenti: Redazione di un report di analisi contenente le azioni da realizzare, i tempi e le risorse necessarie	1.a	Documento di analisi validato dal dirigente entro novembre 2016	GALLIVANONE
2	2	Miglioramento sito COSP con rifacimento completo del sito con le seguenti linee guida : 1) Rinnovamento contenuti 2) Miglioramento modalità di interazione	2.a	Nuovo sito on line entro 30.09.2016	MELGIOVANNI
1,2,3,4	3	Implementazione e differenziazione delle fonti di finanziamento di attività e progetti: Report approfondito su possibili fonti di finanziamento delle attività del Servizio con individuazione degli step operativi relativi a ciascuna di esse	3.a	Report con le principali criticità /opportunità presentato al nuovo assessore entro settembre 2016	PELAZZA COVOLAN
3	4	Conclusione sperimentazione nazionale "Rom Sinti e Caminanti"	4.a	Realizzazione seminario conclusivo e pubblicazione degli esiti della sperimentazione	RISO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013: Oneri informativi per cittadini ed imprese. Alimentazione scadenziario nuovi obblighi amministrativi	5.a	Entro fine ciclo PEG	PELAZZA
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	PELAZZA
-	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	Entro fine ciclo PEG	PELAZZA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Orientamento scolastico e professionale	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 / N. scuole richiedenti (nel corso del 2016)		100%	100%		PELAZZA MELGIOVANNI
2	Orientamento scolastico e professionale	Monitoraggio e valutazione degli interventi di orientamento	Indagini di customer satisfaction	Gradimento delle attività rivolte alle scuole	Media dei punti assegnati nei questionari pari almeno a 3 (max = 4)	NC		3/4	MELGIOVANNI
3	Orientamento scolastico e professionale	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	100%	100%		PELAZZA MELGIOVANNI
4	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	Nessun bando previsto nel 2016			GALLIVANONE
5	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 / richieste pervenute	Risposte entro 30 giorni	100%	100%		RISO
6	Orientamento universitario	Incontri/colloqui con scuole secondarie di secondo grado		Numero colloqui effettuati		22	20		COVOLAN
7	Piano Adolescenti	Monitoraggio e valutazione dei Progetti afferenti il "Piano Adolescenti"		N. progetti valutati / n. complessivo progetti	18 progetti previsti nel 2016	18 progetti	100%		GALLIVANONE

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
1,2,3	1	Predisposizione di una proposta di riorganizzazione del sistema dei servizi per l'infanzia del Comune di Torino volta a migliorare l'efficienza e la sostenibilità dei servizi a gestione diretta (Relativamente ai servizio integrativi di competenza)	1.a	Proposta consegnata al direttore entro ottobre 2016	MAGNONI MARCHESIN RIZZOLO VIROGLIO
1	2	<i>Servizio LUDOTECHE:</i> Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	2.a	Rispetto del Piano delle attività 2016 / 2017	RIZZOLO MAGNONI
1,2,3,4	3	Adozione nella contabilità di ITER dei nuovi criteri contabili previsti dalla normativa in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio (d.lgs 118/2001 e smi)	3.a	Atti di bilancio approvati dai Revisori dei Conti nei tempi previsti	CARUSO
1,2,3	4	Predisposizione di una proposta di riorganizzazione del servizio acquisti beni e servizi di Iter.	4.a	Proposta consegnata al direttore entro ottobre 2016	GERARDI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° Indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	5.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	MAGNONI MARCHESIN
			5.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	MAGNONI MARCHESIN
-	6	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013: Oneri informativi per cittadini ed imprese. Alimentazione scadenziario nuovi obblighi amministrativi	6.a	Entro fine ciclo PEG	MAGNONI
-	7	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: Mappatura processi ITER	7.a	Entro fine ciclo PEG	MAGNONI
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	MAGNONI
-	9	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	9.a	Entro fine ciclo PEG	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	100%	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 MARCHESIN
3	Centri di Cultura	Formazione ai docenti	Misurazione della qualità	Questionari con Giudizio medio = buono / totale questionari elaborati	Giudizio medio= buono (secondo valore della scala)	99%	100%		MAGNONI ANFOSSI RIZZOLO VIROGLIO MARCHESIN
4	Centro Promozione Servizi	Comunicazione alle famiglie	Misurazione della qualità: Numero di contatti attivati	Numero Iscrizioni alla newsletter		814	850		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 MARCHESIN
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 GERARDI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	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	48 Lavoratori Previsti Nel 2016	66 nel 2015		100%	CARUSO MAGNONI
10	Sicurezza e prevenzione	Incontri di aggiornamento / programmazione con Medici Competenti e RLS		Incontri effettuati / incontri previsti	1 Incontro previsto Nel 2016	2 nel 2015	100%		CARUSO MAGNONI

<div></div> <div>DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU' - SERVIZIO BIBLIOTECHE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : ISCRIZIONE E PRESTITO</div>						DOCUMENTO	SQS BIBL_01	
						REV.	0 DEL1/1/2015	
						REDAZIONE	BONINO	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	MESSINA	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note/data agg.
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. <div>R</div>	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Iscrizione ai servizi delle Biblioteche civiche	Tempistiche di iscrizione		La tessera di iscrizione viene rilasciata contestualmente alla richiesta			Rilascio contestuale alla richiesta / numero di richieste totali	95%	PO_SER_bibl_01
Prestito prenotazione e restituzione	Tempistiche della registrazione del prestito		La registrazione del prestito è contestuale alla richiesta			Registrazione contestuale alla richiesta / numero di richieste totali	95%	PO_SER_bibl_01
	Tempistiche del prestito dopo prenotazione		Il documento prenotato diviene prestabile in qualsiasi sede entro 18 giorni, dal momento in cui risulta disponibile in qualsiasi altra sede			Numero prenotazioni evase entro std/ numero prenotazioni su documenti in altra sede	95%	PO_SER_bibl_01
	Tempistiche di registrazione della restituzione		La registrazione della restituzione è contestuale alla richiesta			Registrazione contestuale alla restituzione / Numero di restituzioni totali	95%	PO_SER_bibl_01
	Prestito interbibliotecario (ILL)		Richiesta di prestito a biblioteca ILL è effettuata entro 3 giorni lavorativi		Biblioteche circuito ILL	Numero richieste ILL entro 3 gg/ numero totale totale richieste ILL	95%	PO_SER_bibl_01
	Tempestività della restituzione		Viene trasmesso sollecito scritto per ritardo di restituzione superiore a due mesi			Numero solleciti inoltrati / numero degli utenti con prestiti scaduti oltre termine	95%	PO_SER_bibl_01
Protezione del patrimonio librario	Protezione dei documenti non prestabili		I documenti classificati "solo consultazione" o "prestito con riserva" (richieste prestito eccezionale) non vengono prestati			(Prestiti totali - Numero prestiti speciali concessi) / numero prestiti totali	90%	PO_SER_bibl_01
	Recupero del valore del materiale danneggiato		Per materiale riscontrato danneggiato alla restituzione o dichiarato perso dall'utente viene richiesta rifusione del danno			Numero di richieste rifusione danno / Numero totale di documenti riscontrati danneggiati (esclusa usura)	80%	PO_SER_bibl_01
Servizio di assistenza all'utenza	Disponibilità del banco informazioni presidiato ove previsto		Rispetto dell'orario di apertura delle sedi			Numero giorni con bancone presidiato / Numero totale giorni di apertura	95%	PG_SER_bibl_02





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



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI - SERVIZIO "Acquisto beni e servizi"

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : RISTORAZIONE SCOLASTICA

DOCUMENTO

REV. 4

REDAZIONE

VERIFICA

APPROVAZIONE

SQS_SEDR_01


del 24-7-2015

BAI

F.G. D'ALESSANDRO

Dr.ssa Mariangela De Piano

Prestazione	Caratteristiche del servizio	Regolamen- tazione 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		Pubblicazione del menù sul portale della ristorazione scolastica entro il 30 agosto	mancata pubblicazione sul portale della ristorazione scolastica entro il 15 settembre	SETTORE BILANCIO, SISTEMA INFORMATIVO E TARIFFE DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI	non presente	non presente	PGSer QMSD 06
			Nelle scuole primarie affissione del menù settimanale aggiornato tutte le settimane nel refettorio	mancata affissione		controlli conformi/n. controlli	97%	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)	95%	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	93%	PO Sett. D07 B3
	Garanzia di fornire ortofrutta biologica/produzione integrata		L' ortofrutta è biologica/produzione integrata	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

 CITTA' DI TORINO DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI - SERVIZIO "Acquisto beni e servizi" SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : RISTORAZIONE SCOLASTICA						DOCUMENTO	SQS_SEDR_01	
						REV. 4	del 24-7-2015	
						REDAZIONE	BAI	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	Dr.ssa Mariangela De Piano	
Prestazione	Caratteristiche del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Responsabilità se diversa dal Settore	Performance di qualità		procedura applicabile/note
						Indicatore	Valore soglia base anno	
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		Invio segnalazione da parte del servizio nei tempi previsti	mancata comunicazione nei tempi previsti		n° richieste inviate nei tempi previsti/n° richieste	98%	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		n° menù in bianco erogati/n° menù in bianco richiesti	98%	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 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
5	1	Monitoraggio e verifiche periodiche delle strutture edilizie destinate ai Servizi Sociali affidate in concessione e/o date in disponibilità, con riferimento agli adempimenti contrattuali relativi agli oneri manutentivi in capo al gestore stesso	1.a	Visite di sopralluogo e relativi verbali su almeno 20 strutture tra quelle in capo della Direzione	SCAVINO COZZA
2, 5	2	Introduzione di modalità on line per la gestione delle pratiche dell'Ufficio Tutele	2.a	Sperimentazione utilizzo remote banking	MERANA TROSA
			2.b	Verifica ed implementazione delle pratiche gestibili sulla piattaforma INPS	
5	3	Redazione Piano di Organizzazione della sicurezza e delle emergenze del Servizio Stranieri e Nomadi e nuovo Documento di Valutazione del Rischio	3.a	Consegna della D.V.R. e del Piano di organizzazione delle Emergenze entro il 31.12.2016	MARINO'
2	4	Revisione del sistema di attribuzione dei budget degli straordinari	4.a	Creazione di un data base e del relativo foglio di calcolo	BARERA
			4.b	Determinazione ponderata dei fabbisogni dei singoli Servizi	
			4.c	Monitoraggio mensile prestazioni straordinarie sia in pagamento che in recupero compensativo	
2	5	Individuazione di modalità operative per il superamento delle criticità relative alla fatturazione elettronica	5.a	Formazione interna agli operatori	MARCHISIO MAZZA
6	6	Revisione catalogo prodotti – sez. minori.	6.a	Predisposizione nuova scheda di rilevazione dati	MARCHISIO AVOLIO MICHEA
3	7	Individuare i criteri di priorità per la programmazione delle visite ispettive da effettuare in corso d'anno	7.a	Determina di approvazione del verbale di Commissione	GAETA BRACHPREVER
	8	<i>Servizio di autorizzazione e vigilanza sui presidi socio – assistenziali</i> Realizzazione del programma di estensione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001	8.a	Rispetto del piano delle attività approvato 2016/2017	BRACH PREVER MURCIO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	9	Pubblicazione dell'elenco dei beneficiari di sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici per importi superiori a 1000€/anno nel rispetto delle prescrizioni in materia di privacy	9.a	Entro fine ciclo PEG	GAETA MARCHISIO SCAVINO
-	10	Attuazione delle misure previste nel Piano anticorruzione	10.a	Entro fine ciclo PEG	GAETA MARCHISIO SCAVINO MURCIO
-	11	Scarti di archivio e materiale obsoleto	11.a	Almeno uno scarto annuo	GAETA MARCHISIO SCAVINO
	12	<p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	12.a	Entro fine ciclo PEG	GAETA MARCHISIO SCAVINO

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	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		39	35		
3	Sistema Informativo	Elaborazione di dati di riepilogo relativi all'utenza e alle risorse in relazione agli interventi		n° monitoraggi annuali		6	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	100%	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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	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%		GAETA PASQUINO
9		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%		
10	Gestione Malattie e medicina legale	Raccolta dati dei dipendenti in malattia della Direzione (esclusa l'Area ERP) e trasmissione alla Direzione Organizzazione	L'invio della documentazione alla Direzione Organizzazione deve avvenire entro le ore 12 di ogni mattina	n° di documentazioni inviate entro i tempi di riferimento / n° documentazioni complessive inviate	Ogni giorno entro le 12,00	N.D.	100%		GAETA BARERA
11		Estrazione del campione ed invio delle richieste ufficiali alla Direzione Organizzazione per richiedere alle ASL di competenza l'effettuazione delle visite fiscali	L'invio delle richieste alla Direzione Organizzazione deve avvenire entro le ore 10 di ogni mattina	n° di richieste inviate entro i tempi di riferimento / n° richieste complessive inviate	Ogni giorno entro le 10,00	N.D.	100%		
12	Vigilanza	Visite ispettive della Commissione di vigilanza ai PSA soggetti a vigilanza		n° visite ispettive / n° PSA soggetti a vigilanza		30%	>=30%		GAETA BRACH PREVER
13	Servizio Interno	Realizzazione del piano di formazione		N° dei corsi realizzati/ N° totale dei corsi previsti		100%	100%		GAETA MARINÒ
14	Prevenzione e Protezione	Attività di consulenza ai Servizi in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro		n° di risposte entro i tempi di riferimento / n° richieste pervenute	15 gg	100%	100%		
15	Controllo di gestione e PEG	Coordinamento attività Controllo di gestione per la Direzione	Redazione di tutta la documentazione necessaria ai fini del regolare svolgimento delle attività di Controllo di gestione per la Direzione Politiche sociali e rapporti con le aziende sanitarie e i Servizi Sociali Decentrati	Documentazione inviata al Cdg entro i tempi di riferimento / Documentazione richiesta	Tempi comunicati da Controllo di gestione	N.D.		95%	MURCIO

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

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Introduzione sperimentale di modalità di sostegno ai care giver di anziani non autosufficienti anche con ricorso a strumenti di formazione a distanza	1.a	Creazione di una piattaforma interattiva di supporto ai care giver e suo utilizzo sperimentale nell'ambito del progetto HCP	GILI FIVELA LEARDINI
			1.b	Impostazione ed avvio gruppi di sostegno con il coinvolgimento di personale dell'Amministrazione opportunamente formato	
2	2	Definizione poste creditizie / debitorie nei confronti delle Aziende sanitarie locali in materia di lungoassistenza domiciliare alla luce dei provvedimenti regionali e giurisdizionali in materia ed in relazione alla piena applicazione della nuova normativa in materia di armonizzazione contabile	2.a	Entro fine ciclo PEG	FESSIA
2	3	Revisione delle modalità di presa in carico/monitoraggio degli anziani, in tutela o meno all'Amministrazione, inseriti in presidi residenziali	3.a	Analisi delle modalità attualmente in atto sia con le P.O. Anziani sia con gli operatori addetti alla gestione dei casi in tutela - entro giugno 2016	BRACH PREVER TROSA
			3.b	Stesura di un nuovo protocollo di intervento e analisi di impatto sulle modalità organizzative conseguenti - entro 31/12/2016	
2, 4	4	Definizione di procedure e modalità amministrative per l'accreditamento di presidi per anziani autosufficienti	4.a	Predisposizione avviso e schema di contratto entro settembre 2016	D'ALESIO BRACH PREVER
-	5	<i>Servizio accreditamento strutture per anziani:</i> Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	5.a	Rispetto del piano delle attività approvato 2016/2017	MERANA D'ALESIO MURCIO
-	6	Pubblicazione dell'elenco dei beneficiari di sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici per importi superiori a 1000€/anno nel rispetto delle prescrizioni in materia di privacy	6.a	Entro fine ciclo PEG	MERANA
-	7	Predisposizione delle misure previste nel Piano anticorruzione relativamente ai Servizi domiciliari	7.a	Entro fine ciclo PEG	MERANA MURCIO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno uno scarto annuo	MERANA
-	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	MERANA

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	Anziani – Residenzialità	Revisione dei casi al mutare delle condizioni economiche dalle persone		n° controlli annuali per la revisione		4	>=4		MERANA D'ALESIO
2	Anziani- Gestione Amministrativa (con i Servizi Sociali Circoscrizionali)	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari e relative anticipazioni effettuate		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 / Maria Bricca		(n° posti occupati al 1° del mese/ n° posti complessivi)/12		100%	100%		MERANA BRACH PREVER
		Elaborazione PAI per ogni ospite inserito		n° PAI elaborati entro i tempi di riferimento / n° ospiti inseriti	7 gg	100%	100%		
5	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		52%	>=90%		MERANA TROSA

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

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Introduzione di nuove modalità operative nella progettazione socio educativa	1.a	Adozione in via sperimentale, condivisa con i Servizi territoriali, della check list fondata sulla classificazione ICF per la redazione delle relazioni socio sanitarie per i casi nuovi di residenzialità e semiresidenzialità.	PIA MUZZONE LEARDINI
			1.b	Due incontri di verifica entro fine PEG	
			1.c	Percorso formativo specifico per i refenti ICF delle Aree Disabilità individuati dai Servizi sociali Territoriali	
			1.d	Report finale, condiviso con i Servizi territoriali, di valutazione della sperimentazione con proposte di adeguamento dello strumento.	
1, 4	2	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi	2.a	Redazione di istruzioni e distribuzione ai servizi centrali e decentrati, per l'attuazione del regime ISEE nella perdurante fase transitoria di cui alle DGR 18-1899/2015 e 16-2186/2015	PIA PATTARINO
			2.b	Provvedimenti necessari per disciplinare l'erogazione delle prestazioni, in attuazione delle decisioni del Consiglio di Stato relative al DPCM 159/2013	
1, 3	3	Consolidamento dell'utilizzo della check list ICF per la progettazione degli interventi educativi attivati da Agenzie accreditate a favore dei disabili sensoriali	3.a	Verifica congiunta con le Agenzie accreditate degli strumenti utilizzati per la progettazione e monitoraggio, anche in relazione all'obiettivo 1.	PIA LEARDINI ELIA
			3.b	Report finale, condiviso con le NPI, sull'adeguatezza degli strumenti in uso fondati sul sistema ICF.	
2	4	Comunicazione della rilevazione dell'accessibilità degli uffici e servizi comunali aperti al pubblico	4.a	Presentazione sul sito istituzionale del monitoraggio effettuato	PIA FOGGETTI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Pubblicazione dell'elenco dei beneficiari di sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici per importi superiori a 1000€/anno nel rispetto delle prescrizioni in materia di privacy	5a	Entro fine ciclo PEG	PIA
-	6	Attuazione delle misure previste nel Piano anticorruzione	6a	Entro fine ciclo PEG	PIA MURCIO
-	7	Scarti di archivio e materiale obsoleto	7a	Almeno uno scarto annuo	PIA
-	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)	8a	Entro fine ciclo PEG	PIA

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	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 MUZZONE
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		93%	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%		PIA FOGGETTI
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%		PIA ELIA

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) Migliorare le forme di sostegno agli adulti in difficoltà, potenziando in particolare i percorsi di autonomia
- 3) Garantire l'offerta dei servizi essenziali alle persone beneficiarie di prestazioni a fronte della drastica riduzione dei trasferimenti statali e regionali
- 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) 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
- 6) Qualificare i modelli di intervento socio-sanitari di concerto con le AA.SS.LL., anche tramite il rafforzamento delle sinergie intra e inter divisionali
- 7) Impostare e sviluppare modelli di progettazione promozione ed educazione alla salute, tramite la costruzione di alleanze

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Applicazione nuova normativa ISEE alla disciplina cittadina dei contributi di assistenza economica	1.a	Redazione di istruzioni e distribuzione ai servizi centrali e decentrati, per l'attuazione del regime ISEE nella perdurante fase transitoria di cui alle DGR 18-1899/2015 e 16-2186/2015	MOREGGIA SIRUGO
			1.b	Schema di proposta di deliberazione al Consiglio comunale per disciplinare l'erogazione delle prestazioni, in attuazione delle decisioni del Consiglio di Stato relative al DPCM 159/2013	
2, 4	2	Predisposizione atti e procedure finalizzati all'affidamento dei servizi di prossimità e di ospitalità notturna per persone senza dimora	2.a	Entro fine ciclo PEG	MOREGGIA BAUDINO
1, 2	3	Aggiornamento delle procedure relative all'applicazione delle misure nazionali per il contrasto alla povertà e sostegno alle famiglie con minori, nell'ambito del progetto SIA (Sostegno per l'inclusione attiva)	3.a	Entro fine ciclo PEG	MOREGGIA INGOGLIA
1, 2, 3	4	Redazione del documento recante le Linee guida applicative ex Regolamento Comunale n. 373 "Modalità di erogazione dei contributi e di altri benefici economici"	4.a	Entro fine ciclo PEG	CAMPEOTTO INGOGLIA MERANA MOREGGIA PIA GIULIANI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2	5	Riaspetto progettuale dei percorsi e delle azioni di sostegno e accompagnamento delle famiglie secondo un sistema sussidiario nell'ambito del Centro per le Relazioni e Famiglie	5.a	Predisposizione procedura ad evidenza pubblica per l'individuazione partner del Terzo Settore	INGOGLIA FOGGETTI GIULIANI
3	6	Progetto di Odontoiatria Sociale: sviluppo di attività gratuite di promozione della salute orale, prevenzione e cura dei minori in fragilità sociale	6.a	Almeno 100 minori coinvolti nel progetto	GIULIANI
1,2	7	PON-METRO: Rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	7.a	Entro fine ciclo Peg	MOREGGIA BAUDINO
	8	Revisione delle procedure organizzative e dei flussi comunicativi relativi alle funzioni inerenti il sostegno al reddito e le problematiche abitative del Servizio Fragilità Sociali e dei Servizi Sociali Territoriali	8.a	Circolare entro fine ciclo PEG	MOREGGIA SIRUGO
-	9	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	9.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	FOGGETTI ELIA LEARDINO GENCO BAUDINO
			9.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo PEG	
-	10	Pubblicazione dell'elenco dei beneficiari di sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici per importi superiori a 1000€/anno nel rispetto delle prescrizioni in materia di privacy	10.a.	Entro fine ciclo PEG	MOREGGIA
-	11	Attuazione delle misure previste nel Piano anticorruzione	11.a	Entro fine ciclo PEG	MOREGGIA MURCIO
-	12	Scarti di archivio e materiale obsoleto	12.a	Almeno uno scarto annuo	MOREGGIA
-	13	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)	13.a	Entro fine ciclo PEG	MOREGGIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

434

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	FRAGILITA	Servizio di consulenza via mail agli operatori amministrativi e tecnici dei Servizi sociali territoriali relativamente alle richieste inerenti i procedimenti di assistenza economica.		n° di risposte entro i tempi di riferimento / n° richieste pervenute	5 gg	99%	96%		MOREGGIA SIRUGO
2	SUSSIDIARIETÀ COMUNICAZIONE	Realizzazione di eventi in tema di salute destinati alla cittadinanza e agli operatori		N° Eventi realizzati / Valore di riferimento	Almeno 2	100%	100%		INGOGLIA GIULIANI
3	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	94%	98%		MOREGGIA BAUDINO

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° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 3, 4	1	Espletamento procedura di accreditamento e iscrizione all'albo fornitori sezione "D", Sottosezione "D1", <i>"Strutture e Servizi per minori e genitori con bambini – accreditamento sociale"</i>	1.a	Attivazione di n. 4 servizi per il diritto-dovere di visita e di relazione (cosiddetti di luogo neutro), a valenza sovracittadina, con spazi messi a disposizione dall'Ente gestore	MICHEA
1,5	2	Stabilizzare il livello raggiunto di affidamenti famigliari e di interventi di sostegno alle famiglie	2.a	Confronto annuale dell'andamento degli affidamenti residenziali, mantenimento numero di affidamenti realizzati nel 2015	INGOGLIA GENCO
1, 2	3	Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini, nell'ottica della diffusione ed estensione del suo approccio <ul style="list-style-type: none"> - gestione della 4^a sperimentazione (PIPPI 4) - avvio della 5^a fase di sperimentazione (PIPPI 5), mediante individuazione di ulteriori 20 famiglie target e delle relative équipes di operatori per l'ulteriore fase di estensione 	3.a	Attuazione e rispetto del piano di lavoro definito con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	GAETA INGOGLIA PASQUINO GENCO LEARDINI MARZIN
			3.b	Percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per i coach e gli operatori, in particolare per quelli che ancora non hanno partecipato alla sperimentazione (PIPPI5)	
			3.c	Implementazione e consolidamento delle attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini, previste dal Programma PIPPI	
			3.d	Verifica della sperimentazione avviata con le strutture mamma-bambino per l'adozione dello schema per il progetto individuale e suo perfezionamento	
3	4	Predisposizione del rinnovato Protocollo d'Intesa tra Città e Centro Giustizia Minorile del Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria e Massa Carrara e del relativo protocollo operativo	4.a	Entro fine ciclo PEG	MARZIN
2	5	Rilancio Campagna Affidamenti	5.a	Predisposizione di affissioni sui mezzi pubblici cittadini	GIULIANI
			5.b	Presentazione prodotto narrativo (Storie di Affidato 2)	
			5.c	Realizzazione di ulteriori prodotti narrativi (Storie di Affidato 3)	
-	6	Pubblicazione dell'elenco dei beneficiari di sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici per importi superiori a 1000€/anno nel rispetto delle prescrizioni in materia di privacy	6.a 435	Entro fine ciclo PEG	INGOGLIA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	7	Attuazione delle misure previste nel Piano anticorruzione	7.a	Entro fine ciclo PEG	INGOGLIA MURCIO
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno uno scarto annuo	INGOGLIA
-	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	INGOGLIA

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	Minori	Verifica della spesa imPEGnata per: - strutture residenziali per soli minori		Riepilogo mensile per ogni tipologia con proiezioni a fine anno		12	4 riepiloghi trimestrali		INGOGLIA GENCO MARZIN MICHEA
2		- 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 complessivo con confronto con la spesa dell'anno precedente		1	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%		INGOGLIA 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%		INGOGLIA MARZIN

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° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Aggiornamento dei dati relativi alle condizioni sociali degli occupanti presenti nelle aree sosta autorizzate, in collaborazione con la Polizia Municipale	1	Predisposizione di due report semestrali	CAMPEOTTO FRANCONE CARDINO
2	2	Avviso pubblico per la gestione delle accoglienze e dell'accompagnamento sociale dei richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e umanitaria.	2.a	Aggiudicazione entro il 30/04/2016	CAMPEOTTO FRANCONE MERANA BOTTARI
			2.b	Avvio gestione e monitoraggio	
-	3	Pubblicazione dell'elenco dei beneficiari di sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici per importi superiori a 1000€/anno nel rispetto delle prescrizioni in materia di privacy	3.a	Entro fine ciclo PEG	CAMPEOTTO
-	4	Attuazione delle misure previste nel Piano anticorruzione	4.a	Entro fine ciclo PEG	CAMPEOTTO MURCIO
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno uno scarto annuo	CAMPEOTTO
-	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	CAMPEOTTO

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	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 FRANCONE BOTTARI CARDINO
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	100%	99%		

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONI 1 – 10

440

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	CIRCOSCRIZIONI
1, 2 (Politica Minori)	1	Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini, nell'ottica della diffusione ed estensione del suo approccio - gestione della 4^ sperimentazione (PIPPI4) - avvio della 5^ fase di sperimentazione (PIPPI 5), mediante individuazione di ulteriori 20 famiglie target e delle relative équipes di operatori per l'ulteriore fase di estensione	1.a	Attuazione e rispetto del piano di lavoro definito con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	CERVIA, BRUNO, GIACHINO, PESCARMONA, BIGINELLI, CURRÒ, PREGNO, LOMBARDI, MURRU
			1.b	Percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per i coach e gli operatori, in particolare per quelli che ancora non hanno partecipato alla sperimentazione (PIPPI5)	
			1.c	Implementazione e consolidamento delle attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini, previste dal Programma PIPPI	CERVIA, BRUNO, GIACHINO, BIGINELLI, CURRÒ, PREGNO, LOMBARDI, MURRU
			1.d	Verifica della sperimentazione avviata con le strutture mamma-bambino per l'adozione dello schema per il progetto individuale e suo perfezionamento	
1 (Politica Disabili)	2	Introduzione di nuove modalità operative nella progettazione socio educativa	2.a	Adozione in via sperimentale della check list fondata sulla classificazione ICF per la redazione delle relazioni socio sanitarie per i casi nuovi di residenzialità e semiresidenzialità.	RAPIZZI, CHIRONNA, BLANC, MOLLO, BRUNO, PESCARMONA, BIGINELLI, CURRÒ, PREGNO, LOMBARDI, MURRU; CERVIA
			2.b	Individuazione di almeno 1 referente per ogni Area disabilità, destinatari di un percorso formativo specifico e svolgimento del percorso	
			2.c	Report finale, condiviso con il Servizio Disabili, di valutazione della sperimentazione con proposte di adeguamento dello strumento.	
1, 2 (Politica Famiglia)	3	Revisione delle procedure organizzative e dei flussi comunicativi relativi alle funzioni inerenti il sostegno al reddito e le problematiche abitative del Servizio Fragilità Sociali e dei Servizi Sociali Territoriali	3.a	Circolare entro fine ciclo PEG	COPPOLA, RAPIZZI, CHIRONNA, BLANC, MOLLO, PAVESE, CAVAGLIÀ, FREA, BORELLO, SGAMMA, RACO, VIGNA, GALLO, PESSINA
2 (Politica Anziani)	4	Revisione delle modalità di presa in carico/monitoraggio degli anziani, in tutela o meno all'Amministrazione, inseriti in presidi residenziali	4.a	Analisi delle modalità attualmente in atto sia con le P.O. Anziani sia con gli operatori addetti alla gestione dei casi in tutela - entro giugno 2016	COLOMBARINI, GOGLIANI, ROMANO, BLANCHETTI REVELLI, FINOGLIETTI, MANTINO, BETEMPS, BALDAZZI, TRABUCCO
			4.b	Stesura di un nuovo protocollo di intervento e analisi di impatto sulle modalità organizzative conseguenti - entro 31/12/2016	
1,5 (Politica Minori)	5	Stabilizzare il livello raggiunto di affidamenti famigliari e di interventi di sostegno alle famiglie	5.a	Mantenimento numero di affidamenti realizzati nel 2015	RAPIZZI, CHIRONNA, BLANC, MOLLO, CERVIA, BRUNO, GIACHINO, BIGINELLI, CURRÒ, PREGNO, LOMBARDI, MURRU; PESCARMONA
-	6	Pubblicazione dell'elenco dei beneficiari di sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici per importi superiori a 1000€/anno nel rispetto delle prescrizioni in materia di privacy	6.a	Entro fine ciclo PEG	RAPIZZI, CHIRONNA, BLANC, MOLLO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	INDICATORI	CIRCOSCRIZIONI
-	7	Attuazione delle misure previste nel Piano anticorruzione	7.a	Entro fine ciclo PEG	RAPIZZI, CHIRONNA, BLANC, MOLLO
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno uno scarto annuo	RAPIZZI, CHIRONNA, BLANC, MOLLO

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		RISULTATO FINALE	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 7 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	7 gg.	99,55% MEDIA	100%			RAPIZZI, CHIRONNA, BLANC, MOLLO, COLOMBARINI, GOGLIANI, FINOGLIETTI, MANTINO, BETEMPS. 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%			RAPIZZI, CHIRONNA, BLANC, MOLLO, COLOMBARINI, GOGLIANI, FINOGLIETTI, MANTINO, BETEMPS. TRABUCCO
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari e relative anticipazioni effettuate	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%			RAPIZZI, CHIRONNA, BLANC, MOLLO, COLOMBARINI, COPPOLA, GOGLIANI, ROMANO, BLANCHETTI REVELLI, FINOGLIETTI, MANTINO, BETEMPS. BALDAZZI, TRABUCCO PAVESE, CAVAGLIA, FREA, BORELLO, SGAMMA, RACO, VIGNA, GALLO, PESSINA
4			Definizione delle situazioni (imPEGno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		93,9% MEDIA	87%			
5			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			

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RISULTATO FINALE	RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.		
6	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, CHIRONNA, BLANC, MOLLO, CERVIA,, BRUNO, GIACHINO, BIGINELLI, CURRÒ, PREGNO, LOMBARDI, MURRU PESCARMONA

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° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Valutazione degli esiti della prima anno di attuazione delle procedure relative al Fondo Morosità Incolpevole come da programma regionale	1.a	Redazione documento di valutazione	MAGNANO
1	2	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	2.a	Entro fine ciclo PEG	MAGNANO
-	3	Attuazione delle misure previste nel Piano anticorruzione	3.a	Entro fine ciclo PEG	MAGNANO MURCIO
-	4	Scarti di archivio e materiale obsoleto	4.a	Almeno uno scarto annuo	MAGNANO
-	5	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	5.a	Entro fine ciclo PEG	MAGNANO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

444

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	LO.CA.RE.	Reperimento alloggi sul mercato privato nell'ambito del progetto LO.C.A.Re.		Valore finanziato e liquidato /Valore totale risorse disponibili	Esaurimento risorse disponibili	100%	100%		MAGNANO FONSECA
2	Fondo nazionale per il sostegno alla locazione	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%		MAGNANO D'AMATO

Politica: SVILUPPO E GESTIONE DELL'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E POLITICHE PER LA CASA

LINEE STRATEGICHE

1) Individuare nuove soluzioni per rispondere a crescenti fabbisogni abitativi

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Partecipazione della Città agli avvisi Regionali per l'assegnazione dei finanziamenti destinati all'attività dell'Agenzia Sociale Comunale (Locare) per incentivare la locazione privata	1.a	Entro fine ciclo PEG	FONSECA BERTOLOTTO
1	2	Acquisto di alloggi sociali provenienti dagli obblighi convenzionali – variante 37 al NPRG	2.a	Report delle disponibilità finanziarie e degli alloggi immediatamente acquistabili	FONSECA TOTARO
1	3	Finanziamenti destinati alla prevenzione del rischio sfratto dovuto a morosità incolpevole, a favore dei nuclei vulnerabili	3.a	Provvedimenti relativi all'individuazione dei beneficiari	BERTOLOTTO
1	4	Atti tecnici necessari all'assegnazione degli alloggi sociali ed alla realizzazione del Piano di vendita di immobili di Edilizia Sociale ai legittimi assegnatari (L.560/93)	4.a	Individuazione identificativi catastali di circa n.1.000 alloggi sociali	GRIMALDI
1	5	Incentivazione piano di vendita alloggi di edilizia sociale, situati fuori Torino, mediante possibilità di pagamento rateizzato fino al 70% dell'importo	5.a	Invio di circa 1.200 offerte di vendita personalizzate ai legittimi assegnatari di alloggi siti fuori Torino, con indicazione delle modalità di pagamento, importo complessivo, importo da anticipare e importo rata mensile, fino ad un massimo di anni 15	TOTARO
	6	VI Bando generale per l'assegnazione degli alloggi di edilizia sociale “modalità bando aperto”	6.a	Pubblicazione dell'elenco definitivo aggiornato 2016	D'AMATO
	7	Individuazione e predisposizione della procedura amministrativa per l'affidamento del servizio di ricovero alberghiero delle famiglie in emergenza abitativa	7.a	Redazione determinazione dirigenziale di indizione	DE LAURI
-	9	Realizzazione del Piano di vendita di immobili di Edilizia Sociale ai legittimi assegnatari (L.560/93)	9.a	Approvazione, accertamento e perfezionamento di circa 50 atti di vendita tra alloggi e pertinenze	TOTARO
	10	Monitoraggio nuova organizzazione attività esecutiva provvedimenti di decadenza	10.a	Report di valutazione effetti nuova organizzazione	RUSO
-	11	Attuazione delle misure previste nel Piano anticorruzione	11.a	Entro fine ciclo PEG	FONSECA MURCIO
-	12	Scarti di archivio e materiale obsoleto	12.a	Almeno uno scarto annuo	FONSECA



Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	13	<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) 	13.a	Entro fine ciclo PEG	FONSECA



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	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%		RUSSO
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		N.D.	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%		D'AMATO RUSSO
4	Fondo nazionale per il sostegno alla locazione	Svolgimento dell'istruttoria dell'opposizione all'elenco provvisorio dei partecipanti al Bando		n° opposizioni completate entro i tempi / totale opposizioni		100%	100%		D'AMATO
5		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%		
6		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%		

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	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
8	Convenzioni edilizie - trasformazioni ed eliminazione vincoli su aree PEEP	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 e della valutazione del corrispettivo	100%	100%		BERTOLOTTO
9		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%		
10	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	100%	99%		FONSECA
11		Erogazione incentivi e contributi	Liquidazione degli importi previo accertamento della sussistenza dei requisiti	Importo liquidato / Importo stanziato e disponibile		100%	100%		
12		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%		
13		Intermediazione nella ricerca dell'alloggio		n° Contratti di locazione stipulati nell'anno / Valore di riferimento	200	100%	100%		
14	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

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.	
15	Vendite alloggi edilizia sociale	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%		TOTARO GRIMALDI
16		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%		
17	Sistemazione presso residenze temporanee per famiglie in emergenza abitativa	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
18		Segnalazione a struttura alberghiera per sistemazione e successive proroghe	Contatti telefonici per segnalazione e conferma ricezione. Invio del beneficiario alla residenza temporanea	n°comunicazioni inviate nei termini/ n° istanze	Invio comunicazione formale entro 24 ore dall'ingresso del beneficiario	100%	100%		
19			Predisposizione modulo pagamento quota a carico del nucleo per prosecuzione ricovero	n° moduli predisposti/ n° ricevute ritirate	Verifica ricevute di pagamento quote effettuate	100%	100%		
20		Dimissioni dalla residenza temporanea a seguito della firma del contratto di assegnazione dell'alloggio ERP	Formalizzazione della dimissione dalla residenza temporanea a seguito di comunicazione informatica da parte di ATC dell'avvenuta sottoscrizione del contratto di assegnazione	n°comunicazioni inviate nei termini/ n° contratti di assegnazione sottoscritti	Invio comunicazione formale alla residenza temporanea entro le 24 ore	100%	100%		

<div><div>DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE ASL - SERVIZIO COORDINAMENTO SERVIZI SOCIALI,</div><div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : FORMAZIONE EROGATA DALLA SFEP</div></div>						DOCUMENTO	SQS SFEP 01		
						REV.	0 DEL 28/10/2015		
						REDAZIONE	LORENZATTO		
						VERIFICA	D'ALESSANDRO		
						APPROVAZIONE	LEARDINI		
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note/data agg.	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif.		livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore		valore soglia base anno
CONVOCAZIONE AI PARTECIPANTI	Tempi di comunicazione ai partecipanti (tramite pubblicazione sul web o invio convocazione) delle iniziative formative in aula			Almeno 7 gg.prima dell'inizio dell'attività formativa	Inferiore a 3 giorni lavorativi		% di rispetto delle tempistiche previste	90%	POSer_SFEP_01
EROGAZIONE FORMAZIONE	Adeguatezza delle attività formative realizzate rispetto ai fabbisogni rilevati			Giudizio almeno positivo da parte del tutor			N°giudizi positivi (>= 3/5)/N°totale giudizi	90%	POSer_SFEP_01
				Giudizio almeno positivo da parte dei partecipanti			N°giudizi positivi (>= 3/5)/N°totale giudizi	90%	POSer_SFEP_01
	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%	POSer_SFEP_01
DIFFUSIONE MATERIALE DIDATTICO	Messa a disposizione della SFEP del materiale didattico disponibile su supporto informatico o cartaceo			Entro i tempi previsti dalla scheda erogazione controllo			% di pubblicazione nei termini	95%	POSer_SFEP_01
RILASCIO ATTESTATI	Tempi di rilascio attestati di frequenza			Entro 7 gg. lavorativi dalla protocollazione della richiesta			% di attestati rilasciati nei termini	95%	POSer_SFEP_01
	Messa a disposizione degli attestati OSS			Entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento da parte dell'Ente Certificatore			% di attestati disponibili nei termini	95%	POSer_SFEP_01
SELEZIONE FORMATORI	Tempo intercorrente tra la domanda di iscrizione e la pubblicazione sul web degli esiti	Del. Giunta Comunale mecc. 2015-00083/19		Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda	Oltre 90 giorni dalla presentazione della domanda		% domande trattate entro i termini	90%	POSer_SFEP_03
				Entro 90 giorni dalla presentazione della domanda	Oltre 90 giorni dalla presentazione della domanda		% domande trattate entro i termini	100%	POSer_SFEP_03

<div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI SOCIALI - SERVIZIO VIGILANZA, SICUREZZA, SFEP E SERVIZI SOCIALI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO DEI PRESIDI</div>						DOCUMENTO	SQS_SSSA_01		
						REV.	00 DEL 1/10/2015		
						REDAZIONE	FRACELLI		
						VERIFICA	D'ALESSANDRO		
						APPROVAZIONE	GAETA		
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/data agg.
RILASCIO AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO	tempistiche di esecuzione del sopralluogo			il sopralluogo presso il presidio è svolto entro 60 gg dal ricevimento dell'istanza			sopralluoghi svolti nei termini / totale sopralluoghi	100%	PO_Ser_SSSA_01
	tempistiche di rilascio autorizzazione o di diniego			il provvedimento autorizzativo/dinieg o viene inviato entro 90 gg dal ricevimento dell'istanza			provvedimenti inviati nei termini / totale provvedimenti	100%	PO_Ser_SSSA_01
RILASCIO PARERE PREVENTIVO	tempistiche di rilascio del parere preventivo			il parere preventivo viene rilasciato entro 60 gg dal ricevimento dell'istanza			pareri inviati nei termini / totale provvedimenti	100%	PO_Ser_SSSA_01



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE POLITICHE SOCIALI - SERVIZIO DISABILI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACCREDITAMENTO E
ISCRIZIONE ALL'ALBO STRUTTURE PER DISABILI

DOCUMENTO	SQS_SSSA_02
REV.	00 DEL 01/01/2016
REDAZIONE	PATTARINO
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	PIA

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note/data agg.
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 ACCREDITAMENTO ED ISCRIZIONE ALL'ALBO	tempistiche di esecuzione del sopralluogo	R	il sopralluogo presso il presidio è svolto entro 30 gg dal ricevimento dell'istanza			sopralluoghi svolti nei termini / totale sopralluoghi	100%	POSer_SSSA_03
	tempistiche di predisposizione relazione sull'istanza da presentare alla Commissione		la relazione è predisposta entro 75 gg dal ricevimento dell'istanza			relazioni predisposte nei termini / totale relazioni	100%	POSer_SSSA_03
	tempistiche di rilascio accreditamento / iscrizione o di diniego		il provvedimento di accreditamento / iscrizione o diniego viene assunto entro 90 gg dal ricevimento dell'istanza			provvedimenti inviati nei termini / totale provvedimenti	100%	POSer_SSSA_03






CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI SOCIALI - AREA EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

**SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ISTRUTTORIA DOMANDE DI
PARTECIPAZIONE AL BANDO GENERALE**

DOCUMENTO	SQS_SEAB_01
REV.	00 DEL 14/12/2015
REDAZIONE	D'AMATO
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	MAGNANO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note/data agg.
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 BANDO GENERALE	Conformità dell'istruttoria della pratiche presentate		Le pratiche inserite in tranche sono conformi			n. pratiche conformi/n. pratiche inserite in tranche	100%	
GESTIONE BANDO GENERALE	Modalità di accoglimento delle domande		Predisposizione di almeno 5 postazioni (aggiuntive alle n. 3 già presenti allo Sportello Casa) durante la prima apertura del Bando			n. gg. con livello qualità rispettato/n. gg apertura	95%	
GESTIONE BANDO GENERALE	Modalità di accoglimento delle domande		Rispetto del calendario delle aperture del Bando in corso d'anno			non previsto		
GESTIONE BANDO GENERALE	Tempistica di accoglimento delle domande presentate durante apertura del Bando	Bando Generale per l'assegnazione degli alloggi sociali	Pubblicazione elenco domande accolte entro i termini previsti dal Bando			non previsto		
GESTIONE BANDO GENERALE	Tempistica di caricamento su applicativo delle domande presentate nel periodo successivo alla prima raccolta		Predisposizione della scheda riepilogativa del punteggio entro 45 gg dalla chiusura della raccolta			n. schede predisposte entro i termini/n. schede predisposte	98%	

<div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI SOCIALI - AREA EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ISTRUTTORIA DOMANDE DI PARTECIPAZIONE AL BANDO GENERALE</div> <div>CITTA' DI TORINO</div>						DOCUMENTO	SQS_SEAB_01		
						REV.	00 DEL 14/12/2015		
						REDAZIONE	D'AMATO		
						VERIFICA	D'ALESSANDRO		
						APPROVAZIONE	MAGNANO		
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note/data agg.
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settor	Indicatore	valore soglia base anno		
COMUNICAZIONE TRAMMITE SITO WEB	Comunicazione tempestiva dell'avvenuta indizione del bando, dei requisiti richiesti e delle modalità di partecipazione	Bando Generale per l'assegnazione degli alloggi sociali	Pubblicazione sul sito della Città entro 10 giorni dall'approvazione in Giunta comunale			non previsto			
COMUNICAZIONE TRAMMITE SITO WEB	Tempistica pubblicazione elenco provvisorio e definitivo dei partecipanti al Bando Generale	Bando Generale per l'assegnazione degli alloggi sociali	Pubblicazione nei tempi indicati nel bando generale			non previsto			
COMUNICAZIONE TRAMMITE SITO WEB	Tempistica pubblicazione della graduatoria degli aventi diritto all'assegnazione	Bando Generale per l'assegnazione degli alloggi sociali	Pubblicazione della graduatoria provvisoria e definitiva sul sito della Città entro 10 giorni dalla predisposizione da parte della Commissione			non previsto			
SPORTELLO CASA	Disponibilità degli sportelli		Ricevimento dell'utenza tutti i giorni dalle ore 8:30 alle 12			% gg. apertura	98%		






CITTA' DI TORINO

DIREZIONE POLITICHE SOCIALI - SERVIZIO MINORI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : CASA AFFIDO

DOCUMENTO	SQS MINR 01
REV.	00 DEL 1/11/2014
REDAZIONE	GENCO
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	INGOGLIA

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note/data agg.
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INFORMAZIONE E CONOSCENZA FAMIGLIE DISPONIBILI AFFIDO	tempistiche del primo colloquio informativo individuale		il colloquio informativo individuale con la famiglia interessata all'affidamento è svolto entro 15 gg dalla richiesta			colloqui svolti nei termini / totale colloqui richiesti	100%	POSer_MINR_01
	realizzazione d'incontri informativi di gruppo		almeno 6 cicli annuali di tre incontri		RESP. CONDIVISA CON SERVIZIO SOCIALE DI CIRCOSCRIZIONE			POSer_MINR_01
VALUTAZIONE FAMIGLIE AFFIDATARIE	tempistiche avvio percorso di conoscenza		il primo colloquio per l'avvio del percorso di conoscenza della famiglia è svolto entro un mese dalla comunicazione di disponibilità (consegna modulo di consenso al percorso)			colloqui svolti nei termini / totale colloqui richiesti	100%	POSer_MINR_01
	tempistiche conclusione percorso di conoscenza		il percorso di conoscenza della famiglia si conclude entro 4 mesi dalla comunicazione di disponibilità			colloqui svolti nei termini / totale colloqui richiesti	100%	POSer_MINR_01
BANCHE DATI	tempistiche di aggiornamento		la banca dati famiglie idonee è aggiornata ogni mese			12 aggiornamenti annui	100%	POSer_MINR_01
	tempistiche di aggiornamento		la lista di attesa minori è aggiornata ogni mese			12 aggiornamenti annui	100%	POSer_MINR_01
GESTIONE GRUPPI DI SOSTEGNO	realizzazione di momenti d'incontro		tre gruppi che s'incontrano 9 volte cadauno all'anno			27 incontri annui	100%	POSer_MINR_01

 <p>CITTA' DI TORINO</p> <p>DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI</p> <p>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE AFFIDAMENTI</p>						DOCUMENTO	SQS MINR 02	
						REV.	00 DEL 16/11/2015	
						REDAZIONE	MURCIO	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	INGOGLIA / DIRIGENTI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONALI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note/data agg.
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	
AFFIDAMENTI ETEROFAMILIARI ABBINAMENTO BAMBINO/FAMIGLIA AFFIDATARIA	tempistiche di abbinamento		la riunione specifica sul caso finalizzata a valutare l'effettiva possibilità di abbinamento è svolta entro 15 gg dalla proposta di abbinamento fatta da Casa Affido		RESP. CONDIVISA CON SERVIZIO MINORI CASA AFFIDO	riunioni svolte nei termini / totale riunioni effettuate	90%	POSer_MINR_02
AFFIDAMENTI ETEROFAMILIARI AVVIO DELL'AFFIDAMENTO	tempistiche di inserimento		il primo incontro di avvio con la famiglia affidataria è svolto entro 15 gg dalla comunicazione alla famiglia dell'avvenuto abbinamento		RESP. CONDIVISA CON SERVIZIO MINORI CASA AFFIDO	incontri svolti nei termini / totale incontri effettuati	90%	POSer_MINR_02
MONITORAGGIO E SOSTEGNO DEL CASO	tempistiche comunicazioni alla famiglia affidataria		nei due mesi successivi all'avvio vengono mantenuti contatti regolari con la famiglia affidataria (telefonate e/o e-mail e/o colloqui e/o visite domiciliari) con cadenza almeno quindicinale			incontri svolti nei termini / totale incontri effettuati	90%	POSer_MINR_02
ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI	tempistiche comunicazioni interne		La modulistica completa di avvio dell'affidamento viene trasmessa al Servizio Minori della Direzione Politiche Sociali entro 15 gg. dall'avvio dell'affidamento, per l'attivazione della copertura assicurativa (infortuni e responsabilità civile) del minore e della quota di rimborso per la famiglia affidataria			modulistica trasmessa nei termini / totale modulistica	100%	POSer_MINR_02
ADEMPIMENTI CON AUTORITA' GIUDIZIARIA	tempistiche comunicazioni Amministrazione Giudiziaria	articolo 4 Legge 149/01 - comunicazione semestrale all'autorità giudiziaria	La comunicazione periodica sull'andamento del progetto di affido è trasmessa all'Autorità Giudiziaria con frequenza semestrale			relazione inviata nei termini / totale relazioni da produrre	100%	POSer_MINR_02
CHIUSURA AFFIDAMENTO	tempistiche comunicazioni interne		La comunicazione di chiusura dell'affidamento viene trasmessa al Servizio Minori entro 5 giorni lavorativi, al fine di erogare i giusti contributi alle famiglie			comunicazioni inviate nei termini / totale affidamenti chiusi	90%	POSer_MINR_02

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

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

AREA COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Pianificazione degli insediamenti commerciali
- 2) Piano razionalizzazione mercati – avvio attuazione Protocollo d'Intesa con Associazioni di categoria
- 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	Piano Strategico per il Commercio	1.a	Documento contenente il Programma delle attività – Redazione Verbale ed impostazione di lavoro. Entro giugno 2016	RIGANTI
			1.b	Avvio tavoli di confronto con principali stakeholder – Redazione verbali incontri. Entro dicembre 2016	RIGANTI
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013: Oneri informativi per cittadini ed imprese. Alimentazione scadenziario nuovi obblighi amministrativi	2.a	Entro fine ciclo PEG	RIGANTI MANGIARDI PIZZICHETTA LORENZELLI
-	3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: Attuare misure previste dal Piano Anticorruzione	3.a	Entro fine ciclo PEG	RIGANTI MANGIARDI PIZZICHETTA LORENZELLI
-	4	Scarti di archivio e materiale obsoleto	4.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	RIGANTI MANGIARDI PIZZICHETTA LORENZELLI

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	Contabilità e Bilancio	Monitoraggio delle entrate e dell'utilizzo dei fondi impegnati della Direzione	Quadratura periodica	N° quadrature regolari/N° quadrature totali annue		100%	100%		RIGANTI SILBA
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		100%	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) Pianificazione degli insediamenti commerciali
- 2) Piano razionalizzazione mercati – avvio attuazione Protocollo d'Intesa con Associazioni di categoria
- 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
2	1	Piano Mercati attuazione aree di copertura commerciale di nuova istituzione: Indizione bandi, formazione graduatorie e rilascio delle concessioni.	1.a	Entro fine ciclo PEG	MANGIARDI
1	2	Utilizzo Fondi Regionali incassati di cui alla L. R. 28/99: predisposizione atti di destinazione in seguito ad indirizzo politico.	2.a	Presentazione al Dirigente di Area delle bozze di deliberazioni e bandi. Entro 30/12/2016	PIZZICHETTA
1,2	3	Predisposizione Capitolato di servizio SORIS.	3.a	Consegna al Dirigente di Area della proposta di deliberazione. Entro il 21/06/2016	LORENZELLI
1,2,3	4	D. Lgs. 159/2015. Costituzione con atto formale di Gruppo di Lavoro per il controllo degli inesigibili riferiti alle sanzioni amministrative	4.a	Consegna al Dirigente di Area di relazione contenente l'esito dei controlli svolti entro il 30/09/2016.	LORENZELLI
1,2,3	5	Segnalazione periodica delle principali pronunce della giurisprudenza dei Giudici di pace, suddivisa in ragione delle principali criticità, che sono causa di annullamento dei provvedimenti sanzionatori adottati nelle materie di competenza dell'Area	5.a	Presentazione al Servizio Contenzioso Amministrativo di sintetici report periodici, almeno a cadenza semestrale (n. 2 entro fine ciclo PEG)	RIGANTI (ad interim)
1,2,3	6	Regolamento procedure sanzionatorie amministrative. Inserimento modifiche per la semplificazione, con specifico riguardo alle recidive.	6.a	Consegna al Dirigente di Servizio della proposta di deliberazione entro il 30/06/ 2016	LUDA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	7	Pubblicazione ed avvio procedure dei bandi per il rinnovo delle concessioni in essere sui mercati cittadini (Bolkestein)	7.a	Indizione e pubblicazione bandi per 30 mercati entro fine ciclo PEG	ALTAMURA
			7.b	Adozione conseguenti misure organizzative entro il 31/12/2016	ALTAMURA
2	8	Individuazione dei mercati ove è consentita la vendita usato e definizione dei relativi posteggi: Presentazione all'Assessore del provvedimento amministrativo (Delibera di Giunta Comunale).	8.a	Entro fine ciclo PEG	ALTAMURA
1,2,3	9	Revisione del Regolamento Mercati coperti al fine di adeguarlo alla evoluzione normativa. Presentazione all'Assessore di provvedimento amministrativo (Delibera di Giunta Comunale di proposta al Consiglio)	9.a	Entro fine ciclo PEG	TORASSA
1,2,3	10	Verifica della regolarità contributiva INPS relativamente alle persone autorizzate alla sostituzione alla guida taxi e corrispondenti titolari di licenza taxi.	10.a	Presentazione relazione attività svolta al Dirigente del Servizio entro fine ciclo PEG	SCAGLIA
1,2,3	11	Interventi per consentire l'informatizzazione della gestione finanziaria degli atti contabili per la parte di competenza.	11.a	Presentazione relazione sulle attività svolte e eventuali proposte al Dirigente di Area entro fine ciclo PEG	SILBA
1,2,3	12	Attuazione linee guida per la gestione dell'Ufficio Oggetti Rinvenuti.	12.a	Presentazione delle proposte deliberative al Dirigente di Area entro 30/09/2016	TORASSA
1	13	Pianificazione insediamento chioschi. Predisposizione procedure attuative.	13.a	Predisposizione delibera di Giunta Comunale per l'indizione bando pubblico. Entro fine ciclo PEG	MILLESIMO
1	14	Definizione delle procedure e della contabilizzazione riferite alla monetizzazione del fabbisogno dei parcheggi dei pubblici esercizi.	14.a	Relazione al Dirigente e definizione dei procedimenti tipo entro 30/11/2016	DI BITETTO SILBA
1	15	Censimento attività di panificatore e verifica regolarità amministrativa.	15.a	Predisposizione della procedura di regolarizzazione amministrativa entro fine ciclo PEG	ASSORO
3	16	Organizzazione di incontri formativi con gli Ordini Professionali aventi come oggetto i procedimenti del SUAP.	16.a	Organizzazione di almeno due incontri formativi. Entro fine ciclo PEG	GREGORIO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	17	Ricognizione degli impianti elettrici ed idrici esistenti, con conseguente analitica individuazione dei posteggi attrezzati, sulle aree mercatali.	17.a	Report analitico e di sintesi entro la fine del ciclo PEG	LONGHITANO
-	18	GESTIONE AUTO PUBBLICHE - TAXI Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	18.a	Rispetto del Piano delle attività 2016 / 2017	MANGIARDI SCAGLIA
-	19	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) 	19.a	Entro fine ciclo PEG	MANGIARDI PIZZICHETTA LORENZELLI RIGANTI (ad interim)

SPECIFICHE DI PERFORMANCE 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	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
2	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)	100%	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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
3	Sportello Unificato per il Commercio	Disponibilità ed estensione del servizio di accoglienza delle domande	Orario di apertura: il lunedì ed il mercoledì h. 9,00-12,00, il martedì ed il giovedì h. 9,00 - 11,30 e h. 13,30-15,30, il 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		100%	98%		PIZZICHETTA GREGORIO
4	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
5	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
6	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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
7	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
8	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 2016 /valore di riferimento 2016(400)	valore di riferimento 2016: 400 ordinanze	100% (747 ordinanze)	100% (400 ordinanze)		LORENZELLI LUDA
9	Coordinamento Comparto Contenzioso	Emanazione ordinanze ingiunzione irrogative di sanzioni amministrative pecuniarie	Emanazione di almeno 4000 provvedimenti di definizione dei procedimenti nell'anno di riferimento	N° di provvedimenti adottati (ordinanze di ingiunzione e provvedimenti di archiviazione) entro il 31 dicembre 2016 / valore di riferimento 2016(4000)	valore di riferimento 2015: 4000 provvedimenti	100% (5548 provvedimenti adottati)	100% (4000 provvedimenti)		LORENZELLI LUDA
10	Qualità	Assistenza comparti certificati	Redazione e aggiornamento Carta della Qualità e Appendici	N° richieste evase/N° richieste totali annue		100%	100%		TORASSA
11	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

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	
12	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
13	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%		MANGIARDI SCAGLIA
14	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%	7 associazioni sottoposte a verifica	7 associazioni sottoposte a verifica		MANGIARDI TORASSA
15	Mercati coperti e all'ingrosso	Visite ispettive	Garantire congruo numero dei controlli nel corso dell'anno	N° di controlli annui		100% (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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
16	Comparto Taxi e noleggio con conducente	Istruzione pratiche taxi: comunicazione carenza documentazione (interruzione termini del procedimento)	Verifica della completezza documentale entro i termini previsti dalla norma (10 giorni di calendario dalla data di ricevimento della pratica)	N° di pratiche verificate entro il valore di riferimento/N° di pratiche complessive	100% della caratteristica della prestazione	100%	100%		SCAGLIA
		Informazioni: ricevimento dell'utenza previa prenotazione	Erogazione di informazioni specialistiche per pratiche complesse attraverso colloqui effettuati previa prenotazione telefonica (martedì' 10-12 giovedì' 14-16)	N° settimane in cui e' 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
17	Servizio Commercio Fisso	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 e' 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	100%	100%		PIZZICHETTA ASSORO

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	
18	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	12 aggiornamenti/annui		RIGANTI (ad interim)
19	Commercio su aree mercatali	Visite ispettive		N° Sopralluoghi presso aree mercatali		10	Almeno n. 10 sopralluoghi		ALTAMURA
20	Mercati produttori	Visite ispettive		N° sopralluoghi mercati produttori Mittone e Lamarmora		6	Almeno 6 ispezioni		ALTAMURA
21	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)	100%	100%		MILLESIMO
22	Ufficio AUA	Tempistiche di conclusione procedimenti	La lavorazione delle pratiche e la conclusione del procedimento deve avvenire entro i termini previsti dalla legge (scia 60 giorni domanda 120 giorni - Termine previsto dalla Legge D.P.R. 59/2013)	N° di pratiche verificate entro i termini di legge/N° di pratiche complessive	100% del rispetto dei termini di legge	100%	100%		MILLESIMO PIZZICHETTA
23	Aree mercatali	Effettuare sopralluoghi presso i mercati cittadini relazionandosi con la commissione di mercato		N° Sopralluoghi presso i mercati cittadini (32 mercati)	Effettuare almeno un sopralluogo al trimestre per ogni mercato	ND	128 sopralluoghi complessivi (4 sopralluoghi annui x 32 mercati)		LONGHITANO

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	Torino Livinglab: messa a punto di una procedura di accordo con partner privati finalizzata alla sperimentazione di innovazioni in ambito Smart City a scala di quartiere	1.a	Predisposizione di un bando rivolto alle imprese e di modelli contrattuali finalizzati alla sottoscrizione di partnership a valle di una procedura di selezione	PRESUTTI
4	2	Strutturazione dell'organismo intermedio delegato all'attuazione del PON Metro: - Approvazione della delibera organizzativa. - Firma atto di delega con autorità di gestione	2.a	Entro fine ciclo Peg	PRESUTTI
4	3	PON-METRO: rispetto del cronoprogramma con riferimento alle attività di competenza di ciascuna unità organizzativa	3.a	Entro fine ciclo Peg	PRESUTTI
2	4	Promozione della cultura della sicurezza nel mondo giovanile: Realizzazione delle attività	4.a	Conclusione dei laboratori e allestimento piattaforma web	FLORIO
2	5	Completamento della sperimentazione di sistema di illuminazione innovativo a palazzo civico nell'ambito del progetto InnovaTO.	5.a	Produzione di report relativo a confronto consumi e costi situazione ex ante ed ex post	ROZZO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: Mappatura procedure tipiche del servizio e individuazione rischi	6.a	Entro fine ciclo PEG	PRESUTTI FLORIO ROZZO
-	7	Scarti di archivio e materiale obsoleto	7.a	Almeno uno scarto annuo entro fine ciclo PEG	PRESUTTI FLORIO ROZZO
-	8	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	8.a	Entro fine ciclo PEG	PRESUTTI FLORIO ROZZO

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	Area Lavoro e Sviluppo	Sostegno all'occupazione	Insieme degli interventi erogati dalla Divisione a sostegno dell'occupazione	N° cittadini beneficiari di un intervento	Servizi (o incentivi economici) ad almeno 2000 cittadini	2589	>= 2000 cittadini		PRESUTTI FLORIO
2	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	150	100		PRESUTTI FLORIO

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
3	1	Realizzazione di attività formative finalizzate all'aggiornamento del personale dell'Area sulle ultime modifiche legislative in ambito amministrativo: a) individuazioni delle nuove esigenze formative b) Presentazione al dirigente di area della programmazione 2016	1.a	Conclusione delle attività previste entro fine ciclo PEG	GIANASSO
2	2	Consulenza alle stazioni appaltanti comunali interne per la verifica del costo del lavoro e delle clausole sociali in fase di pre e post gara	2.a	Consulenza su almeno 10 offerte presentate	CARPENTIERI
4	3	Avvio dei Servizi Decentrati Lavoro e attivazione di modalità operative di monitoraggio che prevedono la collaborazione pubblico/privato	3.a	Attivazione di strumenti di coordinamento con individuazione di indicatori di monitoraggio	MURABITO
4	4	Avviare la sperimentazione del periodico Informalavoro alla dimensione regionale attraverso la realizzazione di alcuni numeri cartacei su temi e informazioni di portata extra-cittadina	4.a	Realizzazione e distribuzione di n.6 numeri/anno con contenuti redazionali concordati con Regione Piemonte	RIZZO
2	5	Definizione di cantieri di lavoro per soggetti over 60 in accordo con il nuovo referente istituzionale , Agenzia Piemonte Lavoro	5.a	Avvio cantieri entro l'anno	BARBERO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	6	Verifica delle attività promosse con il tavolo di coordinamento con le Circoscrizioni	6.a	Report sulle iniziative cofinanziate , ultimate e rendicontate	D'ALESSANDRO
1	7	Attivazione di un osservatorio legislativo a supporto dell'aggiornamento del personale dell'Area Sviluppo, Fondi europei, Innovazione e Smart City	7.a	Invio tramite posta elettronica interna di report mensili al personale dell'Area interessato	ADORNO
-	8	<p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	8.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	<p>BARBERO CARPENTIERI D'ALESSANDRO GIANASSO MURABITO RIZZO</p>

SPECIFICHE DI PERFORMANCE 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 Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Orientamento Professionale	Promozione della cultura della sicurezza nel mondo giovanile con specifico progetto	Incontri periodici di controllo per lo sviluppo del progetto	N. report di controlli effettuati		N.C.	10		FLORIO D'ALESSANDRO
2	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%		FLORIO MURABITO
3		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%		
4	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. Ditte affidatarie monitorate / N. Ditte affidatarie	100%	100%	100%		FLORIO CARPENTIERI

² 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	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
5	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Cantieri di Lavoro			Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio					FLORIO BARBERO
6	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Comunicazione	Giornale Informalavoro e Informalavoro on line		Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio					FLORIO RIZZO
7		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%		
8	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: - 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%		PRESUTTI GIANASSO
9	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		100%	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
1,2,3	1	PON METRO - Predisposizione ed approvazione del documento descrittivo della struttura organizzativa dell'organismo intermedio finalizzato alla sottoscrizione dell'atto di delega con l'autorità di gestione	1.a	Predisposizione delibera di approvazione della struttura organizzativa dell'organismo intermedio	PEDRETTI
2	2	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	2.a	Controlli puntuali su almeno il 7% della spesa con particolare riferimento delle caldaie a condensazione	ROZZO RUSSO
3	3	Attivazione di misure e proposte organizzative per migliorare l'autosostenibilità economica del bilancio della Fondazione Cascina Roccafranca	3.a	Raggiungimento del 65% dell'autofinanziamento della Cascina Roccafranca entro fine ciclo PEG	BERGAMIN

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	4	PON Metro – Asse 3 – Azione 3.3.1 – Innovazione sociale in aree degradate: Predisposizione documento attuativo della misura e cronoprogramma di realizzazione e finanziario	4.a	Entro fine ciclo Peg	BARBIERO
4	5	Fondi erogati alla Città ai sensi dell'art. 14 della Legge 266/07, del D.M. 225/98 e del D.M. 267/04 allocati presso Finpiemonte S.p.A. Esame della gestione contabile dei fondi, controllo delle restituzioni dei finanziamenti ai fini della determinazione dello stato di impegno delle garanzie prestate e dei contributi residui	5.a	Redazione di un documento aggiornato sulla situazione dei fondi entro fine ciclo PEG	BERGAMASCO
4	6	Iniziativa reciproca solidarietà e lavoro accessorio: approvazione linee guida e bando 2016. Partecipazione al ROL (richiesta finanziamento on line) di Compagnia di San Paolo, predisposizione e approvazione linee guida da parte della Giunta Comunale e avvio del progetto	6.a	Approvazione dell'attribuzione delle risorse ai beneficiari da parte della Commissione entro fine ciclo Peg	FABBRI
1,2,3,4,5,6	7	Sviluppo del modulo Energy della piattaforma Archibus, progettato per il monitoraggio e l'analisi dei dati di consumo dei fabbricati appartenenti al Patrimonio civico: Inserimento sulla piattaforma Archibus di dati riguardanti i sistemi edifici - impianti e i relativi dati di consumo di energia (elettrica e termica) per un numero minimo di edifici pari a 15.	7.a	Entro fine ciclo Peg	D'ARPA
1,2,3,4,5,6	8	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	8.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	BARBIERO BERGAMASCO BERGAMIN D'ARPA FABBRI PEDRETTI RUSSO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
6	9	Torino Living Lab: messa a punto di una procedura di accordo con partner privati finalizzata alla sperimentazione di innovazioni nell'ambito Smart City a scala di quartiere: Predisposizione di modelli contrattuali finalizzati alla sottoscrizione di partnership con i soggetti ammessi a valle della procedura di selezione del bando.	9.a	Modelli completati e approvati dal dirigente di Area entro fine ciclo Peg	DEAMBROGIO

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	Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / Sviluppo Locale e Imprese	Predisposizione, controllo e approvazione rendicontazioni delle spese per investimenti relativi ai Progetti FaciliTo Basso San Donato, Barriera di Milano e FaciliTo Giovani e Innovazione Sociale	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: FAS (Fondi aree sottoutilizzate), e con i fondi strutturali per il PON (Programma Operativo Nazionale) Metro Torino	Monitoraggio e rendicontazione secondo le seguenti tempistiche : FAS: semestrale PON: trimestrale	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	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	100%		100%	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)	96,5%	100%		PRESUTTI BERGAMIN
6		Aggiornamento delle iniziative della Cascina Roccafranca tramite invio newsletter telematica agli iscritti (circa 3500)	Invio programma settimanale entro il venerdì della settimana antecedente le attività	N° newsletter inviate nei tempi / N°newsletter totali	100% rispetto dei termini	100%	100%		PRESUTTI BERGAMIN
7	Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / Politiche europee e innovazione	Istruttoria delle domande di accesso al bando Torino Living Lab secondo i termini previsti dal bando	Tempo intercorso tra la presentazione della domanda e il termine dell'istruttoria (30 giorni)	N° di istruttorie effettuate entro i 30 giorni / N° totale di domande	30 giorni		100%		DEAMBROGIO

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	Servizio Sostenibilità Energetica	Attività di interfaccia e verifica, sotto l'aspetto tecnico/contabile, nell'ambito del contratto di servizi tra la Città e Iride Servizi	Esame della documentazione contabile prodotta da IRIDE Servizi S.p.A. a seguito degli interventi eseguiti e rilascio di nulla osta ai fini della liquidazione delle fatture emesse	N° di nulla osta rilasciati entro i termini / totale delle fatture pervenute	20 giorni al netto delle sospensioni motivate dei termini	100%	100%		ROZZO RUSSO
9			Esame tecnico delle richieste di intervento pervenute, verifica della fattibilità sul piano tecnico e richiesta di preventivo di spesa a IRIDE Servizi S.p.A., con successivo rilascio di parere favorevole/non favorevole e comunicazione al Settore interessato	N° di pareri rilasciati e comunicazioni emesse entro i termini / N° totale delle richieste pervenute	20 giorni dalla richiesta pervenuta al netto delle sospensioni motivate dei termini	100%	100%		ROZZO RUSSO
10	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
11	Direzione	Energy Management degli edifici municipali	Audit energetico degli edifici	N° di edifici con audit energetico / N° di edifici municipali	40/800	100%.	100%		D'ARPA

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

AREA SISTEMA INFORMATIVO E SERVIZI TELEMATICI

POLITICA: GESTIONE 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

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Adesione al Nodo nazionale dei pagamenti	1.a	Predisposizione piano di adesione entro giugno 2016	DE NARDO SINA QUADRO
3	2	Virtualizzazione almeno 900 postazioni di lavoro	2.a	Predisposizione piattaforma virtuale e acquisizione di 900 thin client entro dicembre 2016	TOGLIATTO FOLI
3	3	Avvio subentro in ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente) della Città di Torino in qualità di comune Pilota e nel rispetto del gantt condiviso con Ministero degli Interni, Agid e Sogei (Obiettivo interdivisionale con Servizi Civici)	3.a	Predisposizione atti amministrativi necessari entro il 31/12/2016	DE NARDO
				Collaudo delle procedure di roll-out entro fine ciclo Peg	SINA GILLONE
1	4	Estensione del sistema informativo per la gestione informatizzata del Patrimonio Immobiliare della Città basato sulla piattaforma internazionale ARCHIBUS e integrazione banche dati gestionali e territoriali del SIC	4.a	Analisi requisiti e funzionalità: -Gestione locazioni e riscossione canoni; -Integrazione banche dati anagrafiche, finanziarie e territoriali entro il 31/12/2016	TOGLIATTO SINA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	5	Organizzazione e tenuta di seminari di aggiornamento ai Referenti Master sui seguenti argomenti: Share e Storage, Interscambio dati, Tool Master, Presentazione progetto RDS/VDI, PEC e firma digitale, estensione servizio Unified Communication, Nuova piattaforma Antivirus e sicurezza, Politica filtro PDL inutilizzate, Reset password.	5.a	Formazione di 120 utenti entro il 31/12/2016	FOLI CORRENDO
1	6	Potenziamento delle bande trasmissive per le sedi di uffici comunali in sofferenza.	6.a	Almeno 15 sedi potenziate entro 1 luglio 2016 e 30 sedi totali entro 31 dicembre 2016	SAVOIA
1	7	Sostituzione di n.1.000 apparati cellulari con relative Sim per attivazione nuovo capitolato di telefonia mobile.	7.a	Entro il 31/12/16	REGALDI
1,2	8	Predisposizione capitolato di gara, stesura degli atti amministrativi e tecnici per la locazione quinquennale di sistemi di stampa digitale interfacciati in rete .	8.a	Entro 31/12/2016	GARINO MARCHESE
1,2	9	TRIBUTI: Accertamento tributario in modalità semiautomatica (Recupero evasione su Tassa Rifiuti): Integrazione del Data Mart Trasversale con ulteriori Fonti informative allo scopo di produrre nuove e più accurate liste di accertamento	9.a	Entro dicembre 2016	QUADRO
1,2	10	Consolidamento ISEE e messa a regime nel SIC del Comune di Torino: Estensione delle soluzioni informatiche ad ulteriori ambiti comunali per l'applicazione del DPCM 159/2013	10.a	Entro dicembre 2016	TESIO BERNOTTI
1,2	11	Gestione contabile contributi per sistema di energy management e progetti informatici	11.a	Predisposizione atti per l'affidamento dei contributi entro il 31/12/2016 e rendicontazione spese.	MARCHESE
3	12	Produzione del MOOC (Massive Open Online Courses) Open Source nella P.A.	12.a	Realizzazione entro il 31/12/2016	BEDETTI
3	13	Adeguamento dell'accesso ai servizi TorinoFacile con il sistema nazionale SPID.	13.a	Entro 31/12/2016	CARCILLO VERNERO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	14	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018: Mappatura procedure e individuazione rischi	14.a	Entro fine ciclo PEG	DE NARDO TOGLIATTO
-	15	Scarti di archivio e materiale obsoleto	15.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo Peg	DE NARDO TOGLIATTO
-	16	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) 	16.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	DE NARDO TOGLIATTO



SPECIFICHE DI PERFORMANCE³



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	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. Critico: - risoluzione o workaround entro 16 ore 2. Alto: - 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		DE NARDO TOGLIATTO CARCILLO SINA TESIO CORRENDO BERNOTTI QUADRO GILLONE VERNERO
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	1,9gg	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		13.251	13.000		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%	29,45	Rispetto dei valori di riferimento nel 100% dei casi		FOLI

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	
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	Tutti i livelli 24 ore lavorative nell'80% dei casi		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.	3,04 ms	=< valore di riferimento		SAVOIA
				% perdita pacchetti (Packet Loss)	< 0,25%	0,001%	=< valore di riferimento		
				variazione nel ritardo dei pacchetti (Jitter)	< 50 ms	1,2 ms	=< valore di riferimento		
				tempo risposta segnalazione guasto	1 ora	1 ora	=< valore di riferimento		
				tempo risoluzione guasto	4 ore	4 ore	=< valore di riferimento		

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	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	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
9	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 lavorative Target previsto pari al 60%		54,36%	>= 60 %		FOLI

<div></div> <div>DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: SPORTELLI UNIFICATO</div>						DOCUMENTO	SQS D06 01	
CITTA' DI TORINO						REVISIONE 3	DEL 4/7/2013	
						REDAZIONE	PIZZICHETTA	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	E. PIZZICHETTA	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SERVIZIO RICEZIONE PRATICHE E INFORMAZIONI	Disponibilità addetti alla ricezione pratiche cartacee		Almeno 2 addetti durante l'apertura dello sportello	1 addetto		N°giornate con addetti minimi/N° giornate aperte (eccetto scioperi, assemblee e chiusure programmate)	96%	PO Div D06 01
	Disponibilità addetti alla ricezione pratiche on-line		Almeno 2 addetti durante l'apertura dello sportello	1 addetto		N°giornate con addetti minimi/N° giornate aperte (eccetto scioperi, assemblee e chiusure programmate)	96%	
	Disponibilità addetti alle informazioni		Almeno 1 addetto durante l'apertura dello sportello	Nessun addetto		N°giornate addetti minimi/N° giornate aperte (eccetto scioperi, assemblee e chiusure programmate)	96%	PO Div D06 01
	Tempo di attesa accettazione		Tempo di attesa max 70'			N° utenti di utenti serviti entro lo standard / N° utenti totale	90%	PO Div D06 01
	Tempo di attesa informazioni		Tempo di attesa max 70'			N° utenti di utenti serviti entro lo standard/N° utenti totale	90%	PO Div D06 01

<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 setto	Indicatore	valore soglia base anno	
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	Comunicazione tramite sito web		Disponibilità di informazioni aggiornate e complete sul sito Divisione Commercio			N°controlli con esito positivo / N° controlli totale	95%	PG Div D06 01
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	COMUNICAZIONE TRAMITE E-MAIL		Informazioni via e-mail in tempi brevi			N°di risposte entro i 10 giorni/N° richieste	95%	PO Div D06 01
	ORARIO INFORMAZIONI TELEFONICHE		Rispetto degli orari di risposta telefonica agli utenti.			N°giorni di risposta / N° giorni totale di risposta	95%	PO Div D06 01




CITTA' DI TORINO


DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO 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 settor	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

<div><div><div>CITTA' DI TORINO</div></div><div>AREA 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</div> <div>SQS COMM 02</div>						DOCUMENTO	SQS COMM 02	
						REV. 3	DEL 01/01/2016	
						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 dalla data in cui la pratica risulta completa delle dichiarazioni e allegati richiesti	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 dalla data in cui la pratica risulta completa delle dichiarazioni e allegati richiesti	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 i termini previsti dal procedimento - 90 giorni dalla data in cui la pratica risulta completa delle dichiarazioni e allegati richiesti	Rilascio licenza oltre 180 giorni		N° di provvedimenti emessi entro i termini previsti dallo standard / N° totale	98%	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 COMM 03	
						REV. 3	DEL 01/01/2016	
						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 i termini previsti dal procedimento - 60 gg dalla data in cui la pratica risulta completa delle dichiarazioni e allegati richiesti	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 i termini previsti dal procedimento - 60 gg dalla data in cui la pratica risulta completa delle dichiarazioni e allegati richiesti	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 i termini previsti dal procedimento - 30 giorni dalla data in cui la pratica risulta completa delle dichiarazioni e allegati richiesti	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 COMM 03	
						REV. 3	DEL 01/01/2016	
						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 inviolate 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
			Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza sulle pratiche in istruttoria mediante ricevimento nei giorni di martedì e giovedì con orario dalle 10.00 alle 11.00	10% giorni previsti in cui il servizio non è reso		N° giorni nell'anno in cui è rispettato l'orario previsto dallo standard / N° totali	98%	POSett D06F 01




CITTA' DI TORINO

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

DOCUMENTO	SQS LAVF 02
REVISIONE	6 del 25 febbraio 2016
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FLORIO

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		UNA SEDE con almeno due postazioni per erogazione di informazioni e accettazione delle domande durante il periodo definito del bando	MENO DI DUE 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

6 del 25 febbraio 2016


VERIFICA

D'ALESSANDRO

APPROVAZIONE

FLORIO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
GESTIONE 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	Sportello chiuso nei giorni previsti dal bando		Giorni di apertura dello sportello / giorni previsti dal bando	100%	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. 3

DEL 22/01/2015


VERIFICA

D'ALESSANDRO

APPROVAZIONE

DANTE

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



SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

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

DOCUMENTO

REV. 3

VERIFICA

APPROVAZIONE



SQS LAVF 05



DEL 22/01/2015

D'ALESSANDRO

DANTE

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		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	

 CITTA' DI TORINO		AREA SISTEMI INFORMATIVI - SERVIZIO SERVIZI TELEMATICI SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: CALL CENTER						DOCUMENTO	SQS SINF 01	
								REV. 0	DEL 01.11.2015	
								VERIFICA	D'ALESSANDRO	
								APPROVAZIONE	TOGLIATTO Dario	
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			
Servizi per la Direzione Servizi Civici e la Direzione Commercio e attività produttive										
ASSISTENZA TELEFONICA	Ampiezza del servizio		Rispetto orario di apertura: lun.-ven. 8:00 – 20:00 sabato: 8:00 – 13:00			n. giorni in cui l'orario viene rispettato/ tot. giorni di disponibilità del servizio *	100%	PGSett D05M 01		
	Disponibilità degli operatori addetti alla ricezione delle chiamate		Presenza minima operatori attivi: dal lun. - ven.: - 8:00 -09:30: 5 operatori - 09:30 -12:00: 8 operatori - 12:00 -15:30: 12 operatori - 15:30 -20:00: 4 operatori sabato: - 8:00 -13:00: 4 operatori			n. giorni con operatori secondo standard/ tot. giorni di disponibilità del servizio *	90%	PGSett D05M 01		
	Tempi di attesa		Tutte le chiamate pervenute vengono gestite			n. giorni con chiamate abbandonate inferiori al 15% / tot. giorni di disponibilità del servizio *	90%	PGSett D05M 01		
			presa in carico della chiamata entro 60 secondi			n° giorni con tempo medio inferiore a 60 sec. / tot giorni	90%	PGSett D05M 01		
	Capacità di risposta al 1° livello		le chiamate son gestite direttamente al primo livello			chiamate gestite direttamente al 1° livello / totale chiamate gestite	80%	PGSett D05M 01		

<div></div> <div>CITTA' DI TORINO</div>		AREA SISTEMI INFORMATIVI - SERVIZIO SERVIZI TELEMATICI					DOCUMENTO	SQS SINF 01
							REV. 0	DEL 01.11.2015
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	TOGLIATTO Dario
		SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: CALL CENTER						
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. <div></div>	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Servizi per la Direzione Tributi e il Corpo di Polizia Municipale								
ASSISTENZA TELEFONICA	Ampiezza del servizio		Rispetto orario di apertura: lun.-ven. 8:00 – 18:00 sabato: 8:00 – 13:00			n. giorni in cui l'orario viene rispettato/ tot. giorni di disponibilità del servizio *	100%	PGSett D05M 01
	Disponibilità degli operatori addetti alla ricezione delle chiamate		Presenza minima di operatori: dal lun. - ven.: - 8:00 -10:00: 5 operatori - 10:00 -13:00: 10 operatori - 13:00 -16:00: 9 operatori - 16:00 -18:00: 3 operatori sabato: - 8:00 -13:00: 3 operatori			n. giorni con operatori secondo standard/ tot. giorni di disponibilità del servizio *	90%	PGSett D05M 01
	Tempi di attesa		Tutte le chiamate pervenute vengono gestite			n. giorni con chiamate abbandonate inferiori al 25% / tot. giorni di disponibilità del servizio *	70%	PGSett D05M 01
			presa in carico della chiamata entro 120 secondi			n° giorni con tempo medio inferiore a 120 sec. / tot giorni	70%	PGSett D05M 01
	Capacità di risposta al 1° livello		le chiamate son gestite direttamente al primo livello			chiamate gestite direttamente al 1° livello / totale chiamate gestite	95%	PGSett D05M 01

* (escluso chiusure programmate, sciopero, assemblea)

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) 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
4	1	Verifica delle planimetrie dei Centri Civici Circoscrizionali di competenza.	1.a	Report finale su eventuali criticità riscontrate entro fine ciclo PEG	SALVATORE
1	2	Gestione del Sistema Sicurezza delle Circoscrizioni di competenza ai sensi della vigente normativa nazionale e regionale	2.a	Redazione dei nuovi documenti di valutazione del rischio per le Circoscrizioni di competenza a seguito dell'entrata in vigore della nuova normativa vigente in materia d.g.r.26 ottobre 2015 n.29-2328	BONINO SALVATORE
			2.b	Stesura o aggiornamento dei nuovi Piani di emergenza di competenza entro fine ciclo PEG	
			2.c	Corsi di formazione su rischi specifici (modulo B) 10 classi (8 ore a classe) entro fine ciclo PEG	BONINO
4	3	Verifica e controllo di Deliberazioni di erogazioni di contributi da parte delle Circoscrizioni torinesi in base ai principi di sussidiarietà, adeguatezza e coerenza.	3.a	Atti e pareri realizzati nel corso dell'attività di supporto al 31.12.2016	GIUSIO
4	4	Gestione tecnica della gara anni 2014-2016 del verde circoscrizionale	4.a	Report finale su attività effettuata nell'anno 2016	SANTACROCE
4	5	Istruttoria predisposizione Capitolato per Gara Manutenzione Ordinaria verde Circoscrizionale anni 2017-2018	5.a	Stesura Capitolato e relativi allegati entro fine ciclo peg.	SANTACROCE TRICCO
			5.b	Elaborazione sulla piattaforma QGIS delle superfici relative alle areole (unità minima di superficie) che compongono i diversi ambiti (area verde, giardino, area cani, ecc.) all'interno di ogni Circoscrizione, entro fine ciclo peg.	SANTACROCE
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	6.a	Prosecuzione attività relativa al catalogo rischi	SANTACROCE

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 della Direzione Servizi Amministrativi	Rispetto dei requisiti previsti dalle normative	Esecuzione dei controlli sulle deliberazioni	N° deliberazioni presentate / N° controlli effettuati		100%	100%		GIUSIO
2	Redazione provvedimenti amministrativi di responsabilità dell'area Decentramento	Redazione dei provvedimenti entro tempistiche standard	Redazione dei provvedimenti ed invio entro 30 gg dall'istanza di richiesta	N° provvedimenti redatti entro tempistiche std / N° totale provvedimenti redatti		N.D.	100%		GIUSIO TRICCO
3	Coordinamento e assistenza agli organi politici	Verbalizzazione sedute dell'Assemblea dei Presidenti e del Comitato di Coordinamento	Elaborazione e invio per la validazione dei verbali delle riunioni entro 5 gg	Verbali inviati per la validazione entro 5 giorni lavorativi / totale verbali redatti		N.D.	100%		TRICCO
4	Controlli antincendio	Rispetto del piano dei controlli	Esecuzione dei controlli sui registri	N° controlli effettuati		66	50		BONINO
							20		SALVATORE
5	Manutenzione verde circoscrizionale	Attività di coordinamento dei responsabili tecnici delle Circoscrizioni	Effettuazione riunioni periodiche su avanzamento lavori	N. riunioni effettuate		100%	100%		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

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	1.a	Attuazione misure previste	ARENA CICERONE SPERTINO
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	2.a	Aggiornamento dati del sito riferiti agli incarichi politici derivanti dal nuovo mandato	
-	3	Scarti di archivio e materiale obsoleto	3.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	
-	4	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	4.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	
			4.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	5.a	Riferimento anno 2016 entro fine ciclo PEG	ARENA CICERONE SPERTINO
1	6	Revisione e armonizzazione delle procedure di concessione dei contributi	6.a	Definizione elenco spese ammissibili e inammissibili	ARENA CICERONE
			6.b	Omogeneizzazione rendicontazione	
			6.c	Omogeneizzazione modulistica circoscrizionale	
2	7	Gestione, di concerto con la Direzione Servizi Amministrativi, delle attività necessarie all'emanazione di tutti i provvedimenti attuativi delle deliberazioni 2015 02280/094, 2015 02366/002 e 2015 07322/002	7.a	Entro fine ciclo PEG	ARENA

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 (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	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 (chiuso il mercoledì)	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lun - ven 9:00-12:30 (chiuso il mercoledì)	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%		
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	lunedì 9 – 12.30 e 14 – 16. Mercoledì e giovedì 9 – 12.30. Martedì e venerdì su appuntamento.	100%	98%		

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	Implementazione rete comunicativa tra le associazioni del territorio circoscrizionale e la cittadinanza	1.a	Mappatura delle associazioni presenti e/o che operano sul territorio entro il 30/9/2016	CICERONE
			1.b	Creazione bacheca on - line sul sito circoscrizionale a disposizione delle associazioni presenti e/o che operano sul territorio entro fine ciclo Peg	
1	2	Revisione della modulistica relativa all'occupazione suolo pubblico	2.a	Inserimento della modulistica sul sito circoscrizionale entro fine ciclo Peg	CICERONE
1	3	Informatizzazione rilievo del suolo pubblico della Circoscrizione 1 Centro Crocetta su base cartografica CSI.	3.a	Informatizzazione del 50% del territorio entro fine ciclo Peg.	SPERTINO

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

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	1.a	Attuazione misure previste	D'ARIENZO
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	2.a	Aggiornamento dati del sito riferiti agli incarichi politici derivanti dal nuovo mandato	D'ARIENZO
-	3	Scarti di archivio e materiale obsoleto	3.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	D'ARIENZO
-	4	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	4.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	D'ARIENZO
			4.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
-	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	5.a	Riferimento anno 2016 entro fine ciclo PEG	D'ARIENZO MONTENEGRO DI MARCO LAVERDINO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	6	Revisione e armonizzazione delle procedure di concessione dei contributi	6.a	Definizione elenco spese ammissibili e inammissibili	D'ARIENZO DI MARCO
			6.b	Omogeneizzazione procedura di rendicontazione	
			6.c	Omogeneizzazione modulistica circoscrizionale	
2	7	Gestione, di concerto con la Direzione Servizi Amministrativi, delle attività necessarie all'emanazione di tutti i provvedimenti attuativi delle deliberazioni 2015 02280/094, 2015 02366/002 e 2015 07322/002	7.a	Entro fine ciclo PEG	D'ARIENZO

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: 71,5%; Gite: 99,55%	Soggiorni: 95%; Gite: 95%		
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 MONTENEGRO
4		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	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 MONTENEGRO
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 MONTENEGRO
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	100%	2		DI MARCO

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	Analisi e verifica dei dati tecnici afferenti le aree gioco della Circoscrizione 2 con particolare riferimento allo stato della pavimentazione antitrauma	1.a	Sopralluoghi di verifica dello stato manutentivo delle aree; analisi delle superfici da sostituire; definizione degli spessori da utilizzare in funzione della tipologia del gioco e dell'altezza di caduta entro il 31.12.2016	LAVERDINO
			1.b	Redazione di relazione ed elaborati grafici entro fine ciclo PEG	
1	2	Progettazione e realizzazione del Centro Culturale di Via Ada Negri	2.a	Predisposizione ed approvazione in Consiglio della deliberazione istitutiva del Centro; della Cabina di Regia e dell'ipotesi di gestione attraverso un Accordo di Programma entro il 31.05.2016	MONTENEGRO
			2.b	Definizione e sottoscrizione dell'Accordo di Programma entro il 31.10.2016.	
			2.c	Relazione conclusiva entro fine ciclo PEG.	

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

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	1.a	Attuazione misure previste	DANTE
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	2.a	Aggiornamento dati del sito riferiti agli incarichi politici derivanti dal nuovo mandato	
-	3	Scarti di archivio e materiale obsoleto	3.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	
-	4	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	4.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	
			4.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
1	5	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	5.a	Rispetto del Piano delle attività 2016	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	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 2016 entro fine ciclo PEG	DANTE IENOTTICO MARRA BERRA
1	7	Revisione e armonizzazione delle procedure di concessione dei contributi	7.a	Definizione elenco spese ammissibili e inammissibili	DANTE IENOTTICO
			7.b	Omogeneizzazione rendicontazione	
			7.c	Omogeneizzazione modulistica circoscrizionale	
2	8	Gestione, di concerto con la Direzione Servizi Amministrativi, delle attività necessarie all'emanazione di tutti i provvedimenti attuativi delle deliberazioni 2015 02280/094, 2015 02366/002 e 2015 07322/002	8.a	Entro fine ciclo PEG	DANTE

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 (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	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 MARRA
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	97%	100%		
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%		
11	Gestione delle aree gioco bimbi	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta al mese	Controlli eseguiti/controlli programmati		50%	99%		DANTE BERRA
12			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	95%		

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%		
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		100%	100%		DANTE MARRA
16		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		81%	95%		

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	Gestione attività del Tavolo Sociale Giovani e lavoro	1.a	Relazione sulle iniziative condivise dal Tavolo di lavoro	MARRA
1	2	Mantenimento della certificazione per la Qualità per la Manutenzione del Suolo Pubblico	2.a	Report di monitoraggio entro fine ciclo PEG	BERRA
			2.b	Avvio dell'utilizzo di n.2 tablet per attività di verifica manomissioni Enti (redazione mediante tablet di almeno 50% dei verbali di sopralluogo) e monitoraggio del territorio (monitoraggio di almeno 40 vie della Circ. 3)	

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

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	1.a	Attuazione misure previste	DANTE
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	2.a	Aggiornamento dati del sito riferiti agli incarichi politici derivanti dal nuovo mandato	DANTE
-	3	Scarti di archivio e materiale obsoleto	3.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	DANTE GELLATO
-	4	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	4.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	DANTE GELLATO
			4.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	5.a	Riferimento anno 2016 entro fine ciclo PEG	DANTE GELLATO BISSACCO
1	6	Gestione Tavolo Circoscrizionale per l'attivazione di politiche attive sul lavoro	6.a	Almeno 3 progetti presentati entro fine ciclo peg	DANTE
1	7	Revisione e armonizzazione delle procedure di concessione dei contributi	7.a	Definizione elenco spese ammissibili e inammissibili	DANTE GELLATO
			7.b	Omogeneizzazione rendicontazione	
			7.c	Omogeneizzazione modulistica circoscrizionale	
2	8	Gestione, di concerto con la Direzione Servizi Amministrativi, delle attività necessarie all'emanazione di tutti i provvedimenti attuativi delle deliberazioni 2015 02280/094, 2015 02366/002 e 2015 07322/002	8.a	Entro fine ciclo PEG	DANTE

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%		DANTE
2		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	89%	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: 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%		
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 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%		DANTE GELLATO
8		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%		
9		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun e merc: 9-13 / 14-15:30 - mar-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%		

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	Definizione convenzione con Associazione Alta Parella	1.a	Deliberazione assegnazione di un area verde all'Associazione Alta Parella e relativo schema disciplinare entro fine ciclo Peg	BISSACCO

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

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	1.a	Attuazione misure previste	TETTI
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	2.a	Aggiornamento dati del sito riferiti agli incarichi politici derivanti dal nuovo mandato	TETTI
-	3	Scarti di archivio e materiale obsoleto	3.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	TETTI DI MARCO
-	4	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	4.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	TETTI
			4.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	5.a	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	TETTI FORGNONE CONSIGLIO DI MARCO
1	6	Revisione e armonizzazione delle procedure di concessione dei contributi	6.a	Definizione elenco spese ammissibili e inammissibili	TETTI CONSIGLIO
			6.b	Omogeneizzazione rendicontazione	
			6.c	Omogeneizzazione modulistica circoscrizionale	
2	7	Gestione, di concerto con la Direzione Servizi Amministrativi, delle attività necessarie all'emanazione tutti i provvedimenti attuativi delle deliberazioni 2015 02280/094, 2015 02366/002 e 2015 07322/002	7.a	Entro fine ciclo PEG	TETTI

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%		TETTI 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%		TETTI DI MARCO
3		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	88%	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	88%	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	50%	100%		
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%		
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	97%	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.	
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%		TETTI CONSIGLIO
9		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C. (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	100%	100%		TETTI CONSIGLIO FORGNONE
10		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun – gio: 9-12:30 / 14 – 17 - ven: 9-12:30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun – gio: 9-12:30 / 14 – 17 - ven: 9-12:30	100%	98%		TETTI CONSIGLIO
11	Gestione del Turismo sociale	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		TETTI CONSIGLIO
12		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		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.	
13	Gestione delle aree gioco bimbi	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta al mese	Controlli eseguiti/controlli programmati		99%	99%		TETTI FORGNONE
14			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		95%	95%		
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%		
16			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	99%		

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 5

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Censimento e compartimentazione aree verdi circoscrizionali per tipo di pavimentazione (circa 200 aree)	1.a	Entro fine ciclo peg	FORGNONE
1	2	Revisione modulistica per insediamento nuovi organi istituzionali e analisi e competenze della Giunta	2.a	Entro fine ciclo peg	DI MARCO
1	3	Revisione modulistica per concessione spazi Centro Culturale PRINCIPESSA ISABELLA	3.a	Entro fine ciclo peg	CONSIGLIO

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

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	1.a	Attuazione misure previste	PALESE
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	2.a	Aggiornamento dati del sito riferiti agli incarichi politici derivanti dal nuovo mandato	
-	3	Scarti di archivio e materiale obsoleto	3.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	
-	4	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	4.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	
			4.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	5.a	Riferimento anno 2016 entro fine ciclo PEG	PALESE CAPOLONGO MANFREDI RICCARDI
1	6	Revisione e armonizzazione delle procedure di concessione dei contributi	6.a	Definizione elenco spese ammissibili e inammissibili	PALESE
			6.b	Omogeneizzazione rendicontazione	
			6.c	Omogeneizzazione modulistica circoscrizionale	
2	7	Gestione, di concerto con la Direzione Servizi Amministrativi, delle attività necessarie all'emanazione di tutti i provvedimenti attuativi delle deliberazioni 2015 02280/094, 2015 02366/002 e 2015 07322/002	7.a	Entro fine ciclo PEG	PALESE

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%		PALESE CAPOLONGO
2		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 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: - da lunedì a giovedì 9-12; il mercoledì 14-15	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- da lunedì a giovedì 9-12; il mercoledì 14-15	100%	98%		
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	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 MANFREDI
8		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%		
9		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	99%	98%		
10	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 MANFREDI
11		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		100%	100%		PALESE CAPOLONGO

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
2	1	Creazione e mantenimento di un archivio contenente le richieste di verifica per procedure pignoramento presso terzi come da circolare del Direttore Generale (25-11-2015, prot. n. 1024)	1.a	Rispetto delle tempistiche di risposta al Servizio Centrale Avvocatura entro fine ciclo PEG	MANFREDI
1	2	Attuazione delle attività di verifica sui pagamenti pregressi effettuati da richiedenti la concessione di autorizzazione di installazione dehor stagionale.	2.a	Entro fine ciclo PEG	CAPOLONGO
1	3	Censimento e compartimentazione aree verdi per tipologia di pavimentazione	3.a	Entro fine ciclo PEG	RICCARDI

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

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	1.a	Attuazione misure previste	PALESE
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	2.a	Aggiornamento dati del sito riferiti agli incarichi politici derivanti dal nuovo mandato	
-	3	Scarti di archivio e materiale obsoleto	3.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	
-	4	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	4.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	
			4.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	5.a	Riferimento anno 2016 entro fine ciclo PEG	PALESE PASTORE CREPALDI
1	6	Revisione e armonizzazione delle procedure di concessione dei contributi	6.a	Definizione elenco spese ammissibili e inammissibili	PALESE PASTORE
			6.b	Omogeneizzazione rendicontazione	
			6.c	Omogeneizzazione modulistica circoscrizionale	
2	7	Gestione, di concerto con la Direzione Servizi Amministrativi, delle attività necessarie all'emanazione di tutti i provvedimenti attuativi delle deliberazioni 2015 02280/094, 2015 02366/002 e 2015 07322/002	7.a	Entro fine ciclo PEG	PALESE

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%		PALESE 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%		PALESE PASTORE
3		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	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, 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%		
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%		

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	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
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: - 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	Lunedì-mercoledì 9 -12:30/14,30-16 martedì-giovedì-venerdì 9-12,30	100%	98%		
11	Gestione delle aree gioco bimbi	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta al mese	Controlli eseguiti/controlli programmati		100%	99%		CREPALDI
12			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	95%		
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%		
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	99%		

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	Giardino Madre Teresa di Calcutta ex GFT: interventi di recupero del giardino su area giochi, piastra sportiva, arredo urbano e parti della pavimentazione.	1.a	Realizzazione entro fine ciclo PEG	CREPALDI
1	2	Avvio del servizio per il lavoro presso la Circoscrizione 7	2.a	Monitoraggio dell'attività del R.T.I. entro fine ciclo PEG	PASTORE
1	3	Verifica della regolarità amministrativa dei passi carrabili della Circoscrizione 7	3.a	Controllo del 50% dei passi carrabili entro fine ciclo PEG	PASTORE

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

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	1.a	Attuazione misure previste	ARENA FRASCAROLI GALLIONE
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	2.a	Aggiornamento dati del sito riferiti agli incarichi politici derivanti dal nuovo mandato	
-	3	Scarti di archivio e materiale obsoleto	3.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	
-	4	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	4.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	
			4.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
-	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	5.a	Riferimento anno 2016 entro fine ciclo PEG	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	6	Revisione e armonizzazione delle procedure di concessione dei contributi	6.a	Definizione elenco spese ammissibili e inammissibili	ARENA FRASCAROLI
			6.b	Omogeneizzazione rendicontazione	
			6.c	Omogeneizzazione modulistica circoscrizionale	
2	7	Gestione, di concerto con la Direzione Servizi Amministrativi, delle attività necessarie all'emanazione di tutti i provvedimenti attuativi delle deliberazioni 2015 02280/094, 2015 02366/002 e 2015 07322/002	7.a	Entro fine ciclo PEG	ARENA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA 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	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
2		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%		
3		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun-mer-gio: 9,30-12:30 / 14:30-16,30 - mart e ven: 9:30 – 12:30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun-mer-gio: 9,30-12:30 / 14:30-16,30 - mart e ven: 9:30 – 12:30	100%	98%		

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.	
4	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
5		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		
6		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%		
7		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%		
8		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%		
9		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%		

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	2	Aggiornamento e revisione orari e procedure prenotazione campi tennis impianti sportivi in convezione	2.a	Pubblicazione sul sito delle informazioni sugli impianti, orari e modalità prenotazioni entro fine ciclo PEG	FRASCAROLI
1	3	Attuazione del progetto di riqualificazione dei Giardini Ginzburg proposto dalla Direzione didattica D'Azeglio	3.a	Esecuzione lavoro entro fine ciclo PEG	GALLIONE

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

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	1.a	Attuazione misure previste	ARENA ARDITO BONAVENTURA CAGLIERO
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	2.a	Aggiornamento dati del sito riferiti agli incarichi politici derivanti dal nuovo mandato	ARENA ARDITO BONAVENTURA CAGLIERO
-	3	Scarti di archivio e materiale obsoleto	3.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	ARENA ARDITO BONAVENTURA CAGLIERO
-	4	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	4.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	ARENA ARDITO BONAVENTURA CAGLIERO
			4.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	5.a	Riferimento anno 2016 entro fine ciclo PEG	ARENA ARDITO BONAVENTURA CAGLIERO
1	6	Revisione e armonizzazione delle procedure di concessione dei contributi	6.a	Definizione elenco spese ammissibili e inammissibili	ARENA BONAVENTURA
			6.b	Omogeneizzazione rendicontazione	
			6.c	Omogeneizzazione modulistica circoscrizionale	
2	7	Gestione, di concerto con la Direzione Servizi Amministrativi, delle attività necessarie all'emanazione di tutti i provvedimenti attuativi delle deliberazioni 2015 02280/094, 2015 02366/002 e 2015 07322/002	7.a	Entro fine ciclo PEG	ARENA

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%		ARENA 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%		ARENA BONAVENTURA
3		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	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: 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%		

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%		ARENA BONAVENTURA
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	100%	100%		ARENA ARDITO
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: - 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	99%	98%		
11	Gestione delle aree gioco bimbi	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta al mese	Controlli eseguiti/controlli programmati		100%	99%		ARENA CAGLIERO
12			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	95%		
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%		
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	99%		

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	Mappatura degli spazi delle palestre scolastiche per attività sportive in orario extrascolastico	1.a	Realizzazione scheda riepilogativa con caratteristiche tecniche degli spazi palestra entro fine ciclo PEG	BONAVENTURA
			1.b	Inserimento sul sito circoscrizionale delle schede riepilogative e degli orari messi a disposizione dalla Direzioni Didattiche entro fine ciclo PEG	
1	2	Censimento pavimentazioni giardini circoscrizionali per tipologia	2.a	Predisposizione schede di rilievo entro il 30.04.2016	CAGLIERO
			2.b	Rilievo entro il 31.12.2016	
			2.c	Redazione documento riepilogativo finale entro fine ciclo PEG	
1	3	Costituzione di un gruppo omogeneo interscambiabile nelle competenze per il personale degli uffici Atti, Consiglio, Giunta e Segreteria Presidente	3.a	Entro fine ciclo PEG	ARDITO

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

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	1.a	Attuazione misure previste	D'ARIENZO
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013	2.a	Aggiornamento dati del sito riferiti agli incarichi politici derivanti dal nuovo mandato	
-	3	Scarti di archivio e materiale obsoleto	3.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	
-	4	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	4.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	
			4.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	5.a	Riferimento anno 2016 entro fine ciclo PEG	D'ARIENZO SCOPECE CUMIANO
1	6	Revisione e armonizzazione delle procedure di concessione dei contributi	6.a	Definizione elenco spese ammissibili e inammissibili	D'ARIENZO SCOPECE
			6.b	Omogeneizzazione rendicontazione	
			6.c	Omogeneizzazione modulistica circoscrizionale	
2	7	Gestione, di concerto con la Direzione Servizi Amministrativi, delle attività necessarie all'emanazione di tutti i provvedimenti attuativi delle deliberazioni 2015 02280/094, 2015 02366/002 e 2015 07322/002	7.a	Entro fine ciclo PEG	D'ARIENZO

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 SCOPECE
2		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile	Saturazione dei posti messi a disposizione	N° posti assegnati /N° posti disponibili		93%	90%		
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%		
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%		
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%		

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.	
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%		D'ARIENZO SCOPECE
7		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		
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%		
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%		
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%		
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%		

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.	
12	Concessione e/o assegnazione locali della Città	Concessione locali per breve periodo a titolo oneroso 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 25 gg / N° totale provvedimenti concessioni locali predisposti	25 gg	98%	95%		D'ARIENZO

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	Individuazione e mappatura delle fontanelle in carico alla Città di Torino presenti su aree verdi e suolo pubblico circoscrizionale allo scopo di avere un censimento e posizionamento dettagliato dei manufatti presenti sul nostro territorio	1.a	Sopralluoghi e mappatura del territorio circoscrizionale entro fine ciclo peg	CUMIANO




DIREZIONE SERV.AMMINISTRATIVI - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 7, 8
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: Piscina Lido, Franzoj, Colletta, Lombardia

CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO	SQS SPOR 01
REV.	2 del 01/01/2015
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. R	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
	Interventi manutentivi in carico all'Edizia Sportiva (locali spogliatoio e 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
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

DIREZIONE SERV.AMMINISTRATIVI - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 7, 8
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: Piscina Lido, Franzoj, Colletta, Lombardia

DOCUMENTO

REV.

VERIFICA


APPROVAZIONE

SQS SPOR 01

2 del 01/01/2015

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	
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
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







DIREZIONE SERV.AMMINISTRATIVI - CIRCOSCRIZIONI 4, 5, 7, 8
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: Piscina Lido, Franzoj, Colletta, Lombardia


CITTA' DI TORINO

DOCUMENTO	SQS SPOR 01
REV.	2 del 01/01/2015
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

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

<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						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

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

DOCUMENTO

REV.

REDAZIONE

VERIFICA

APPROVAZIONE


SQS VPGE 03


1 DEL 6/10/2014

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. A)		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 A	90%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. B)		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 B	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. C)		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 C	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



1 DEL 6/10/2014

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 4 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 in aree non Full Service almeno una volta al mese			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	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 Servizi Amministrativi</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SUOLO PUBBLICO</div> <div>CITTA' DI TORINO</div>						DOCUMENTO	SQS SPMO 02	
						REV.	1 DEL01.08.2015	
						REDAZIONE	Bertasio	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. <div></div>	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
	Tempi di ripristino dei Deconti privati		ripristino entro 12 mesi dalla consegna dell'area			interventi eseguiti nei tempi std/ interventi eseguiti	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
2	1	Gestione attività relative al subentro nell'Anagrafe Nazionale Popolazione Residente.	1.a	Relazione finale entro fine ciclo PEG	MONTINI
2	2	Attuazione previsioni normative su Unioni civili (d.d.l. 2081, approvato dal Senato della Repubblica il 25 febbraio 2016)	2.a	Relazione finale entro fine ciclo PEG	
-	3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	3.a	Attuazione misure previste	MONTINI RAVA
-	4	Scarti di archivio e materiale obsoleto	4.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	5	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	5.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 29.04.2016	MONTINI MACAGNO
			5.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	

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	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		82%		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		44%		45%	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
3	1	Effettuazione indagine ISTAT sperimentale 2016 sui servizi ricettivi (tariffe alberghiere) con ampliamento della copertura territoriale fuori dal capoluogo	1.a	Entro fine ciclo PEG	RAVA CLERICUZIO
3	2	Applicazione dei nuovi confini amministrativi circoscrizionali alla toponomastica cittadina (Riforma del Decentramento)	2.a	Entro fine ciclo PEG	AMBROSIO RAVA
2	3	Obiettivo interdivisionale con Servizi Informativi: Avvio subentro in ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente) della Città di Torino in qualità di comune Pilota e nel rispetto del gantt condiviso con Ministero degli Interni, Agid e Sogei	3.a	Collaudo delle procedure di roll-out entro fine ciclo peg	MACAGNO NARDUCCI TACCINI VIT VASCHETTO GENCO
			3.b	Formazione del personale interessato	
			3.c	Riorganizzazione attività e logistica degli uffici in funzione delle nuove modalità operative	
2	4	Gestione e definizione degli assetti normativi ed organizzativi dell'ufficio unioni civili (d.d.l. 2081, approvato dal Senato della Repubblica il 25 febbraio 2016)	4.a	Istituzione delle nuove procedure entro fine ciclo PEG	PASSONI
2	5	Monitoraggio "Affidi ceneri presso residenza" con utilizzo nuovo file	5.a	Primo monitoraggio (vestitura) con nuovo sistema entro 30 giugno - Secondo monitoraggio entro 31 dicembre	VASCHETTO
2	6	Predisposizione nuovo file per rilevamento, aggiornamento e monitoraggio continuo dei centri servizi di necroforaggio contrattualizzati con le Imprese di Onoranze Funebri di Torino	6.a	Rilevamento centri servizi entro il 30 giugno	VASCHETTO
			6.b	Aggiornamento file entro fine ciclo peg	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	7	Sottoscrittori di candidature – Rilascio della certificazione di iscrizione nelle liste elettorali in forma cumulativa anziché individuale	7.a	Entro fine ciclo PEG	BELLANTI
2	8	Riorganizzazione attività di protocollazione su DOQUI-ACTA, con integrazione modulo CEMI, degli atti relativi ai ricorsi anagrafici	8.a	Protocollazione degli atti in entrata e in partenza dei documenti relativi ai ricorsi anagrafici tramite Prefettura in formato digitale, entro fine ciclo PEG.	BONANTE
1	9	Avvio attività sperimentazione di un sistema di virtualizzazione delle code attraverso l'uso dello smartphone con prenotazione turno e conseguente emissione biglietto per il rilascio del servizio prescelto	9.a	Entro fine ciclo PEG	NARDUCCI VIT
2	10	Proposta di riorganizzazione attività dell'ufficio Commissione Elettorale Circondariale ai fini del migliore impiego del personale assegnato e della riduzione del monte ore straordinario utilizzato.	10.a	Relazione al Dirigente di Area entro fine ciclo PEG.	COLAPINTO
-	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 - 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 2016: entro fine ciclo PEG	RAVA CLERICUZIO MACAGNO BELLANTI GENCO PASSONI TACCINI VASCHETTO NARDUCCI VIT COLAPINTO



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	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	99%	99%		VASCHETTO
2	Archivio bollettini necroscopici	Archiviazione dei bollettini necroscopici riportanti le cause di morte dei decessi avvenuti in Torino	Collocazione suddivisa per sesso e data di decesso all'interno degli elettroarchivi, nei 25 giorni successivi alla data evento	n. inserimenti decessi nei 25 gg. / n. decessi	25 gg	99%		100%	PASSONI
3	Certificazione Storica	Rilascio certificazioni anagrafiche storiche riferite a periodi antecedenti al 01/11/1989 a Enti Pubblici	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	100%	100%		VIT
4	Certificati richiesti da enti	Rilascio certificati richiesti tramite mail/PEC da enti p.a.	Rilascio dei certificati entro 30 gg dalla ricezione della richiesta	n. certificati rilasciati entro 30 gg. / n. totale certificati richiesti	30 gg	100%	100%		VIT
5	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

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.	
6	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	97%	95%		GENCO
7	Rilevazione prezzi al consumo	Assicurare la qualità dei dati rilevati	Conformità tecnica dei dati rilevati	n° dati congruenti / n° dati totali		100%	99%		RAVA CLERICUZIO
8		Acquisire le quotazioni		n° quotazioni annue		148.764	148.503		
9	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	100%	100%		RAVA
10	Toponomastica	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%	95%		RAVA AMBROSIO
11	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
12	Gestione bilancio	Emissioni determinazioni di incasso in tempi contenuti	Emissione determinazioni di incasso entro il decimo giorno del mese (ad esclusione incassi da Carta Identità Elettronica)	Determinazioni di incasso emesse entro i primi 10 gg del mese / tot Determinazioni di incasso emesse nel mese	10 gg	100%	95%		VIT
13	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		100%	53		VASCHETTO


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.	
14	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	93%	97%		TACCINI
15	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	99%	99%		RAVA
16		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	100%	100%		RAVA
17	Adempimenti consultazioni elettorali	Aggiornamento liste elettorali generali e sezionali Comune Torino e Circondario	Aggiornamento liste elettorali generali e sezionali Comune Torino e Circondario con verbalizzazione in Commissione Elettorale Circondariale	N° liste sezionali aggiornate/ N° liste totali		N.D.	100%		COLAPINTO



<div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE</div>						DOCUMENTO	SQS DEMO 01		
						REVISIONE	7 DEL 01/07/2015		
						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	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	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 dll'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

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI


SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE


DOCUMENTO	SQS DEMO 01
REVISIONE	7 DEL 01/07/2015
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 3 sportelli aperti (in orario di servizio)	n. di sportelli aperti inferiore a 3, salvo assenza appuntamenti		giorni di apertura regolare su giorni di apertura totali	90%	PG_DIR_QMSD_04
			Cambi indirizzo: almeno 1 sportello aperto (in orario di servizio)	n. di sportelli aperti inferiore 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

<div></div> <div>DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI</div> <div>SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE</div>						DOCUMENTO	SQS DEMO 01		
						REVISIONE	7 DEL 01/07/2015		
						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	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	tempistiche di attesa		max 70 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	Prenotazioni appuntamenti iscrizioni/carte identità		Proposta entro 1 gg lavorativo dalla ricezione	non previsto		n° risposte entro standard su n° risposte totali	90%	PO_Ser_DEMO_01	
	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	

DOCUMENTO	SQS DEMO 01
REVISIONE	7 DEL 01/07/2015
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	
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



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' ALTRI SERVIZI DELL'AREA
(STATO CIVILE E SERVIZIO ELETTORALE)

DOCUMENTO

SQS DEMO 02

REVISIONE

2 DEL 01.08.2015

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	Regolamen- tazione di rif.	<div>R</div> <div>livello qualità programmato unità misura</div>	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Redazione atti di nascita a seguito denuncia presentata presso Ospedali/Case di Cura	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	I documenti emessi sono conformi alle norme	atto di nascita non conforme		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	100%	PO_Ser_STCV_01
	Tempistica della redazione		la redazione avviene entro 25 giorni dal ricevimento della denuncia di nascita	non previsto		n° atti entro i termini su n° atti totali	98%	PO_Ser_STCV_01
Pubblicazioni di matrimonio	Conformità procedimento	come da elenco unico documenti di riferimento	il procedimento comprende tutti gli adempimenti prescritti da norma	procedimento non conforme		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	100%	PO_Ser_STCV_02
	Affissione albo pretorio	D.P.R. 396/2000 e succ. mod.	l'affissione avviene il giorno successivo alla redazione del processo verbale	affissione oltre 1 giorno dopo la redazione		n° affissioni entro i termini su n° affissioni totali	100%	PO_Ser_STCV_02
Redazione atti di morte a seguito decesso avvenuto presso abitazione o altro luogo privato	Conformità procedimento	come da elenco unico documenti di riferimento	il procedimento comprende tutti gli adempimenti prescritti da norma	procedimento non conforme		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	100%	PO_Ser_STCV_03
	Tempistica della redazione		la redazione avviene entro 12 giorni dalla data di decesso	non previsto		n° atti entro i termini su n° atti totali	99%	PO_Ser_STCV_03
Revisione dinamica ordinaria liste elettorali	Conformità procedimento	come da elenco unico documenti di riferimento	il procedimento comprende tutti gli adempimenti prescritti da norma	procedimento non conforme		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	100%	PO_Ser_ELET_01
	Tempistica revisione	come da elenco unico documenti di riferimento	le cancellazioni vengono effettuate entro il termine di legge	non previsto		n° cancellazioni entro i termini su n° cancellazioni totali	100%	PO_Ser_ELET_01
		come da elenco unico documenti di riferimento	le nuove iscrizioni vengono effettuate entro il termine di legge	non previsto		n° iscrizioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	PO_Ser_ELET_01



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' ALTRI SERVIZI DELL'AREA
(STATO CIVILE E SERVIZIO ELETTORALE)

DOCUMENTO

SQS DEMO 02

REVISIONE

2 DEL 01.08.2015

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	Regolamen- tazione di rif.	 livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Revisione dinamica ordinaria liste elettorali	Tempistica revisione		il mod. 3D viene inviato al comune iscrivendo entro 5 giorni dalla firma del verbale di cancellazione	non previsto		n° invii entro i termini su n° invii totali	95%	PO_Ser_ELET_01
Accoglienza allo Sportello	Presenza addetti uffici aperti al pubblico		almeno 2 addetti prenotazioni pubblicazioni di matrimonio	n. di addetti presenti inferiore a 1		giorni di apertura regolare su giorni di apertura totali	90%	PG_DIR_QMSD_04
			almeno 2 addetti ricevimento pratiche ufficio decessi	n. di addetti presenti inferiore a 1		giorni di apertura regolare su giorni di apertura totali	90%	PG_DIR_QMSD_04
	Orario sportelli		orario degli uffici al pubblico come dichiarato sul sito web	sospensione del servizio per oltre metà dell'orario previsto (escluso sciopero, assemblea)		giorni con orario regolare su giorni totali	90%	PG_DIR_QMSD_04
	Tempistiche di attesa		uff. prenotazioni pubblicazioni di matrimonio: max 60 minuti	non previsto		n° utenti serviti entro standard su n° utenti totali	90%	PG_DIR_QMSD_04
	Prenotazione appuntamento per processo verbale		l'appuntamento viene fissato entro 60 giorni dalla data di richiesta	non previsto		n° appuntamenti entro i termini su n° appuntamenti totali	90%	PO_Ser_STCV_02
Accoglienza allo Sportello	Accessibilità persone in difficoltà		un ingresso ed una postazione in ogni salone ad accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		n° giorni con accesso prioritario attivo su n° giorni totali	100%	PG_DIR_QMSD_04

 DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI SPECIFICHE DI QUALITA' ALTRI SERVIZI DELL'AREA (STATO CIVILE E SERVIZIO ELETTORALE)						DOCUMENTO	SQS DEMO 02	
						REVISIONE	2 DEL 01.08.2015	
						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	
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
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	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
- 5) Realizzare un sistema di "palestre all'aperto" in area verdi e parchi

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Definizione e messa a regime di un nuovo schema organizzativo dell'Area Sport e Tempo Libero alla luce delle conclusioni delle attività di "Torino 2015 Capitale Europea dello Sport" e della rimodulazione degli obiettivi strategici ed operativi di attività	1.a	Entro fine ciclo PEG	CAMERA
4	2	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	2.a	Definizione procedura controlli sulla gestione degli impianti sportivi in concessione e a gestione diretta e sulla gestione degli incassi	CAMERA RORATO
-	3	Scarti di archivio e materiale obsoleto	3.a	Almeno 1 scarto entro fine ciclo peg	CAMERA RORATO

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 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		375.333	340.000		CAMERA DIENI MALETTI PIZZULO
2				n. utenti		288.987	250.000		

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	Monitoraggio degli impianti sportivi a rilevanza circoscrizionale assegnati in concessione	1.a	Elaborazione di un report sulle criticità riscontrate e su eventuali soluzioni da adottare entro fine ciclo PEG	RORATO
4	2	Definizione di nuove istruzioni di lavoro per il personale dell'Ufficio Concessioni sulle modalità di lavorazione delle seguenti procedure: - esternalizzazione di impianti sportivi di rilevanza cittadina e circoscrizionale - nuove concessioni di impianti sportivi di rilevanza cittadina e circoscrizionale	2.a	Diffusione e messa a regime delle istruzioni entro fine ciclo PEG	RICOTTA
2	3	Realizzazione delle attività di supporto necessarie all'organizzazione delle Miniolimpiadi scolastiche 2016 in collaborazione con i Soggetti affidatari dei servizi e le Istituzioni scolastiche coinvolte	3.a	Svolgimento progetto entro il 30 giugno 2016	DIENI
1 - 3	4	Sviluppo di iniziative funzionali all'avviamento alla pratica sportiva da inserire all'interno del Progetto PASS60	4.a	Attivazione all'interno del progetto Pass60, di n. 10 opportunità che consentano l'avvicinamento alla pratica sportiva degli aventi diritto.	SCARANO
4	5	Definizione delle linee guida per l'individuazione di beneficiari di contributi e di altri benefici economici per le attività legate allo Sport e al Tempo Libero in armonia con la nuova disciplina regolamentare	5.a	Predisposizione e pubblicazione dell'avviso pubblico e della relativa modulistica	SALVO
			5.b	Elaborazione linee guida per l'individuazione dei beneficiari da parte della Commissione di valutazione dei progetti che sarà istituita presso l'Area Sport e Tempo Libero	
5	6	Predisposizione e messa a regime dell'utilizzo dei grandi schermi in dotazione agli impianti per la proiezione di filmati celebrativi dei Giochi Olimpici Torino 2006 e di altri eventi sportivi.	6.a	Entro fine ciclo peg	MALETTI PIZZULO
4	7	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione	7.a	Definizione procedura controlli sulla gestione degli impianti sportivi in concessione e a gestione diretta e sulla gestione degli incassi	LOMORO


N. 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 - 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	Riferimento anno 2016: entro fine ciclo PEG	RORATO RICOTTA SALVO DIENI SCARANO

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	Promozione dello Sport	Promozione dello Sport	Produzione e/o la distribuzione di materiale promozionale	Numero di materiali prodotti in occasione di 2 grandi eventi: il Decennale Olimpico e la tappa d'arrivo del Giro d'Italia		N.D.	20.000		SALVO
2	Progetto Pass 15	Promozione della pratica sportiva negli adolescenti	Offrire opportunità che consentano l'avvicinamento alla pratica sportiva degli aventi diritto.	Numero proposte sportive offerte		81	65		DIENI
3	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
4	Gestione impianti sportivi	Rispetto del Piano dei Controlli per gli impianti circoscrizionali e cittadini (art. 21 del Regolamento n. 295)	Esecuzione dei controlli previsti.	N controlli effettuati		34	30		RICOTTA
5	Gestione introiti da concessionari impianti sportivi	Monitoraggio rispetto scadenze pagamenti da parte dei concessionari	Effettuazione monitoraggio mensile	N. monitoraggi mensili effettuati / N. mensilità		N.D.	100%		LOMORO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

DOCUMENTO	SQS SPOR 02
REV. 6	DEL 5.05.2015
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'Edilizia 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






CITTA' DI TORINO

Area Sport e Tempo Libero - Servizio Sport

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE

DOCUMENTO	SQS SPOR 02
REV. 6	DEL 5.05.2015
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	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 330 nuotatori per vasca	Presenza di più di 330 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

 Area Sport e Tempo Libero - Servizio Sport SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE							DOCUMENTO	SQS SPOR 02
							REV. 6	DEL 5.05.2015
							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	100%	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