



Comune di Gallarate

(provincia di Varese)



Obiettivi di Performance individuale

PERFORMANCE 2021 - OBIETTIVI INDIVIDUALI		
SEGREARIO GENERALE	SEGREARIO GENERALE	1. Bilancio di mandato al 2021 2. Rafforzamento del controllo sugli organismi esterni all'Ente
LA PLACA PIETRO	SETTORE 1 – Affari generale, personale, servizi alla persona	1. Processo civile telematico 2. Gestione bandi sociali online 3. Passweb 4. Piano organizzativo per il lavoro agile
COLOMBO MICHELE	SETTORE 2 – Finanziario, tributi, logistica e contratti	1. Attivazione sistema SDD per pagamenti rateali verso l'Ente 2. Implementazione utilizzo sistema PAGO PA 3. Piattaforma di e-learning 4. Revisione portale web comunale 5. Implementazione sistema di sicurezza su siti internet e su comunicazioni e-mail 6. Sostituzione file system
TENTI CRISTIANO	SETTORE 3 – Servizi al territorio	1. Ristrutturazione del centro sportivo "Le Azalee". Nuovo manto in erba sintetica 2. Manutenzione straordinaria e messa in sicurezza dei manufatti di attraversamento stradale, ferroviario e fluviale presenti sui percorsi cittadini individuati ai sensi della L.R. n. 6 del 4 aprile 2012 per il transito dei trasporti eccezionali 3. Realizzazione nuovo collegamento stradale tra le vie Indipendenza e Bertacchi 4. Studio per la rigenerazione urbana 5. Realizzazione di nuova velostazione in Via Sciarè
CUNDARI MARTA	SETTORE 4 – Commercio, artigianato e attività cimiteriali	1. Avvio hub telematico SUAP 2. Predisposizione della carta dei servizi cimiteriali 3. Miglioramento della fruizione collettiva degli spazi pubblici ai sensi del D.L. Rilancio e normativa regionale 4. Predisposizione regolamento sulla collaborazione tra i titolari di attività commerciali/imprenditoriali del distretto urbano del commercio e Amministrazione comunale per la cura e rigenerazione dei beni comuni urbani 5. Ottimizzazione spazi cimiteriali 6. Avvio ottimizzazione spazi cimiteriali – Anno 1992
SOLINAS MANUELA	SETTORE 5 – Scuola, cultura, sport, tempo libero e demografici	1. L'affitto delle palestre scolastiche in epoca COVID 2. Asili nido 3. Demografici: miglioramento dei tempi di risposta alla cittadinanza 4. Demografici: gestione del Patto per l'inclusione sociale 5. Nuovo polo culturale
LOTITO ANTONIO	SETTORE 6 – Polizia locale e Protezione civile	1. Contrasto dell'abusivismo commerciale 2. Misure di controllo della pandemia e promozione delle buone prassi a fini preventivi dell'emergenza sanitaria 3. Prevenzione della ludopatia 4. Regolamento videosorveglianza 5. Riduzione dell'incidentalità stradale 6. Vigilanza fissa e dinamica dei rioni della città
MAGNONI ORNELLA MARIA	SETTORE 7 – <i>Fundraising</i> e progetti di finanziamento esterno	1. Implementazione-aggiornamento albo comunale sponsor/donatori 2. Acquisizione risorse esterne attraverso attivazione di bandi ed ottenimento finanziamenti 3. Acquisizione risorse esterne attraverso partecipazione a bandi 4. Fundraising

C.d.R SEGRETARIO GENERALE - BILANCIO DI MANDATO AL 2021			
Responsabile		Segretario Generale	
Funzione/Attività		Programma di Governo e Pianificazione Strategica/Coordinamento delle attività e degli obiettivi affidati ai singoli Settori nei quali si articola l'Amministrazione comunale e, per essi, ai singoli Dirigenti ad essi preposti	
Peso			
Finalità		Restituire alla cittadinanza il livello di realizzazione delle Linee di Mandato al 2021.	
Descrizione dell'obiettivo			
Realizzare uno strumento trasparente e di impatto che evidenzi in modo chiaro e di agevole comprensione le scelte compiute, i criteri che le hanno ispirate, i risultati raggiunti e i loro effetti nel corso dell'anno 2021, rispetto alle Linee di mandato approvate nel 2016 e fino alla scadenza del mandato stesso.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Deliberazioni di Consiglio Comunale di verifica dello stato di attuazione del Programma di Mandato a settembre di ogni anno dal 2016 al 2019. Affidamento incarico a società esterna esperta in rendicontazione attività amministrativa.		Comunicazione istituzionale dei risultati raggiunti nel programma di mandato in linguaggio di semplice impatto e lettura per i cittadini in genere. Immediatezza e trasparenza dell'azione amministrativa, per il tramite di sistema di rendicontazione elaborato da società esterna.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Uffici comunali, Amministratori, stampa locale e nazionale, cittadini.		Amministrazione Comunale e Cittadini in genere.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Analisi degli atti di pianificazione e di consuntivazione strategica e loro riarticolazione per progetti realizzati, da realizzare e in corso di realizzazione con riferimento ad ogni singola Linea di Mandato attraverso raccolta materiale presso gli uffici e intervista agli Amministratori.	01/01/2021	31/01/2021
2	Attività di coordinamento e redazione del bilancio sociale di mandato con veste comunicativa di immediato impatto, (predisposto e redatto da società esterna).	01/02/2021	30/04/2021 (termine comunque variabile a seconda della data di fissazione delle elezioni amministrative 2021)
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (Relazione di bilancio sociale di mandato al 30/04/2021, termine comunque variabile a seconda della data di fissazione delle elezioni amministrative 2021	SI/NO	SI al giugno 2021 (e comunque fino al termine del mandato del Sindaco)	
Inizio		Fine	
01/01/2021		30/04/2021 (o comunque al termine del mandato del Sindaco)	

C.d.R - SEGRETARIO GENERALE - RAFFORZAMENTO CONTROLLO SUGLI ORGANISMI ESTERNI DELL'ENTE			
Responsabile		Segretario Generale	
Funzione/Attività		Programma di Governo e Pianificazione Strategica	
Peso			
Finalità		Rafforzamento del controllo sugli organismi esterni dell'Ente.	
Descrizione dell'obiettivo			
Intensificare il controllo sulle società partecipate, ottenere una mappatura analitica della situazione di crediti/debiti reciproci esistenti tra ogni società/azienda speciale/fondazione e l'Ente, nonché definire analiticamente i valori contenuti nel bilancio consolidato dell'Ente.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Controllo sull'attività degli organismi esterni all'Ente.		Maggior controllo sull'attività degli organismi esterni all'Ente con mappatura della situazione debitoria/creditoria e definizione analitica dei valori contenuti nel bilancio consolidato dell'Ente.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Strutture e organi amministrativi del Comune.		Cittadini.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Intensificare il controllo sugli organismi esterni all'Ente	01/01/2021	31/12/2021
2	Richiesta annuale dei crediti/debiti reciproci esistenti tra l'Ente e l'organismo esterno	01/02/2021	31/12/2021
3	Richiesta agli organismi esterni dei valori necessari per la compilazione del bilancio consolidato di codesto Ente, ai sensi del D. Lgs. 118/2011, principio contabile 4/4	01/02/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (1 Atto annuale di coordinamento)	SI/NO AZIONI DI COORDINAMENTO	1 ATTO ANNUALE DI COORDINAMENTO AL 31/12/2021	31/12/2021
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R Settore 1 - PROGETTO “PROCESSO CIVILE TELEMATICO”			
Responsabile		Pietro La Placa	
Funzione/Attività		Servizi Sociali - Gestione amministrativa	
Peso			
Finalità		Gestione del deposito telematico degli atti presso i tribunali e consultazione fascicoli telematici.	
Descrizione dell’obiettivo			
Il progetto si propone di gestire il deposito presso i tribunali degli atti del settore servizi sociali secondo la modalità telematica.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Il deposito degli atti presso i Tribunali avviene attraverso la consegna della documentazione alle cancellerie, obbligando l’assistente sociale o il messo comunale a recarsi di persona. La situazione comporta un notevole dispendio di tempo e risorse, considerata la difficoltà di richiedere un appuntamento presso le cancellerie. Nella parte conclusiva del 2020 è stata perfezionata la registrazione a REGINDE. L’uso dell’applicativo comporta la necessità di un coinvolgimento generale degli operatori abilitati ad operare.		Il deposito atti presso i Tribunali viene gestito telematicamente, pertanto assistenti sociali e messi comunali non devono impegnare parte del loro tempo per recarsi di persone presso le cancellerie. (Per altro tale modalità permette di restare pienamente operativi anche in periodi di smartwork e chiusura dei pubblici uffici).	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Operatori comunali		Utenti destinatari dei procedimenti di volontaria giurisdizione	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Predisposizione di una guida operativa	Gennaio 2021	Marzo 2021
2	Formazione di almeno n. 2 persone per l’utilizzo del software di creazione della busta telematica, per l’apprendimento del processo di deposito tramite modalità telematica, per l’apprendimento del processo di consultazione degli atti.	Marzo 2021	Aprile 2021
3	Piena operatività applicativo	Maggio 2021	Giugno 2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
EFFICIENZA	PERCENTUALE	60% degli atti da depositarsi presso i Tribunali inviati alle competenti cancellerie per via telematica	
Inizio		Fine	
gennaio 2021		Giugno 2021	

C.d.R Settore 1 - PROGETTO “GESTIONE BANDI SOCIALI ON LINE”			
Responsabile		Pietro La Placa	
Funzione/Attività		Servizi Sociali - Gestione amministrativa	
Peso			
Finalità		Gestione delle domande dei bandi sociali a mezzo forms on line	
Descrizione dell’obiettivo			
Il progetto si propone di gestire i bandi sociali mediante forms on line			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Ogniqualvolta viene aperto un bando sociale i cittadini che intendono parteciparvi presentano la domanda o di persona, su cartaceo, o a mezzo mail (in entrambi i casi la compilazione viene fatta manualmente dall’utente). Nel primo caso (consegna di persona) sono spesso mancanti o illeggibili parecchi dati e l’operatore deve intervenire per una compilazione corretta e completa. Anche nel secondo caso (consegna a mezzo mail) le domande sono spesso incomplete, illeggibili, frammentate su più mail, inviate più volte dalla medesima persona ed è ancor più complicato reperire le informazioni corrette. Una volta chiuso il bando tutte le domande vanno poi lavorate dagli operatori che devono copiare tutti i dati su un file excel (quindi oltre ai dati che magari sono già compilati errati dai richiedenti, si aumenta anche il rischio di errore materiale dell’operatore che deve trascrivere centinaia di dati).		Gestendo on line la presentazione delle domande, queste sono complete e leggibili: si possono infatti definire dei campi obbligatori, tra cui anche gli allegati, ed essendo compilate on line non ci sono problemi di calligrafia illeggibile. Il form produce inoltre, a chiusura del bando, un report in excel con tutti i dati inseriti (in questo caso permane l’eventualità che un utente possa ad esempio aver scritto errata una cifra del codice fiscale dell’iban ma si azzera la possibilità di errore materiale dell’operatore che non deve trascrivere alcun dato). L’utilizzo del form consente quindi maggiore efficienza che si palesa sia in un risparmio di tempo nel processo di lavorazione delle domande sia nella riduzione del margine di errore materiale.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Operatori comunali		Utenti che accedono a misure comunali tramite bandi	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Ricerca di una modalità on line idonea, facilmente utilizzabile dagli utenti, con interfaccia user-friendly, compatibile con il sito comunale e personalizzabile ad ogni bando	Gennaio 2021	Febbraio 2021
2	Dal 2021 gestione di tutti i bandi comunali con consegna domande esclusivamente on line (bandi per l’affitto, bandi per l’emergenza alimentare, bandi per il sostegno al reddito, ecc) che quindi diventa modalità d’uso.	Febbraio 2021	Dicembre 2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (modulistica inerente ai bandi sociali compilabile dall’utente direttamente on line con inoltro in via telematica)	Sì/NO	Sì	
Inizio		Fine	
Giugno 2021		Dicembre 2021	

C.d.R SETTORE 1- PROGETTO PASSWEB			
Responsabile		Pietro La Placa	
Funzione/Attività		Retribuzioni e Previdenza	
Peso			
Finalità		Assicurare omogeneità nella formazione dei fascicoli previdenziali e semplificazione dell'accesso	
Descrizione dell'obiettivo			
Dematerializzare il fascicolo previdenziale dei dipendenti comunali per le leve anagrafiche 1965/1966 e attivare modalità di accesso tramite passweb			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Disomogeneità tra i dati in Passweb e i dati reali.		Immediata conoscibilità della corretta posizione assicurativa dei dipendenti o ex dipendenti. Efficientamento dei processi di accesso alla situazione previdenziale. Implementazione attività anni pregressi	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Dipendenti servizio personale		Dipendenti, ex dipendenti	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Completamento del recupero delle posizioni assicurative su cartaceo con relativa ricostruzione economica e giuridica	01/01/2021	30/06/2021
2	Avvio della certificazione su supporto informatico	01/07/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (rilascio posizioni assicurative)	PERCENTUALE	Rilascio posizioni assicurative in Passweb entro 15 giorni dalla richiesta al 31/12/2021 (90% dei casi)	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R SETTORE 1. - PROGETTO POLA “Piano organizzativo per il lavoro agile”			
Responsabile		Pietro La Placa	
Funzione/Attività		Personale	
Peso			
Finalità		Regolamentazione delle modalità attuative del lavoro agile	
Descrizione dell’obiettivo			
Proposta di Pola: individuazione delle modalità del lavoro agile			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Assenza disciplina		Predisposizione della regolamentazione delle modalità organizzative del lavoro agile in periodo non emergenziale. Con tale documentazione l’Amministrazione potrà valutare l’avvio in modalità ordinaria di questa innovativa modalità della prestazione lavorativa.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Dipendenti		Dipendenti	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Individuazione servizi che possono essere svolti in modalità agile Verifica delle condizioni tecniche informatiche	01/01/2021	30/04/2021
2	Stesura del Pola (definizione di: attività, durata, figure professionali, strumentazione, reperibilità, monitoraggio)	01/05/2021	30/09/2021
3	Predisposizione accordo individuale	01/10/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (regolamentazione delle modalità organizzative del lavoro agile)	Sì/NO	Sì	
Inizio		Fine	
01/01/20121		31/1272021	

C.d.R. SETTORE 2 - PROGETTO Attivare sistema SDD per pagamenti rateali verso l'Ente			
Responsabile		Colombo Michele	
Funzione/Attività		Servizi finanziari e tributari	
Peso			
Finalità		Attivazione progressiva dell'obbligo di addebito diretto in conto corrente bancario in caso di rateazione di pagamenti dovuti all'Ente	
Descrizione dell'obiettivo			
Questa Amministrazione permette ai cittadini di chiedere il frazionamento dei pagamenti tributari e non tributari, dovuti all'Ente fino ad un massimo di 36 mesi, senza pagamento di interessi, mediante compilazione di apposito modulo, secondo quanto previsto dall'art. 24-ter del Regolamento generale delle entrate. Si rende necessario, per tutte le richieste di rateazione dei pagamenti, dirette ad ogni settore di Codesto Ente, attivare l'obbligo di addebito diretto in conto corrente bancario/postale dell'utente richiedente, per ogni rata di pagamento. Il sistema SDD (SEPA DIRECT DEBIT) diventerà l'unico mezzo per pagare debiti a rate nei confronti dell'Ente al fine di: -garantire un controllo puntuale sugli effettivi pagamenti eseguiti dagli utenti, -disincentivare comportamenti opportunistici consistenti in pagamenti effettuati senza rispettare la scadenza delle singole rate, in pagamenti effettuati in ritardo e/o in maniera parziale. Attuare il sistema di addebito massivo dei pagamenti rateali per l'Ufficio Ragioneria in modo da permettere un controllo puntuale sui pagamenti rateali effettuati a favore dell'Ente.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Utilizzo dell'addebito diretto in conto corrente in caso di rateazione dei pagamenti: opzionale		Utilizzo dell'addebito diretto in conto corrente in caso di rateazione dei pagamenti: a tendere al 100%	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Strutture e organi amministrativi del Comune.		Cittadini.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Modulo di rateazione per pagamenti dovuti al Comune con obbligo SDD	01/01/2021	31/01/2021
2	Monitoraggio su addebito diretto in conto corrente: puntuale ed analitico Controllo puntuale sulle scadenze di pagamento in tutti i settori dell'Ente per procedere con immediato recupero del credito	01/02/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
EFFICACIA (Applicazione del sistema SDD nell'intero Ente)	PERCENTUALE DI APPLICAZIONE	≥ 95% Applicazione del sistema al 31/12/2021 nell'intero Ente	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R. SETTORE 2 - PROGETTO Implementazione utilizzo sistema PAGO PA			
Responsabile		Colombo Michele	
Funzione/Attività		Servizi finanziari e Ced	
Peso			
Finalità		Rafforzare la gestione accentrata delle posizioni creditorie mediante la progressiva implementazione dell'utilizzo del sistema PAGO PA per tutti i servizi di incasso gestiti dall'Ente.	
Descrizione dell'obiettivo			
Attivazione progressiva del sistema PAGO PA per tutti i servizi di incasso gestiti dal Comune, in modo da creare una gestione massiva degli incassi (ad eccezione dei tributi IMU e TASI che potranno essere pagati mediante modello F24). Creazione e gestione di una base di dati comune di tutte le posizioni creditorie in sinergia con le varie articolazioni comunali. Gestione e riconciliazione dei relativi flussi finanziari con il bilancio comunale con modalità finalizzate all'accrescimento della velocità di riscossione delle entrate in questione. Rafforzamento della lotta all'evasione per quanto attiene alle entrate patrimoniali con particolare riferimento al costituendo istituto dell'accertamento esecutivo, che permetterà di azionare il recupero credito su tutti i crediti scaduti nel minor tempo possibile.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Sistema PAGO PA utilizzabile		Sistema PAGO PA utilizzato per tutti servizi di incasso gestiti dall'Ente.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Strutture e organi amministrativi del Comune.		Cittadini.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Creazione base dati comune per l'intero Ente di tutti crediti che possono essere oggetto di riscossione	01/01/2021	31/08/2021
2	Report di monitoraggio del sistema PAGO Pa per l'intero Ente suddiviso per tipologia di causale	01/09/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
EFFICIENZA (Aumento entrate riscuotibili tramite PAGO PA)	PERCENTUALE SU ENTRATE RISCOUOTIBILI	+ 20% TRAMITE PAGO PA DELLE ENTRATE RISCOUOTIBILI AL 31/12/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R SETTORE 2 - PROGETTO Piattaforma di e-learning			
Responsabile		Colombo Michele	
Funzione/Attività		Settore 2	
Peso			
Finalità		Rafforzare la formazione del personale tramite modalità informatiche fruibili sia all'interno dell'Ente che da remoto.	
Descrizione dell'obiettivo			
Da molti anni la formazione tramite supporti documentali informatici - in particolare video corsi – sostituisce progressivamente la formazione tradizionale soprattutto per formazioni operative e per formazioni di base finalizzate a divulgare e condividere conoscenze necessarie a operatività quotidiane o specifiche. Si intende mettere a disposizione dell'Ente una piattaforma di e-learning che possa essere utilizzata allo scopo da tutte le Strutture e possa essere dedicata a formazione diffusa (es. sicurezza, informatica di base o avanzata, lingue...), condivisione di modifiche organizzative che richiedono conoscenze operative (es. innovazioni su gestionali informatici...) oppure formazione su innovazioni normative o di prassi. La piattaforma sarà priva di contenuti, da reperire successivamente in forme gratuite e a pagamento.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Nessun sistema di formazione e-learning.		Piattaforma di formazione e-learning fruibile dagli Operatori dell'Ente.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Strutture e organi amministrativi del Comune.		Cittadini.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Analisi piattaforme e identificazione soluzioni tecniche.	01/01/2021	30/06/2021
2	Acquisizione e attivazione piattaforma di e-learning.	01/07/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO	Sì/NO	Sì	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R SETTORE 2 - PROGETTO Revisione portale web comunale			
Responsabile		Colombo Michele	
Funzione/Attività		Settore 2	
Peso			
Finalità		Rafforzare la finalità di interlocuzione con il cittadino del portale web comunale.	
Descrizione dell’obiettivo			
A seguito delle continue modifiche delle direttive Agid sul layout dei siti web delle pubbliche amministrazioni, il portale comunale dovrebbe subire continui aggiornamenti grafici e di layout con valutazioni più che opinabili sul fatto che le stesse siano effettive evoluzioni o semplici inutili complicazioni che stendono le schermate e costringono i fruitori alla ricerca dei contenuti inutilmente ulteriormente complicati da pagine eccessivamente estese. Si impone quindi un approccio più operativo che individui nelle direttive Agid le specifiche minimamente utili all’accessibilità e aggiunga alle stesse funzionalità operative per la cittadinanza. Tra queste si impone una rivisitazione della modulistica disponibile nel portale comunale con standardizzazione e trasformazione in moduli editabili direttamente informaticamente (es. pdf editabile o form).			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Quasi nessun modulo on-line editabile informaticamente.		Disponibilità nel portale dell’Ente di moduli editabili on-line.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Strutture e organi amministrativi del Comune.		Cittadini.	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Analisi e individuazione soluzioni prevedibilmente utilizzabili anche nel medio periodo per la creazione di moduli editabili.	01/01/2021	30/06/2021
2	Conversione dei moduli presenti nel portale comunale in moduli editabili in formati diffusi e unico standard informatico.	01/07/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
EFFICIENZA	MODULI EDITABILI INFORMATICAMENTE PRESENTI NEL PORTALE COMUNALE	>50%	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R. SETTORE 2 - PROGETTO Implementazione sistema di sicurezza su siti internet e su comunicazioni e-mail			
Responsabile		Colombo Michele	
Funzione/Attività		Servizi informatici	
Peso			
Finalità		Implementazione del sistema di sicurezza sull'utilizzo del sistema internet e del sistema di filtro sulle comunicazioni e-mail ricevute dall'Ente	
Descrizione dell'obiettivo			
Implementare il sistema informatico interno già esistente, in modo da inserire un filtro preventivo sulla posta elettronica in arrivo, per permettere la rimozione immediata di malware, virus e trojan, senza boccare la posta di interesse per l'Ente. Impedire l'accesso a siti pericolosi e la navigabilità su siti senza scopo professionale, al fine di aumentare la produttività complessiva dell'Ente e la sicurezza del sistema internet inserendo un filtro sui siti visitabili dai dipendenti.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Sistema di sicurezza per mail in arrivo e utilizzo internet		Sistema informatico di sicurezza con filtro per e-mail e filtro su siti internet pericolosi o non pertinenti con attività lavorativa	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Strutture e organi amministrativi del Comune.		Cittadini.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Implementazione del sistema informatico di sicurezza per le e-mail in entrata	01/01/2021	31/05/2021
2	Realizzazione di un filtro per bloccare l'accesso a siti internet pericolosi, e di un filtro per impedire navigazione su siti senza scopo professionale	01/06/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (implementazione sistema informatico e realizzazione filtro navigazione)	SI/NO	SI Implementazione sistema informatico e filtro al 31/12/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R SETTORE 2 - PROGETTO Sostituzione file system			
Responsabile		Colombo Michele	
Funzione/Attività		Settore 2	
Peso			
Finalità		Rafforzare la gestione in sicurezza dei dati dell’Ente e garantirne la fruibilità anche da remoto e recuperabilità per un periodo predefinito.	
Descrizione dell’obiettivo			
Da alcuni anni è stata attivata – anche in ossequio alle indicazioni dei piani nazionali di informatizzazione e delle direttive dell’Agenzia per l’Italia Digitale (AGID) – la progressiva esternalizzazione dei gestionali informatici presso soggetti terzi, certificati da Agid medesima in applicazione delle proprie circolari n. 2 e n.3 del 09/04/2018 ai fini delle garanzie di sicurezza, in modalità <i>cloud</i> e appare ora necessario, oltre a proseguire nella suddetta progressiva esternalizzazione, attivare lo stesso posizionamento esterno all’Ente – con analoga garanzia di continuità e <i>disaster recovery</i> – per i files e dati contenuti nelle cartelle file individuali e di gruppo presenti nel <i>file system</i> di rete. Il posizionamento dei files – non gestiti direttamente da gestionali informatici già in cloud – consente di rafforzare le garanzie di sicurezza tenuto conto che si prevede di esternalizzare totalmente detti files con garanzie di recupero e presso un soggetto a sua volta certificato Agid secondo le modalità sopra ricordate.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
File system di rete su server virtuali.		Tutti i files gestiti dall’Ente in modalità <i>cloud</i> presso soggetto certificato Agid, fruibili anche da remoto e con recuperabilità per periodo predefinito.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Strutture e organi amministrativi del Comune.		Cittadini.	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Creazione duplicato file system per memorizzazione e impostazione credenziali e policy	01/01/2021	31/03/2021
2	Migrazione dati, eliminazione file system e istruzioni operative agli Operatori comunali, attivazione gestione in cloud files.	01/04/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
EFFICIENZA	PERCENTUALE SU DATI IN CLOUD	tendente al 100% dei dati informatici in cloud ora conservati e gestiti nel file system di rete	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R. Settore 3 - RISTRUTTURAZIONE DEL CENTRO SPORTIVO "LE AZALEE". NUOVO MANTO IN ERBA SINTETICA.			
Responsabile		Dirigente Settore 3	
Funzione/Attività		Ciclo delle Opere Pubbliche	
Peso			
Finalità		Miglioramento degli impianti sportivi comunali.	
Descrizione dell’obiettivo			
Riqualificazione e trasformazione del manto da erboso a sintetico, al fine di ottimizzare la manutenzione e per il miglioramento qualitativo delle attività sportive quali il calcio ed il rugby.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Campo giuoco in discrete condizioni, ma non omologato LND ad uso esclusivo rugby.		Omologazione campo per LND giuoco Calcio e tracciamento idoneo per contestuale pratica giuoco Rugby.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Associazione Rugby - concessionario struttura.		Associazione Rugby - concessionario struttura e Società calcistiche - scuole.	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Approvazione progetto definitivo/esecutivo, impegno economico e indizione gara (redazione interna).	01/01/2021	31/01/2021
2	Avvio procedure di gara per l’affidamento dei lavori.	01/02/2021	31/03/2021
3	Esecuzione dell’appalto - consegna dei lavori - fine lavori	01/04/2021	30/09/2021
4	Collaudo ed omologazioni sportive di federazione.	01/10/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (Realizzazione dell’intervento)	EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE - C.R.E.	SI - C.R.E. entro 31/10/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R. Settore 3 - MANUTENZIONE STRAORDINARIA E MESSA IN SICUREZZA DEI MANUFATTI DI ATTRAVERSAMENTO STRADALE, FERROVIARIO E FLUVIALE PRESENTI SUI PERCORSI CITTADINI INDIVIDUATI AI SENSI DELLA L.R. N. 6 DEL 4 APRILE 2012 PER IL TRANSITO DEI TRASPORTI ECCEZIONALI.			
Responsabile		Dirigente Settore 3	
Funzione/Attività		Ciclo delle Opere Pubbliche	
Peso			
Finalità		Manutenzione straordinaria e messa in sicurezza dei ponti cittadini di attraversamento stradale, ferroviario e fluviale.	
Descrizione dell’obiettivo			
Manutenzione straordinaria e messa in sicurezza consistenti in interventi di risanamento strutturale e consolidamento di n. 4 manufatti di attraversamento sul Torrente Arno, n. 1 ponte stradale del “Bettolino” e viadotto stradale della “Mornera”, mediante interventi di ripristino corticale dei calcestruzzi ammalorati; interventi locali sugli appoggi			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Generale ammaloramento superficiale dei calcestruzzi degli impalcati da ponte, delle colonne o spalle di appoggio.		Ripristino e risanamento del copriferro delle superfici e dei cordoli dei manufatti in calcestruzzo armato, anche mediante l’impiego dei materiali di ultima generazione.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Ente locale, settori dell’Ente.		Cittadini ed utilizzatori finali.	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Affidamento incarico di progettazione sulla base dello studio di fattibilità già predisposto dall’ufficio tecnico.	01/01/2021	28/02/2021
2	Progettazione definitiva/esecutiva (redazione esterna).	01/03/2021	31/05/2021
3	Avvio procedure di gara per l’affidamento dei lavori.	01/06/2021	31/07/2021
4	Realizzazione, ultimazione e C.R.E.	01/08/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (Realizzazione dell’intervento)	EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE - C.R.E.	SI - C.R.E. entro 31/10/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R. Settore 3 - REALIZZAZIONE NUOVO COLLEGAMENTO STRADALE TRA LE VIE INDIPENDENZA E BERTACCHI			
Responsabile		Dirigente Settore 3	
Funzione/Attività		Ciclo delle Opere Pubbliche	
Peso			
Finalità		Miglioramento della sicurezza della circolazione veicolare.	
Descrizione dell'obiettivo			
Creazione di un breve tronco stradale di collegamento tra le Vie comunali Indipendenza e Bertacchi finalizzato al miglioramento della circolazione e sicurezza veicolare all'interno del rione Crenna-Ronchi.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Difficoltà diffusa di circolazione veicolare.		Miglioramento della circolazione e sicurezza veicolare all'interno del rione Crenna-Ronchi.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Ente locale.		Cittadini ed utilizzatori finali.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Progetto di fattibilità tecnica ed economica (PFTE) per valutazione tipologia di intervento (redazione interna)	01/01/2021	28/02/2021
2	Avvio procedure di variazione dello strumento urbanistico vigente ed avvio delle procedure di acquisizione delle aree ai sensi della D.P.R. n. 327/2001 e s.m.i. (redazione interna). NO VARIANTE LEGGE. 12/2005	01/03/2021	31/07/2021
3	Progettazione definitiva/esecutiva con apposizione del vincolo preordinato all'esproprio e verifica dell'impatto paesaggistico (redazione interna).	01/08/2021	31/08/2021
4	Avvio procedure di gara per l'affidamento dei lavori.	01/09/2021	30/09/2021
5	Realizzazione, ultimazione e C.R.E.	01/10/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (Realizzazione dell'intervento)	EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI FINE LAVORI	SI - FINE LAVORI entro 31/12/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R. Settore 3 - STUDIO PER LA RIGENERAZIONE URBANA.			
Responsabile		Dirigente Settore 3	
Funzione/Attività		Pianificazione e programmazione urbanistica generale	
Peso			
Finalità		Potenzialità di rilancio e sviluppo delle aree dismesse significative. Re-branding e marketing territoriale.	
Descrizione dell'obiettivo			
Definire i principali contesti di rigenerazione urbana, anche alla luce della LR n. 18/2018 e s.m.i., per delineare una prospettiva di rilancio competitivo della Città, individuando le potenzialità di rilancio e sviluppo delle aree dismesse significative, anche alla luce del futuro aggiornamento del P.G.T. comunale.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Aree dismesse significative a scala comunale.		Studio dello sviluppo delle aree dismesse significative. Re-branding e marketing territoriale.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Operatori del settore 3. Organi di governo.		Enti terzi. Operatori economici. Cittadini in genere.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Sopralluoghi e verifica delle principali aree individuate - definizione stato di fatto.	01/01/2021	31/03/2021
2	Sviluppo studio urbanistico e definizione dei possibili scenari futuri.	01/04/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO Predisposizione studio	SI/NO	SI - Piano 31/12/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R. Settore 3 - REALIZZAZIONE DI NUOVA VELOSTAZIONE SITA IN VIA SCIARÉ.			
Responsabile		Dirigente Settore 3	
Funzione/Attività		Ciclo delle Opere Pubbliche	
Peso			
Finalità		Incremento e miglioramento dell’offerta e della sicurezza dei parcheggi cittadini per le biciclette.	
Descrizione dell’obiettivo			
Creazione di una nuova velostazione coperta e protetta in ampliamento all’attuale parcheggio per biciclette incustodito sito in Via Sciaré e posto su sedime di proprietà comunale ed in stretta vicinanza alla stazione ferroviaria.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Parcheggio per biciclette coperto ed incustodito, scarsa illuminazione pubblica.		Incremento e miglioramento dell’offerta e della sicurezza dei parcheggi per le biciclette cittadini nonché riqualificazione di un’area isolata e creazione di una cultura per gli spostamenti sostenibili alternativi all’utilizzo dell’auto nel rispetto dell’ambiente.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Ente locale, settori dell’Ente.		Cittadini ed utilizzatori finali.	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Progetto di fattibilità tecnica ed economica (PFTE) per valutazione tipologia di intervento (redazione interna)	01/01/2021	28/02/2021
2	Progettazione definitiva/esecutiva con verifica dell’impatto paesaggistico (redazione interna).	01/03/2021	15/05/2021
3	Avvio procedure di gara per l’affidamento dei lavori.	16/05/2021	30/06/2021
4	Realizzazione, ultimazione e C.R.E.	01/07/2021	30/11/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (Realizzazione dell’intervento)	EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE - C.R.E.	SI - C.R.E. entro 31/10/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		30/11/2021	

C.d.R Settore 4 - AVVIO <i>HUB</i> TELEMATICO SUAP			
Responsabile	Marta Cundari		
Funzione/Attività	Sportello Unico Attività Produttive		
Peso			
Finalità	Assicurare l'autonomia organizzativa del SUAP all'interno dell'Ente mediante il portale " <i>impresainungiorno</i> " (" <i>I1G</i> ")		
Descrizione dell'obiettivo			
In attuazione delle Linee guida regionali in materia di Sportelli Unici per le Attività Produttive (cfr. D.G.R. N° XI/1702 del 03/06/2019) il SUAP deve diventare un <i>hub</i> telematico, ovvero un canale unico di comunicazione, tra l'Amministrazione e le imprese per gestire tutti gli atti che riguardano l'avvio e l'esercizio di una attività e per alimentare il fascicolo informatico d'impresa. Questo hub oltre a essere lo strumento di comunicazione tra il Comune e gli <i>stakeholder</i> finali, deve essere uno strumento di trasparenza, conoscenza e informazione.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Il Servizio SUAP attraverso l'utilizzo del portale " <i>I1G</i> " tratta e istruisce le pratiche interloquendo con il medesimo applicativo con gli Enti esterni, con i Servizi/Uffici interni all'Amministrazione vi è una interlocuzione diretta.		L' <i>hub</i> telematico SUAP deve diventare una nuova modalità organizzativa dell'Amministrazione. Atti e adempimenti riferiti a una attività devono confluire in un unico soggetto e in un unico procedimento, senza pregiudizio per la ripartizione e titolarità delle funzioni tra i diversi Servizi/Uffici interni che esterni all'Ente. Maggior conoscenza e quindi trasparenza del procedimento unico nei confronti degli <i>stakeholder</i> finali.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Servizi/Uffici interni all'Amministrazione. Enti terzi Imprenditori/Operatori. Associazioni di categoria e non.		Enti terzi Imprenditori/Operatori. Associazioni di categoria e non.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Ricognizione dei Servizi/Uffici interni all'Ente che svolgono l'istruttoria procedimentale	01/01/2021	31/03/2021
2	Presentazione con pubblico evento dell' <i>hub</i> telematico e della implementazione del fascicolo d'impresa	01/04/2021	31/07/2021
3	Verifica modulistica e relativa pubblicazione sul sito	01/10/2021	31/12/2021
4	Attuazione e messa a regime dell'interoperabilità tra il portale " <i>I1G</i> " e <i>sicr@web</i>	01/10/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
EFFICIENZA	SI/NO	Hub telematico	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R Settore 4 - PREDISPOSIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI			
Responsabile	Marta Cundari		
Funzione/Attività	Attività Cimiteriali		
Peso			
Finalità	Monitorare e migliorare le modalità di fornitura dei servizi cimiteriali.		
Descrizione dell'obiettivo			
La Carta dei servizi cimiteriali è il mezzo attraverso il quale vengono individuati gli <i>standard</i> della prestazione, dichiarati gli obiettivi che si intendono perseguire e riconosciuti specifici diritti in capo al cittadino/utente. La Carta dei servizi cimiteriali deve essere uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, di tutela dei diritti di questi ultimi e soprattutto è uno strumento di trasparenza.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Il Servizio Attività Cimiteriali non ha una Carta dei servizi e, in un periodo di emergenza sanitaria, diventa ancor più urgente poter disporre di uno strumento informativo per l'utenza.		Con la Carta dei servizi si vuole perseguire principalmente: • PARTECIPAZIONE Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso. • CHIAREZZA E TRASPARENZA All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Società erogatrice del servizio Imprese di pompe funebri		Congiunti/aventi titolo del defunto. Cittadini/visitatori dei cimiteri	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Avvio attività istruttoria per predisposizione bozza da condividere con gli <i>stakeholder</i> coinvolti tramite percorso partecipativo con pubblicazione sul sito dell'Ente per acquisire suggerimenti	01/01/2021	30/06/2021
2	Predisposizione della Carta dei servizi finale	01/07/2021	30/11/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO	SI/NO	SI Carta dei servizi al 30/11/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		30/11/2021	

C.d.R. Settore 4 - MIGLIORAMENTO DELLA FRUIZIONE COLLETTIVA DEGLI SPAZI PUBBLICI AI SENSI DEL D.L. RILANCIO E NORMATIVA REGIONALE			
Responsabile	Marta Cundari		
Funzione/Attività	Commercio e Artigianato		
Peso			
Finalità	Uniformarsi alle recenti disposizioni nazionali e regionali in materia di commercio su aree pubbliche		
Descrizione dell’obiettivo			
Definizione della proposta di regolamentazione in relazione a quanto previsto dall’art. 181 della L. 17/7/2020, n. 77 di conversione del D.L. 19/05/2020, n. 34 (D.L. RILANCIO) e dalla D.G.R. N° XI/3338 del 06/07/2020.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
L’Amministrazione in sinergia con le associazioni di categoria ha da sempre avuto particolare attenzione al commercio al dettaglio su aree pubbliche, visto anche come opportunità per ridare vivibilità alle piazze e agli spazi pubblici, per favorire una vivace vita sociale.		Al fine di migliorare la fruizione collettiva degli spazi pubblici (piazze e parchi) si vuole anche ottimizzare e rendere trasparente la disciplina del commercio su aree pubbliche.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Servizi/Uffici interni all’Amministrazione. Associazioni di categoria.		Cittadini/Fruitori Ambulanti. Associazioni di categoria	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Avvio attività istruttoria per predisposizione bozza di Regolamento da condividere con gli <i>stakeholder</i> coinvolti tramite percorso partecipativo anche con pubblicazione sul sito dell’Ente per acquisire suggerimenti	01/01/2021	30/06/2021
2	Presentazione con pubblico evento della bozza di Regolamento	01/07/2021	30/09/2021
3	Predisposizione proposta definitiva del Regolamento	01/10/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO	SI/NO	SI Proposta di Regolamentazione al 31/12/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R Settore 4 - PREDISPOSIZIONE REGOLAMENTO SULLA COLLABORAZIONE TRA I TITOLARI DI ATTIVITA' COMMERCIALI/IMPRENDITORIALI DEL DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO E AMMINISTRAZIONE COMUNALE PER LA CURA E RIGENERAZIONE DEI BENI COMUNI URBANI			
Responsabile	Marta Cundari		
Funzione/Attività	Commercio e Artigianato		
Peso			
Finalità	La predisposizione del presente Regolamento di collaborazione vuole essere una prima sperimentazione applicata all’ambito del Distretto Urbano del Commercio (DUC) per disciplinare le possibili forme di collaborazione tra i commercianti/imprenditori e l’Amministrazione per la cura, la rigenerazione e la gestione condivisa dei beni comuni urbani al fine di attuare il principio costituzionale di sussidiarietà orizzontale per accrescere il benessere della comunità.		
Descrizione dell’obiettivo			
Definizione della proposta di Regolamento di collaborazione al fine di semplificare il rapporto con i cittadini, nel caso specifico commercianti/imprenditori attivi del DUC, nel rispetto dei principi dell’art. 118, ultimo comma, della Costituzione per addivenire alla gestione in modo efficiente e trasparente di iniziative/interventi sui beni comuni.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
L’Amministrazione in sinergia con il DUC e con le realtà associative si impegna per organizzare iniziative/eventi per ridare vivibilità alle piazze e spazi pubblici per favorire una vivace vita sociale.		Maggior cura e rigenerazione al fine di migliorarne la fruizione collettiva degli spazi comuni all’interno dell’ambito del DUC.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Servizi/Uffici interni all’Amministrazione. DUC		DUC Cittadini/fruitori Commercianti/Imprenditori. Associazioni di categoria e non.	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Avvio attività istruttoria per predisposizione bozza di Regolamento da condividere con gli <i>stakeholder</i> coinvolti tramite percorso partecipativo con pubblicazione sul sito dell’Ente per acquisire suggerimenti	01/01/2021	30/06/2021
2	Presentazione con pubblico evento della bozza di Regolamento	01/07/2021	30/09/2021
3	Predisposizione proposta definitiva del Regolamento	01/10/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO	SI/NO	Regolamento al 31/12/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R Settore 4 - OTTIMIZZAZIONE SPAZI CIMITERIALI			
Responsabile		Marta Cundari	
Funzione/Attività		Attività Cimiteriali	
Peso			
Finalità		Stipula dei contratti di rinnovo della concessione o esperimento di tutte le procedure per il recupero dei colombari oggetto di contratti non rinnovati.	
Descrizione dell'obiettivo			
Organizzazione e programmazione delle attività relative alle estumulazioni ordinarie. Definizione delle pratiche inerenti alla ricollocazione delle ceneri/resti. Rinnovo delle concessioni cimiteriali in presenza di esplicita manifestazione di volontà in tal senso da parte del concessionario o degli aventi titolo.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Concessioni cimiteriali trentennali a far data dall'anno 1984.		Rinnovo delle concessioni cimiteriali scadute tra il 2014 e il 2019. Recupero dei colombari oggetto di contratti non rinnovati per la loro successiva assegnazione.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Concessionari/aventi titolo. Ditta appaltatrice gestione cimiteriale e di trasporti funebri essenziali.		Concessionari/aventi titolo. Ditta appaltatrice gestione cimiteriale e di trasporti funebri essenziali. Gestore forno crematorio. Utenti esterni in genere per le nuove assegnazioni di colombari.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Predisposizione atti di gara per individuazione dell'impianto crematorio.	01/01/2021	30/04/2021
2	Gestione delle pratiche per i concessionari/aventi titolo: formalizzazione dei contratti di rinnovo o della richiesta di estumulazione ordinaria.	01/01/2021	31/07/2021
3	Avvio procedure di estumulazioni ordinarie	01/05/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
FORMALIZZAZIONE CONCESSIONI DA RINNOVARE al 31.12.2021	Valore percentuale	≥90%	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R Settore 4 - AVVIO OTTIMIZZAZIONE SPAZI CIMITERIALI - ANNO 1992			
Responsabile		Marta Cundari	
Funzione/Attività		Attività Cimiteriali	
Peso			
Finalità		Ottimizzazione dei rapporti con l'utenza e efficiente programmazione delle attività inerenti le concessioni (n. 750) in scadenza nell'anno 2022.	
Descrizione dell'obiettivo			
Il 1992 è stato l'ultimo anno in cui l'Amministrazione ha effettuato la prevendita massiva di colombari, pertanto nel 2022 scadranno circa 750 concessioni. Al fine di ottimizzare le attività e rendere un servizio più efficace all'utenza, stante il consistente numero, si ritiene di programmare in modo adeguato le attività preliminari.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Concessioni cimiteriali trentennali stipulate nel 1992.		Ottimizzazione dei tempi e modalità del servizio da rendere all'utenza.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Servizi/Uffici interni all'Ente.		Concessionari/aventi titolo.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Predisposizione elenchi delle concessioni cimiteriali in scadenza nel 2022 suddivisi per i 5 cimiteri cittadini ed evidenziazione inserimento del defunto ≤ 20 anni	01/01/2021	30/04/2021
2	Ricerca anagrafica del concessionario o, se deceduto, dei suoi eredi e/o aventi titolo, non solo in Gallarate, ma anche nei Comuni dove sono emigrati.	01/05/2021	31/10/2021
3	Predisposizione degli Avvisi massivi e degli indirizzari per i titolari residenti fuori Comune.	01/11/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
Informativa a tutti gli aventi titolo tramite Avvisi massivi e dirette comunicazioni	PERCENTUALE	100%	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R Settore 5 - L’AFFITTO DELLE PALESTRE SCOLASTICHE IN EPOCA COVID			
Responsabile		Manuela Solinas	
Funzione/Attività		Impianti sportivi comunali	
Peso			
Finalità		Uso corretto E IN SICUREZZA degli impianti sportivi.	
Descrizione dell’obiettivo			
Costruzione del sistema di regole volto sì a consentire l’utilizzo delle palestre scolastiche in orario extracurriculare, ma in condizione di sicurezza per tutti i soggetti coinvolti.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Impossibilità di locazione delle palestre scolastiche in conseguenza dell’emergenza pandemica da Covid Sars 2		Locazione delle palestre regolamentata e controllata.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Associazioni sportive. Istituti Comprensivi.		Amministrazione Comunale. Utenti che frequentano gli impianti.	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Elaborazione del sistema di regole e condivisione dello stesso con gli stakeholders intermedi	01/01/2021	31/03/2021
2	Stesura piano di controllo e monitoraggio	01/04/2021	30/04/2021
3	Esecuzione di un controllo a settimana (eccezione ferie e malattie) con stesura del relativo verbale di sopralluogo	01/05/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (sistema delle regole = Registro + Verbali sopralluoghi)	Verifica esistenza del protocollo Numero verbali di riscontro	≥ 15 VERBALI al 31/12/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R. SETTORE 5 - SCUOLA, CULTURA, SPORT, TEMPO LIBERO E DEMOGRAFICI PROGETTO ASILI NIDO			
Responsabile	Manuela Solinas		
Funzione/Attività	Nido Villorresi: Transizione da un sistema di gestione diretta del servizio a uno esternalizzato all'azienda 3SG		
Finalità	Mantenere l'ottimo livello di servizio erogato sino ad oggi pur con una gestione esternalizzata, scelta obbligata a causa dell'insufficiente numero di educatori e di ausiliarie, utilizzando forme rinforzate di controllo analogo.		
Descrizione dell'obiettivo			
Come risulta dall'allegata relazione, il servizio Asili Nido ha vissuto nel tempo un processo di trasformazione che ha portato dalla gestione diretta di quattro asili nido comunali alla progressiva esternalizzazione del servizio, affidato all'azienda speciale del Comune per mantenere i servizi adeguati sia in senso quantitativo che qualitativo. Questo processo viene a completarsi nel 2021, quindi si procederà a migliorare ulteriormente il già buono controllo analogo, mantenendo in carico al Comune il monitoraggio stretto del servizio e la definizione dei criteri generali dello stesso.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Gestione mista del servizio: parte del servizio già erogato dall'Azienda Speciale e parte a gestione diretta dell'Ente.		Gestione totale del servizio affidata all'Azienda Speciale. Mantenimento in capo all'Ente della definizione delle linee Guida, del Regolamento e delle Tariffe, oltre naturalmente ad un accurato monitoraggio e controllo del servizio. Ridefinizione delle mansioni e dei ruoli svolti dal residuo personale comunale.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Educatrici asili nido.		Famiglie dei Bambini utenti del servizio di asili nido	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Preparazione nuovo contratto di servizio e nuovo regolamento	01/01/2021	30/04/2021
2	Preparazione nuova carta dei servizi	01/03/2021	31/03/2021
3	Progettazione sistema di monitoraggio e controllo	31/05/2021	31/08/2021
4	Revisione dei profili e delle mansioni delle educatrici comunali residue	01/04/2021	31/08/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (Predisposizione di n. 3 documenti)	Sì/NO	Sì	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R SETTORE 5 - DEMOGRAFICI: MIGLIORAMENTO DEI TEMPI DI RISPOSTA ALLA CITTADINANZA			
Responsabile		Manuela Solinas	
Funzione/Attività		UFFICI DEMOGRAFICI	
Peso			
Finalità		Per una serie di motivi, legati principalmente al pensionamento o dimissioni di parte del personale, unitamente alla situazione di emergenza pandemica che ha caratterizzato l’intero anno 2020 gli Uffici si sono trovati in difficoltà nel dare risposte tempestive ai cittadini. L’obiettivo è recuperare questo gap di efficienza.	
Descrizione dell’obiettivo			
Verrà formato del nuovo personale e anche quello già in servizio seguirà appositi percorsi formativi. Miglioramento del sistema di prenotazione degli appuntamenti e della gestione risposte telefoniche			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Grave depauperamento delle risorse umane in servizio legata all’impossibilità di procedere alle assunzioni causa covid. Parte del personale impossibilitato alla presenza fisica sulla base di prescrizione medica. Disservizi.		In seguito alle assunzioni di fine 2020 inserimento di nuove figure professionali. Risposte più veloci e back office esaurito.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Personale Altri dirigenti riguardo la logistica e la digitalizzazione dei procedimenti		Cittadini	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Formazione nuovi dipendenti	01/01/2021	31/12/2021
2	Razionalizzazione delle risposte via mail e via telefono	01/01/2021	31/12/2021
3	Miglioramento tempistica appuntamenti a mezzo digitalizzazione revisionata	01/01/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
EFFICIENZA	PERCENTUALE (Confronto tra i tempi medi di risposta a: - quesiti via mail - rilascio di appuntamenti)	Miglioramento almeno del 10% dei tempi medi di risposta	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R SETTORE 5 - DEMOGRAFICI: GESTIONE DEL PATTO PER L'INCLUSIONE SOCIALE			
Responsabile		Manuela Solinas	
Funzione/Attività		Demografici /Segreteria del Settore	
Peso			
Finalità		Controllo di tutte le autocertificazioni presentate dai cittadini in occasione della richiesta del reddito di cittadinanza, al fine di accertare la sussistenza o meno dei requisiti dovuti per legge.	
Descrizione dell'obiettivo			
Strutturazione e organizzazione della procedura relativa al nuovo adempimento posto a carico dei comuni: l'esecuzione di controlli anagrafici rispetto al dichiarato dai percettori del reddito di cittadinanza.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Circa 1000 pratiche ad oggi da verificare più i controlli richiesti dagli altri comuni (non ancora quantificabili).		Esecuzione di tutti i controlli previsti con caricamento degli esiti sulla piattaforma GEPI.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Percettori del reddito di cittadinanza.		Altri uffici per gli adempimenti a cascata.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Strutturazione e organizzazione delle procedure con assegnazione delle pratiche	01/01/2021	31/12/2021
2	Esecuzione dei controlli di doppio livello e, se necessario, coinvolgimento di altri enti, o degli interessati	01/01/2021	31/12/2021
3	Caricamento delle risultanze sulla piattaforma GEPI	01/01/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
EFFICIENZA (Controllo di tutte le Autocertificazioni presentate al 31/12/2021)	Percentuale	100% di Autocertificazioni controllate di quelle presentate al 31/12/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R. SETTORE 5 - SCUOLA, CULTURA, SPORT, TEMPO LIBERO E DEMOGRAFICI PROGETTO NUOVO POLO CULTURALE				
Responsabile	Manuela Solinas			
Funzione/Attività	CULTURA BIBLIOTECA MUSEI TEATRI PROMOZIONE DEL TERRITORIO - OBIETTIVO CONDIVISO CON I SETTORI 2 E 3			
Finalità	La sfida del 2021 è l’inaugurazione, ma soprattutto il funzionamento (nella speranza di riaperture ampie al pubblico) del Nuovo Polo Culturale.			
Descrizione dell’obiettivo				
Apertura del Polo Culturale, con aumento degli spazi dedicati alla biblioteca e progettazioni condivise di più ampio respiro con uno sguardo attento alle esigenze del pubblico e alla cultura digitale.				
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato		
Cultura, Biblioteca e Maga come enti distinti e progettazioni condivise episodiche.		Un nuovo Polo Culturale di coprogettazione e in alcuni casi anche di cogestione delle attività sotto la regia dell’Assessorato alla Cultura.		
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali		
Dipendenti dei due Enti; Enti e Associazioni del Territorio, Teatri.		Cittadini gallaratesi e non.		
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:				
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine	
1	Attività preparatoria all’allestimento dei nuovi spazi	01.01.2021	31.03.2021	
2	Formazione del Personale	01.01.2021	31.03.2021	
3	Stesura atti amministrativi e di organizzazione	01.01.2021	31.03.2021	
4	Approntamento strutture, Trasferimento materiali e personale	01.03.2021	31.03.2021	
5	inaugurazione	01.03.2021	31.03.2021	
Indicatore del risultato finale				
Denominazione		Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (Verifica dell’effettivo funzionamento del Polo Culturale tramite relazione)		Si/NO	Si	
Inizio			Fine	
01/01/2021			31/03/2021	

C.d.R Settore 6 - PROGETTO Contrasto dell’abusivismo commerciale			
Responsabile		Dott. Antonio Lotito	
Funzione/Attività		Polizia Commerciale e annonaria	
Peso			
Finalità		Contrastare il fenomeno dell’abusivismo commerciale aumentando i controlli delle attività che esercitano sia su area privata che su aree pubbliche	
Descrizione dell’obiettivo			
Verificare il rispetto delle norme vigenti per tutte le attività commerciali e produttive sul territorio cittadino organizzando controlli mirati ed applicando le eventuali sanzioni.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Numero controlli effettuati nel 2019: 576 Numero sanzioni elevate: 86		Esercizio delle attività commerciali e produttive sul territorio in osservanza della normativa vigente.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Personale di PL, Suap ed altri organi amministrativi di controllo (Arpa, ATS e Forze Statali di Polizia)		Operatori commerciali e consumatori.	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Sopralluoghi ed accertamenti presso le attività commerciali in sede fissa e su aree pubbliche, pubblici esercizi ed attività produttive	01.01.2021	31.12.2021
2	Evasione esposti pervenuti	01.02.2021	31.12.2021
3	Report trimestrale	01.04.2021	30.06.2021
4	Report trimestrale	01.07.2021	30.09.2021
5	Report trimestrale	01.10.2021	31.12.2021
6	Report finale		10.01.2022
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
EFFICIENZA	PERCENTUALE (Aumento percentuale dei controlli)	≥ + 20%	
Inizio		Fine	
01.01.2021		10.01.2022	

C.d.R Settore 6 - MISURE DI CONTROLLO DELLA PANDEMIA E PROMOZIONE DELLE BUONE PRASSI A FINI PREVENTIVI DELL'EMERGENZA SANITARIA			
Responsabile		ANTONIO LOTITO	
Funzione/Attività		Sicurezza urbana pubblica e Protezione Civile	
Peso			
Finalità		Monitoraggio del rispetto delle misure di contenimento della pandemia da <i>SarsCov-2</i> e promozione delle buone prassi riconosciute anche dalla comunità scientifica internazionale per la prevenzione della diffusione dei <i>virus</i>	
Descrizione dell'obiettivo			
L'anno 2020 ha segnato profondamente le società in pressoché tutti i Paesi del mondo, costituendo il punto di partenza per riflessioni serie ed approfondite sull'importanza del rispetto di alcune fondamentali norme di igiene e di comportamento, personale e sociale, per prevenire il diffondersi di patologie <i>virus</i>-originate e contenere le crisi epidemiche o pandemiche in atto. Le previsioni sul persistere della pandemia da <i>SarsCov-2</i> richiedono un impegno straordinario anche su tutto l'anno 2021, con riflettori accesi sul costante rispetto delle norme contenute nei diversi Decreti (emergenziali o ad effetti duraturi) da parte di tutta la collettività, sia come singoli, sia nell'ambito delle attività economiche e produttive in cui si svolge la professione. È necessario uno studio approfondito della normativa, con un riordino delle disposizioni applicabili e formazione del personale addetto ai controlli, nonché la predisposizione della documentazione adeguata, fatta salva la competenza degli organi Statali di Polizia in materia di ordine pubblico. Verranno potenziati e calibrati i controlli per la verifica del puntuale rispetto delle prescrizioni contenute nei provvedimenti governativi, regionali e locali, in particolare ove insistono in maniera maggiore pubblici esercizi ed esercizi commerciali in genere, nonché le zone antistanti e contigue ad asili, scuole ed altri centri di istruzione e le aree di ingresso agli edifici pubblici. Particolare cura sarà riservata alla verifica del rispetto delle regole di distanziamento e di protezione delle vie respiratorie anche all'interno degli esercizi commerciali, nonché il rispetto degli orari e delle ulteriori prescrizioni contenute nei provvedimenti normativi a carattere anche locale (Ordinanze). L'attività di controllo sarà affiancata, anche grazie alla collaborazione della Struttura di Protezione Civile, da un'azione di promozione delle buone prassi, tramite la diffusione di infografiche o <i>videoclip</i>, eventualmente realizzate dagli organi istituzionali di stampa o autoprodotte.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Controlli effettuati nell'ambito dell'ordinario servizio di presidio del territorio.		Controlli mirati e specifici nelle aree di aggregazione della Città, con particolare riguardo alle zone prospicienti i plessi educativi e di istruzione formativa, nonché gli ingressi e l'interno dei pubblici esercizi ed esercizi commerciali. Diffusione, anche attraverso i canali della Struttura Comunale di Protezione Civile, delle buone prassi per il contenimento della pandemia	
Stakeholders intermedi		Stakeholders finali	
Operatori addetti al rapporto con l'utenza ed al controllo, anche delle attività commerciali. Struttura Comunale di Protezione Civile.		Utenti e fruitori dei servizi degli istituti formativi e degli esercizi commerciali. Frequentatori delle aree a più alta affluenza (parchi, piazze). Comunità di cittadini.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Riordino della normativa vigente con la creazione di schemi e modelli di riferimento utili al personale e ai cittadini	01/01/2021	28/02/2021
2	Controlli presso le aree a rilevante affluenza, zone antistanti gli istituti formativi, esercizi commerciali e pubblici esercizi.	01/03/2021	31/12/2021
3	Diffusione, anche attraverso i canali <i>social</i> della Struttura Comunale di Protezione Civile di messaggi, video, infografiche sulle buone prassi per il contenimento della pandemia	01/09/2021	31/10/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
Quantitativo (Numero di controlli specifici effettuati)	Numero / anno	160 controlli	

Inizio	Fine
01/01/2021	31/10/2021

C.d.R SETTORE 6 - PROGETTO Prevenzione della ludopatia			
Responsabile		Dott. Antonio Lotito	
Funzione/Attività		Sicurezza urbana	
Peso			
Finalità		Informare e prevenire le conseguenze derivanti dal gioco d’azzardo.	
Descrizione dell’obiettivo			
Sensibilizzare la cittadinanza ed in particolare le categorie a rischio sul tema della ludopatia mediante l’organizzazione di un evento di comunicazione e controllo del fenomeno attraverso la mappatura del territorio ed il controllo delle sale da gioco e dei locali in cui si gioca in genere.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Elenchi delle sale da gioco e dei pubblici esercizi in cui si gioca. Livello non adeguato di conoscenza del fenomeno del gioco d’azzardo.		Mappatura del territorio attraverso il controllo della regolarità delle installazioni e delle distanze dai luoghi sensibili. Sensibilizzazione alla conoscenza del fenomeno e dei relativi rischi.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Insegnanti		Cittadinanza Categorie a rischio (ragazzi e anziani)	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Mappatura del territorio in collaborazione con SUAP	01.03.2021	31.03.2021
2	Attività di controllo sale da gioco	01.04.2021	30.04.2021
3	Attività di controllo luoghi in cui si gioca	01.05.2021	30.09.2021
4	Organizzazione evento	Dal 01/10/2021 al 31/12/2021	
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO	PERCENTUALE (n. controlli/n. locali)	> 90% di locali attivi	
Inizio		Fine	
01/03/2021		31/12/2021	

C.d.R Settore 6 - PROGETTO regolamento videosorveglianza			
Responsabile		Antonio LOTITO	
Funzione/Attività		Sicurezza urbana	
Peso			
Finalità		Definizione e redazione nuovo Regolamento per la disciplina del sistema di video sorveglianza Comunale	
Descrizione dell’obiettivo			
Per la tutela della sicurezza urbana, i Comuni possono utilizzare i sistemi di videosorveglianza in luoghi pubblici o aperti al pubblico. Recentemente il legislatore è intervenuto ad innovare il precedente impianto normativo concernente la <i>Privacy</i>, con ripercussioni anche sugli aspetti che afferiscono alle riprese audio video degli impianti in disponibilità dei Comuni. Si rende necessario riformulare completamente il Regolamento che disciplina le modalità di raccolta, trattamento e conservazione dei dati acquisiti mediante i sistemi di video-sorveglianza gestiti nell’ambito del territorio Comunale, anche al fine di raccogliere gli spunti offerti dalle innovazioni tecniche a supporto della sicurezza urbana integrata. Occorre ripartire dalla bozza di Regolamento già predisposta e non completata a causa dell’emergenza COVID			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Vigenza di un Regolamento datato e non più rispondente agli obblighi imposti dalla normativa vigente, anche in relazione alle esigenze di <i>Privacy</i> . Assenza di disciplina inerenti le novità tecnologiche a disposizione. Assenza di procedure per l'accesso alle immagini di videosorveglianza. Bozza di regolamento già redatta nel 2020 da implementare con la nuova dotazione atta al collegamento del sistema con le Forze dell’Ordine.		Nuovo Regolamento comunale per la disciplina degli impianti di Video Sorveglianza e delle strumentazioni tecnologiche atte alla cattura di immagini, video e audio per le finalità pubbliche. Integrazione con le novità in tema di <i>privacy</i> . Coordinamento tecnico - normativo con la nuova strumentazione offerta dalle più recenti tecnologie (<i>bodycam</i> , <i>dashcam</i> , sistemi a pilotaggio remoto, varchi ZTL...).	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Dipendenti addetti alla visione e gestione delle immagini di Video Sorveglianza. Operatori di polizia giudiziaria.		Cittadinanza.	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Redazione di una procedura e Linea guida destinata ai dipendenti addetti alla strumentazione di Video Sorveglianza	01/01/2021	28/02/2021
2	Protocollo d’intesa con le Forze dell’Ordine	01/03/2021	30/04/2021
3	Presentazione del nuovo Regolamento alla Giunta comunale	01/05/2021	31/05/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (NUOVO REGOLAMENTO)	Sì/NO	Sì	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/05/2021	

C.d.R Settore 6 PROGETTO Riduzione dell'incidentalità stradale			
Responsabile		Dott. Antonio Lotito	
Funzione/Attività		Sicurezza Stradale	
Peso			
Finalità		Ridurre l'incidentalità stradale mediante la realizzazione di manufatti e segnaletica stradale ad alta visibilità.	
Descrizione dell'obiettivo			
Completamento lavori per la realizzazione dei manufatti, nella fattispecie aiuole spartitraffico, e del rifacimento della segnaletica orizzontale mediante l'utilizzo di nuovi materiali ad alta visibilità			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Aggiornamento statistica incidentalità riferita agli ultimi 5 anni in determinati luoghi individuati.		Completamento lavori per la realizzazione di manufatti e apposizione della segnaletica orizzontale di tipo termoplastico preformato ad alta rifrangenza al fine di contenere l'indice di incidentalità stradale.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Personale amministrativo e tecnico del Traffico ed operatori di P.L.		Cittadinanza Utenza debole (pedoni e velocipedi)	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Completamento lavori	01.01.2021	30.06.2021
2	Contabilità e collaudo opere	30.06.2021	31.10.2021
3	Presentazione alla cittadinanza in evento pubblico delle migliorie in termini di sicurezza stradale	30.06.2021	31.12.2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO/EFFICACIA (completamento lavori)	Media incidenti quinquennio/incidenti anno 2021	-30% rispetto alla media del quinquennio precedente	
Proseguimento lavori		Fine	
01.01.2021		31.12.2021	

C.d.R Settore 6 - VIGILANZA FISSA E DINAMICA DEI RIONI DELLA CITTÀ			
Responsabile		ANTONIO LOTITO	
Funzione/Attività		Sicurezza urbana	
Peso			
Finalità		Monitoraggio e presidio localizzato della Città, mediante qualificata presenza nei rioni ed in ZTL.	
Descrizione dell’obiettivo			
La presenza degli operatori sul territorio è indice di sicurezza urbana. Una presenza, però, che necessita di essere qualificata, attiva, costante, dinamica, empatica verso i residenti; permette non solo una più approfondita conoscenza dei luoghi e delle persone, ma consente anche di apprendere dati ed informazioni, raccogliere suggerimenti per creare un ambiente più vivibile, contrastare il degrado urbano, prevenire fenomeni che minacciano il vivere in armonia, raccogliere altresì segnalazioni da parte di titolari di attività. La presenza di soggetti bisognosi di attenzione è superiore nelle aree periferiche della Città, nei rioni e quartieri anche perché distanti dal centro amministrativo della Città, dagli Uffici comunali, molti di loro con difficoltà ad accedere ai canali informatici messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione. Ecco la necessità di creare dei punti di riferimento decentralizzati, dislocati nei rioni e nei quartieri della Città (oltre che la ZTL del centro cittadino), strutturandoli al fine che possano non solo svolgere la funzione di presenza ma in particolare aumentare il senso di sicurezza; saranno veri e propri uffici mobili, con il bagaglio informativo e formativo necessario per indirizzare gli utenti verso gli uffici competenti, guidare nella consultazione ed utilizzo del sito <i>internet</i> comunale e delle funzioni digitali da esso messe a disposizione per i singoli procedimenti amministrativi, o, in alternativa, con a disposizione un ventaglio di modulistica per chi non avesse completa dimestichezza con gli strumenti informatici. Una presenza capace di ascoltare, raccogliere le segnalazioni e darne seguito tracciabile, con la possibilità di monitorare lo stato di ciascuna di esse.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Presenza delle Pattuglie sul territorio, in modalità prevalentemente dinamica.		Presenza costante, programmata e qualificata di personale dislocato, periodicamente, nei quartieri e rioni della Città. Un “ufficio mobile” attrezzato con la possibilità di raccogliere direttamente le segnalazioni e dare corso alle stesse, fungendo da tramite tra l'utente e il palazzo comunale, con a bordo personale dedito all’ascolto della cittadinanza e specificatamente istruito per supportare i cittadini nell'utilizzo delle risorse informatiche del Comune o, in alternativa, consigliare la corretta modulistica da utilizzare. Grazie ai seguiti delle segnalazioni, il costruirsi di un ambiente urbano meno degradato e più sicuro.	
Stakeholders intermedi		Stakeholders finali	
Operatori in servizio esterno di Polizia Locale, specificatamente istruiti per le mansioni di contatto con l'utenza svolte e di raccordo con gli altri uffici comunali. Operatori incaricati della raccolta e gestione delle segnalazioni / esposti.		Residenti nei quartieri e rioni della Città, nelle periferie e nelle aree critiche o isolate.	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Individuazione delle aree dei quartieri e dei rioni ove poter stazionare con l'ufficio mobile, con analisi delle zone critiche e delle peculiarità del territorio.	01/01/2021	31/01/2021
2	Istruzione agli operatori dedicati al servizio. Redazione di una Linea Guida con le modalità per la raccolta delle segnalazioni / esposti e il monitoraggio del seguito.	01/01/2021	28/02/2021
3	Programmazione e calendarizzazione dei presidi fissi e dinamici sul territorio, con pubblicazione delle date in cui sarà possibile usufruire dell'ufficio mobile e svolgimento del servizio	01/02/2021	31/12/2021

4	Analisi delle segnalazioni raccolte e riscontro delle comunicazioni inviate ad altri uffici.	01/10/2021	15/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO	Numero di presidi effettuati nei quartieri e rioni (peso 60%)	170 presidi	
PRODOTTO	Numero di segnalazioni raccolte ed inviate agli uffici / enti competenti (peso 40%)	50 segnalazioni / comunicazioni	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R Settore 7 FUNDRAISING E PROGETTI DI FINANZIAMENTO ESTERNO PROGETTO: IMPLEMENTAZIONE-AGGIORNAMENTO ALBO COMUNALE SPONSOR/DONATORI.			
Responsabile	Dott.ssa Ornella Maria Magnoni		
Funzione/Attività	Aggiornamento e diffusione “ <i>Albo Sponsor Comunale</i> ” con l’obiettivo di incentivare l’attività di Fundraising.		
Peso			
Finalità	Attività di monitoraggio ed informazione di eventi programmati e programmabili nel corso dell’anno 2021, organizzati dai Settori dell’Ente e conseguente attività di ricerca Sponsor/Donatori che contribuiscano economicamente o con forniture di servizi alla realizzazione degli eventi stessi attraverso forme di sponsorizzazione/donazione con conseguente implementazione ed aggiornamento dell’” <i>Albo Sponsor Comunale</i> ” pubblicato sul sito istituzionale dell’Ente.		
Descrizione dell’obiettivo			
Attivazione di un tavolo di coordinamento che garantisca il necessario raccordo tra l’indirizzo di mandato ed il gruppo di lavoro operativo. Il tavolo dovrà essere intersettoriale ai fini della redazione della programmazione in progress degli eventi programmati e programmabili nel corso dell’anno.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Ad oggi ogni Settore dell’Ente programma ed organizza eventi/incontri utilizzando propri canali per sostenerne i costi di realizzazione. Non esiste un’unica “rete” di incontri programmati e programmabili coordinati da un Settore dedicato al quale comunicare con anticipo la realizzazione di eventi/incontri che possano essere oggetto di sponsorizzazione e/o donazione.		Implementazione dell’” <i>Albo Sponsor Comunale</i> ” al quale ogni Settore può accedere, attraverso procedure poste in essere dal Settore Fundraising per sostenere i costi degli eventi/incontri organizzati, sgravando i capitoli di Bilancio di competenza dei diversi Settori dell’Ente.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Operatori economici e/o donatori privati di eventi/incontri dell’Ente.		Settori dell’Ente; Cittadini; Sponsor; Stakeholder in genere.	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Convocazione, attraverso convocazioni concordate, di Tavoli operativi con componenti indicati dal Dirigente del Settore interessato.	01/01/2021	31/12/2021
2	Realizzazione incontri per discutere e validare le proposte provenienti dal gruppo di lavoro; trasmissione della proposta alla Giunta Comunale per la formalizzazione dell’atto oggetto di sponsorizzazione e/o donazione.	01/01/2021	31/12/2021
3	Predisposizione atti formali e conseguente sottoscrizione contratti di sponsorizzazione e/o donazione; Verifiche contabili di rendicontazione annuale.	01/01/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO	Si/no (tramite rendicontazione attività)	Si	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R. Settore 7 - ACQUISIZIONE RISORSE ESTERNE ATTRAVERSO ATTIVAZIONE DI BANDI ED OTTENIMENTO FINANZIAMENTI.			
Responsabile		Ornella Maria Magnoni	
Funzione/Attività		Monitoraggio, controllo documentazione e rispetto termini perentori delle tempistiche delle varie fasi di caricamento documentazioni richieste, sia in fase parziale che finale di rendicontazione, da verificare ed inserire sulle piattaforme dedicate a fronte di finanziamenti ottenuti da Enti Terzi, pena decadenza dei finanziamenti assegnati.	
Peso			
Finalità		Implementare le risorse finanziarie a disposizione del Comune per la realizzazione di interventi ed iniziative di pubblico interesse del territorio comunale.	
Descrizione dell'obiettivo			
Reperire risorse finanziarie esterne attivando tutte le procedure necessarie e richieste per l'ottenimento di finanziamenti assegnati a fronte di presentazione di progetti a valere su Bandi Europei, Ministeriali, Regionali e di Enti Terzi in materie che siano in linea con i punti cardine di mandato dell'Organo di Governo.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Gestione unica di processi di rendicontazione di fondi esterni assegnati a fronte di attivazione di Bandi attivati e finanziati attraverso azioni strutturate e condotte dal Settore dell'Ente dedicato.		Potenziamento/implementazione di tutte le azioni necessarie per la realizzazione degli obiettivi di mandato dell'Organo di Governo attraverso Entrate provenienti da Enti Terzi che aumentino il budget economico a disposizione con conseguente sgravio del Bilancio Comunale.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Unione Europea, Stato, Regione Lombardia, Enti Terzi.		Settori dell'Ente.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Monitoraggio e comunicazione ai diversi Settori interessati delle diverse tempistiche perentorie per la trasmissione al Settore della necessaria documentazione richiesta in fase di rendicontazione a fronte di finanziamenti ottenuti, pena decadenza degli stessi.	01/01/2021	31/12/2021
2	Verifica del materiale trasmesso, secondo le modalità ed i contenuti richiesti in fase di rendicontazione, sia parziale che finale e caricamento dati sulle diverse piattaforme dedicate per l'ottenimento del finanziamento assegnato.	01/01/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO	Si/No	Si	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R. Settore 7 - ACQUISIZIONE RISORSE ESTERNE ATTRAVERSO PARTECIPAZIONE A BANDI			
Responsabile		Ornella Maria Magnoni	
Funzione/Attività		Ricerca, Sviluppo e Implementazione delle fonti di finanziamento Europee, Ministeriali, Regionali e di altri Enti Terzi.	
Peso			
Finalità		Implementare le risorse finanziarie a disposizione del Comune per la realizzazione di interventi ed iniziative di pubblico interesse del territorio Comunale.	
Descrizione dell'obiettivo			
Reperire risorse finanziarie esterne attivando tutte le procedure necessarie e richieste per la presentazione di progetti a valere su bandi Europei, Ministeriali, Regionali e di Enti Terzi in materie che siano in linea con i punti cardine di mandato dell'Organo di Governo.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Gestione unica di processi di reperimento fondi esterni attraverso azioni strutturate e condotte dal Settore dell'Ente dedicato.		Potenziamento/implementazione di tutte le azioni necessarie per la realizzazione degli obiettivi di mandato dell'Organo di Governo attraverso Entrate provenienti da Enti Terzi che aumentino il budget economico a disposizione con conseguente sgravio del Bilancio Comunale.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Unione Europea, Stato, Regione Lombardia, Enti Terzi.		Settori dell'Ente.	
Attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Ricerca ed analisi di fattibilità dei Bandi pubblicati ed emanati da Enti Terzi.	01/01/2021	31/12/2021
2	Costituzione, in funzione del bando, di un tavolo tecnico per programmazione e pianificazione preventiva delle diverse fasi operative.	01/01/2021	31/12/2021
3	Attivazione di tutte le procedure necessarie per la presentazione dei progetti e conseguente reperimento fondi; caricamento della documentazione richiesta sulle diverse piattaforme dedicate.	01/01/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
Prodotto (numero bandi attivati).	Numero bandi attivati	≥15 al 31/12/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	

C.d.R. - Settore 7 - FUNDRAISING			
Responsabile		Ornella Maria Magnoni	
Funzione/Attività		Elaborazione e Sviluppo di progetti di finanziamento esterno	
Peso			
Finalità		Attivazione di manifestazioni di interesse ed acquisizione di sponsorizzazioni spontanee, campagne di sensibilizzazione, mirate a particolari eventi, per la ricerca di Sponsor finalizzate all’acquisizione di utilità economiche per l’Ente.	
Descrizione dell’obiettivo			
Rafforzare ed implementare le azioni di sinergia realizzate negli anni precedenti tra il Comune ed i Soggetti esterni (sia pubblici sia privati) al fine di incrementare le risorse economiche in “Entrata” e sgravare il Bilancio Comunale sia in termini di minori costi sia di minori interventi “tecnici” attraverso sottoscrizione di contratti di sponsorizzazione.			
Situazione iniziale: ambiente / contesto		Impatto atteso: ambiente / contesto modificato	
Gestione unica di processi di reperimento fondi attraverso azioni di fundraising condotte dal Settore dedicato dell’Ente.		Potenziamento delle azioni per un incremento delle sponsorizzazioni derivanti da Soggetti Terzi attraverso forme di comunicazione, informazione e diretto coinvolgimento degli stakeholder.	
Stakeholder intermedi		Stakeholder finali	
Cittadini, imprese, Operatori Economici e Soggetti del Terzo Settore in genere.		Settori dell’Ente Cittadini, imprese, Operatori Economici e Soggetti del Terzo Settore in genere.	
Attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo:			
Fase	Descrizione fase	Inizio	Fine
1	Valutazioni iniziative su cui attivare forme di sponsorizzazione/fundraising da proporre all’Organo di Governo a fronte di confronto/condivisione con i diversi Settori dell’Ente sia costruendo con gli Sponsor già acquisiti una relazione stabile e privilegiata, sia ricercandone di nuovi.	01/01/2021	31/12/2021
2	Monitoraggio e rendicontazione dei risultati con cadenza semestrale	01/01/2021	31/12/2021
Indicatore del risultato finale			
Denominazione	Modalità di calcolo	Valore atteso	Valore effettivo
PRODOTTO (Numero Sponsor)	N. SPONSOR	≥ 30 Sponsor al 31/12/2021	
Inizio		Fine	
01/01/2021		31/12/2021	



Comune di Gallarate

(provincia di Varese)



Obiettivi di Performance organizzativa

PERFORMANCE 2021 - OBIETTIVI ORGANIZZATIVI – PROCESSI			
SEGRETARIO GENERALE	SEGRETARIO GENERALE		
LA PLACA PIETRO	SETTORE 1 – Affari generale, personale, servizi alla persona	1. Bilancio di mandato al 2021 2. Rafforzamento del controllo sugli organismi esterni all'Ente	
		1. Amministrazione del personale 2. Gestire interventi a favore della famiglia (minori, disabili, adulti e anziani over 65) 3. Il Sistema Integrato dei Servizi a sostegno della genitorialità, dell'affido familiare e della tutela minori 4. Organi istituzionali 5. Pianificazione delle risorse umane	
COLOMBO MICHELE	SETTORE 2 – Finanziario, tributi, logistica e contratti	1. Accessibilità Ente 2. Acquisizione beni e servizi 3. Contratti, procedure negoziali e centrale di committenza 4. Controllo <i>compliance</i> tributaria 5. Gestione Cassa economale 6. Gestione dell'entrata e della spesa 7. Gestione informatica 8. Gestione tributaria 9. Programmazione di bilancio e rendicontazione 10. Tutela legale	
TENTI CRISTIANO	SETTORE 3 – Servizi al territorio	1. Acquisizione servizi e forniture 2. Controllo del territorio (Edilizia) 3. Edilizia 4. Gestione, valorizzazione e alienazione patrimonio 5. Gestire il ciclo dell'opera pubblica 6. Manutenzione del patrimonio comunale – Edifici scolastici, alloggi ERP, strade, illuminazione pubblica e immobili 7. Pianificazione e programmazione opere pubbliche 8. Pianificazione territoriale 9. Tutela e promozione della risorsa ambientale 10. Valorizzazione del paesaggio	
CUNDARI MARTA	SETTORE 4 – Commercio, artigianato e attività cimiteriali	1. Controllo del territorio (Commercio) 2. Sportello unico Attività produttive	

SOLINAS MANUELA	SETTORE 5 – Scuola, cultura, sport, tempo libero e demografici	1. Anagrafe, leva, Statistica 2. Associazionismo territoriale 3. Elettorale 4. Erogazione servizi scolastici a domanda individuale (pre e post scuola) 5. Erogazione servizi scolastici a domanda individuale (refezione) 6. Eventi di promozione della lettura organizzati dalla biblioteca 7. Gestione impiantistica sportiva cittadina 8. La gestione Biblioteconomica 9. Organizzazione di eventi proposta da terzi di promozione della lettura 10. Stato civile
LOTITO ANTONIO	SETTORE 6 – Polizia locale e Protezione civile	1. Attività autorizzatorie 2. Polizia amministrativa 3. Polizia giudiziaria 4. Protezione civile 5. Sicurezza stradale, viabilità e controlli 6. Sicurezza urbana e controlli
MAGNONI ORNELLA MARIA	SETTORE 7 – <i>Fundraising</i> e progetti di finanziamento esterno	1. <i>Fundraising</i> e sponsorizzazioni 2. Ricerca proattiva di finanziamenti

C.d.R DIRIGENTE - PIETRO LA PLACA - SETTORE 1 AFFARI GENERALI, PERSONALE, SERVIZI ALLA PERSONA	
Titolo del Processo:	ORGANI ISTITUZIONALI
Principali contenuti e finalità:	Garantire il funzionamento degli Organi (Sindaco, Giunta, Consiglio Comunale), della partecipazione e del decentramento nonché della comunicazione istituzionale.

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
DECRETO DI PROCLAMAZIONE DEGLI ELETTI	A Conclusione del procedimento elettorale il Seggio Centrale Elettorale certifica i risultati individua il candidato Sindaco vincitore e conseguentemente assegna i seggi consiliari ai gruppi politici partecipanti alle elezioni.

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 INSEDIAMENTO ORGANI	A seguito dello svolgimento delle elezioni amministrative garantire l'insediamento degli Organi per il pieno svolgimento delle funzioni istituzionali ed amministrative (Sindaco - Giunta Comunale, Consiglio Comunale)
2 NOMINE	A seguito dell'insediamento degli Organi garantire le Nomine di competenza c/o Enti, società e Istituzioni
3 CONVOCAZIONE E CONFEZIONAMENTI ATTI COLLEGIALI	Garantire l'ordinaria attività istituzionale amministrativa degli Organi
4 DECENTRAMENTO	Regolamentare e istituire forme di partecipazione e decentramento istituzionale
5 SERVIZI DI STAFF AGLI ORGANI	Garantire i servizi amministrativi di supporto agli Organi istituzionali
6 COMUNICAZIONE	Garantire la comunicazione istituzionale e i rapporti con la stampa da parte degli Organi

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
	garantire i tempi previsti dalla normativa	garantire il funzionamento degli Organi	

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
Insedimento Sindaco, Giunta, Consiglio		vedi T.U . 18/08/2000 n. 267	
Nomina rappresentante del Comune		vedi T.U . 18/08/2000 n. 267 ed eventuali atti statutari	
Gestione ciclo deliberazioni organi collegiali (Giunta, Consiglio)		vedi T.U 18/08/2000 n. 267 e regolamento comunale	
Gestione ciclo deliberativo organi decentrati		vedi regolamento comunale per le Consulte Rionali	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	delibere giunta - delibere consiglio	180/53(sedute) - 80/12 (sedute)	
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro	comunicati stampa/conferenze stampa	171/13	

Interconnessione con altri processi
Prodromico a tutti i processi di competenza dell'Ente

--

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
Rispetto dei termini legali
normativa incompatibilità/inconferibilità

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	tempo medio pubblicazione delibere giunta	numero gg intercorsi data approvazione e data pubblicazione/n. delibere adottate	gestionale segreteria	n.	90	92,76		≤ 1 gg lavorativo nel 90 % degli atti *		
performance	tempo medio pubblicazione delibere consiglio	numero gg intercorsi data approvazione e data pubblicazione/n. delibere adottate	gestionale segreteria	n.	80	82,94		≤ 3 gg lavorativi nel 80% degli atti *		

* salvi problemi informatici accertati

C.d.R DIRIGENTE - PIETRO LA PLACA- SETTORE 1 AFFARI GENERALI, PERSONALE, SERVIZI ALLA PERSONA	
Titolo del Processo:	PIANIFICAZIONE RISORSE UMANE
Principali contenuti e finalità:	Reperimento e gestione risorse umane

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
Rilevazione del fabbisogno di personale	Rilevazione del fabbisogno di personale

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
RILEVAZIONE DEL FABBISOGNO	Monitoraggio del fabbisogno con il Comitato Direttivo a seguito di uscita di personale (dimissioni, pensioni, mobilità)
MOBILITA' - ART.30 D.LGS. 165/2001	Espletamento procedura di mobilità - art. 30 D.Lgs. 165/01
MOBILITA' ART. 34BIS D.LGS. 165/2001	Comunicazione procedura di mobilità - art. 34bis D.Lgs.165/01
MOBILITA' ART. 1, COMMA 424, L. 190/2014	Utilizzo procedura portale dipartimento funzione pubblica
UTILIZZO GRADUATORIA NS ENTE	Scorrimiento graduatoria
UTILIZZO GRADUATORIA DA ALTRI ENTI	Ricerca di Enti con graduatoria valide; approvazione convenzione; utilizzo graduatoria;
CONCORSI	Predisposizione bando di concorso; nomina commissione, ammissione/esclusione candidati; selezione, pubblicazione graduatoria, comunicazione esito
ASSUNZIONE	Predisposizione contratto individuale di lavoro - sottoscrizione
ASSUNZIONI A TEMPO DETERMINATO	Selezioni pubbliche e/o utilizzo nominativi da Centro per l'impiego
UTILIZZO L.S.U.	Predisposizione progetto e richiesta Centro per l'impiego

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
		valorizzazione del capitale umano	
		garantire turn over	

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
rilevazione del fabbisogno	Atto di Giunta Comunale	allegato al Bilancio di previsione	
mobilità art.30 D.Lgs 165/2001	Avviso mobilità	vedi T.U . 165/2001 e Regolamento servizi e uffici (30 gg)	
mobilità art. 34bis D.Lgs 165/2001	Comunicazione ARIFL e DFP	vedi T.U 165/2001 (60 gg)	
mobilità art. 1, comma 424, L. 190/2014	Atto di Giunta Comunale	vedi L. 190/14 e D.M. 14.9.2015	
utilizzo graduatoria ns. ente	Determina dirigenziale	vedi T.U 165/2001 - Legge stabilità	
utilizzo graduatoria da altri enti	Atto di Giunta Comunale	vedi L. 350/03 e Circ. DFP n. 5/2013	
concorsi	Determina dirigenziale approv. bando, nomina commissione, ammissione/esclusione candidati, selezioni	vedi DPR 487/94 e T.U. 165/2001 (180 gg)	
assunzione	Predisposizione contratto individuale di lavoro - sottoscrizione (12)	vedi CC.CC.NN.LL. vigenti e Regolamento servizi e uffici	
assunzioni a tempo determinato	Selezioni pubbliche e/o utilizzo nominativi da Centro per l'impiego (3)	vedi DPR 487/94 - T.U. 165/01 - D.Lgs. 368/01 - D.Lgs. 2	
utilizzo L.S.U.	Atto di Giunta Comunale approvazione progetto e richiesta Centro per l'impiego (6)	vedi L. 189/2015	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro	cessazioni	16	
	assunzioni	15	
	dirigenti	7	
	dipendenti	257	
	cedolini (annui)	3480	
	turn over in uscita (n. dip uscita/tot. Dipendenti (teste))	0,05	
	turn over in entrata (n. nuovi dip/dip totale (teste))	0,06	

Interconnessione con altri processi
servizio di staff interno a tutti settori e processi

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
complessità materia
parziale esternalizzazione servizi
utilizzo nuovi programmi e manutenzione esistenti

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	n. dip per figura dirigenziale	n. dip/n. dir	gestionale personale	n.	36,4	40,7		37,9		
performance	tasso assenza media (escluso ferie)	tasso assenza media (ore assenza -malattia, permessi, maternità, L.104,etc) /ore lavorate	gestionale personale	%	10,43	9,27		<10		
performance	personale per popolazione	popolazione residente/personale	gestionale personale/finanziario	n.	1/209	1/222		<1/180		
performance	indice stabilità organizzazione	fte personale dipendente(dir + i. ind.)/FTE totale personale (indeterminato, determinato collaborazioni, interinali)	gestionale personale	%	0,98	0,99		≥0,95		
performance	capacità organizzativa	ore tot. Straordinario/tot dipendenti(-dir e po)	rilevazione presenze	n.	15,47	15,11		<15		
performance	capacità incentivazione	fondo a destinazione variabile/tot. Dipendenti (teste-dir e td)	gestionale personale	€	1284,98	1146,17		2104,13		

C.d.R DIRIGENTE - PIETRO LA PLACA- SETTORE 1 AFFARI GENERALI, PERSONALE, SERVIZI ALLA PERSONA	
Titolo del Processo:	AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE
Principali contenuti e finalità:	gestione del rapporto di lavoro

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
ASSUNZIONE	Assunzione di personale

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 ASSUNZIONE PERSONALE	Istruttoria pratica - Predisposizione contratto individuale di assunzione - sottoscrizione - caricamento scheda anagrafica e variabili mensili per elaborazione cartellino presenze/assenze
2 ACCREDITO STIPENDIO	Domanda redatta dal dipendente secondo fac.simile predisposto dal servizio personale
3 ATTRIBUZIONE ASSEGNI FAMILIARI	Domanda redatta dal dipendente su modulistica appositamente predisposta dal Servizio Personale - istruttoria
4 ATTRIBUZIONE DETRAZIONI FISCALI	Domanda redatta dal dipendente secondo fac-simile predisposto dal servizio personale
5 PERMESSI PER MOTIVI DI STUDIO	Istanza di parte - istruttoria - autorizzazione - verifica frequenza ed esami
6 INCARICHI ESTERNI	Istanza di parte - istruttoria - autorizzazione
7 CONGEDO ANTICIPATO PER MATERNITA'	istanza di parte -istruttoria - autorizzazione
8 CONGEDO OBBLIGATORIO PER MATERNITA'	istanza di parte - istruttoria- autorizzazione
9 RIPOSI/CONGEDI/PERMESSI D.Lgs. 151/01	istanza di parte - istruttoria - autorizzazione
10 PERMESSI E CONGEDI VARI	istanza di parte - istruttoria - autorizzazione
11 DENUNCE INFORTUNI PERSONALE	gestione delle denunce degli infortuni del personale dipendente
12 PERMESSI E CONGEDI LEGGE 104/1992	istanza di parte - istruttoria - autorizzazione
13 ASPETTATIVE E CONGEDI GRAVI MOTIVI FAM.	istanza di parte - istruttoria - autorizzazione
14 SOVVENZIONI EX INPDAP	domanda redatta secondo modulistica appositamente predisposta dall'istituto previdenziale - caricamento on line
15 PRESTITO CON UN ISTITUTO FINANZIARIO	istanza di parte - rilascio certificazioni stipendiali - concessione prestito
16 MODIFICHE RAPPORTI DI LAVORO	istanze di parte - modifiche contratto individuale di lavoro
17 VISITE MEDICHE PRELIMINARI E/O PERIODICHE	calendario delle visite obbligatorie - istanza di parte per ulteriori visite
18 MALATTIA	gestione certificati medici - visite fiscali - verifica retribuzione
19 PROCEDIMENTI DISCIPLINARI	segnalazione -collaborazione nell'istruttoria della pratica
20 MOBILITA' INFRASETTORIALE E INTERNE	istanza di parte - istruttoria
21 MUTAMENTO DI MANSIONI PER INIDONEITA' FISICA	istanza di parte - istruttoria
22 RINNOVI CONTRATTUALI	Applicazione rinnovi contrattuali
23 CESSAZIONE PER DIMISSIONI VOLONTARIE	istanza di parte - predisposizione atti per cessazione rapporto di lavoro
24 COLLOCAMENTO A RIPOSO PER INABILITA'	istanza di parte - istruttoria pratica - presa atto decisione commissione
25 PRATICHE DI FINE RAPPORTO	predisposizione atti per collocamento a riposo per sopraggiunti limiti di età
26 RICONGIUNZIONE E RISCATTI	istanza di parte per pratica di ricongiunzione e riscatti per titoli di studio, etc.
27 PRATICHE DI PENSIONE	istanza di parte - rilascio posizione assicurativa su Passweb

28 CERTIFICATI DI SERVIZIO	istanza di parte - rilascio certificazioni
29 CICLO DELLA PERFORMANCE	gestione ciclo della performance
30 PIANO DELLA FORMAZIONE	programmazione della formazione trasversale
31 DVR-PDE - PROVE EVACUAZIONE	Predisposizione e approvazione della documentazione di individuazione e gestione del rischio connesso al ciclo lavorativo
32 NOMINA RSPP	Individuazione e nomina del responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione
33 NOMINA RLS	Individuazione e nomina dei rappresentanti dei Lavoratori in tema di Sicurezza
34 NOMINA MEDICO COMPETENTE	Individuazione e nomina del Medico Competente
35 INDIVIDUAZIONE ADDETTI ANTINCENDIO E PRIMO SOCCORSO	Individuazione e nomina degli addetti antincendio e di primo soccorso
36 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PERSONALE	Somministrazione formazione obbligatoria ai lavoratori titolari di funzioni nel ciclo di gestione del Rischio
37 SORVEGLIANZA SANITARIA	Organizzare la sorveglianza sanitarie d'intesa con il medico competente nei confronti dei lavoratori dipendenti
38 DPI	Munire i lavoratori esposti dei Dispositivi di protezione individuale
39 COSTITUZIONE FONDI	garantire la politica di incentivazione del personale dipendente tramite fondi contrattualmente previsti

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
	garantire i tempi previsti dalla normativa	garantire il funzionamento dell'apparato amministrativo	

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
1 ASSUNZIONE PERSONALE		nei termini di legge	
2 ACCREDITO STIPENDIO		entro mese successivo alla richiesta	
3 ATTRIBUZIONE ASSEGNI FAMILIARI		entro mese successivo alla richiesta	
4 ATTRIBUZIONE DETRAZIONI FISCALI		entro mese successivo alla richiesta	
5 PERMESSI PER MOTIVI DI STUDIO		30 giorni	
6 INCARICHI ESTERNI		30 giorni	
7 CONGEDO ANTICIPATO PER MATERNITA'		15 giorni	
8 CONGEDO OBBLIGATORIO PER MATERNITA'		15 giorni	
9 RIPOSI/CONGEDI/PERMESSI D.Lsg. 151/01		30 giorni	
10 PERMESSI E CONGEDI VARI		nei termini di legge	
11 DENUNCE INFORTUNI PERSONALE		nei termini di legge	
12 PERMESSI E CONGEDI LEGGE 104/1992		30 giorni	
13 ASPETTATIVE E CONGEDI GRAVI MOTIVI FAM.		30 giorni	
14 SOVVENZIONI EX INPDAP		30 giorni	
15 PRESTITO CON UN ISTITUTO FINANZIARIO		30 giorni	
16 MODIFICHE RAPPORTI DI LAVORO		60 giorni	

17 VISITE MEDICHE PRELIMINARI E/O PERIODICHE		secondo il piano di sorveglianza sanitaria	
18 MALATTIA		nei termini di legge	
19 PROCEDIMENTI DISCIPLINARI		nei termini di legge T.U. 165/2001	
20 MOBILITA' INFRASETTORIALE E INTERNE		non previsti	
21 MUTAMENTO DI MANSIONI PER INIDONEITA' FISICA		nei termini previsti dal CCNL	
22 RINNOVI CONTRATTUALI		entro mese successivo alla sottoscrizione del CCNL	
23 CESSAZIONE PER DIMISSIONI VOLONTARIE		30 giorni	
24 COLLOCAMENTO A RIPOSO PER INABILITA'		nei termini di legge	
25 PRATICHE DI FINE RAPPORTO		nei termini di legge	
26 RICONGIUNZIONE E RISCATTI		nei termini di legge	
27 PRATICHE DI PENSIONE		nei termini di legge	
28 CERTIFICATI DI SERVIZIO		30 giorni - L. 241/90	
29 AFFIDAMENTO SERVIZIO SORVEGLIANZA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO		Dlgs 81/08 e 50/2016	
30 INDIVIDUAZIONE RSPP, MEDICO COMPETENTE, RLS, ADETTI ANTICENDIO E PRIMO SOCCORSO		Dlgs 81/08	
31 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PERSONALE E DEGLI ADDETTI		Dlgs 81/08	
32 PREDISPOSIZIONE E ADOZIONE DVR-PDE		Dlgs 81/08	
33 RIUNIONE ANNUALE		Dlgs 81/08	
34 DPI E PROVE AVACUAZIONE		D.lgs 81/08	
35 CICLO PERFORMANCE		NEI TERMINI DA CCDI E SMIVAP	
36 PIANO FORMAZIONE		PIANO ANNUALE	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	Determinazioni e atti del Dirigente	55	
autorizzazioni / concessioni	Atti del Dirigente	53	
certificazioni	Certificati di servizio	22	
servizi individuali agli utenti	Attribuzione a.n.f. - Prestiti -Istanze di parte	104	
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro	n. dir	\	
	n. dipendenti (teste)	265	
	n. part time	42	
	n. td	3	
	po	11	

Interconnessione con altri processi
Processo risorse umane

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
complessità della materia
Ricorso a professionalità esterne

Aggiornamento e implementazione supporto informatico

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	indic eff.	tot dip (teste)/fte dip (no dir +po)	personale	n.	40,8	37,8		42,4		
performance	ind. Incentivazione	completamento liquidazione incentivazione entro 31/07	personale	%	100%	100%		100%		

C.d.R DIRIGENTE - PIETRO LA PLACA- SETTORE 1 AFFARI GENERALI, PERSONALE, SERVIZI ALLA PERSONA	
Titolo del Processo:	GESTIRE INTERVENTI A FAVORE DELLA FAMIGLIA (minori, disabili, adulti e anziani over 65)
Principali contenuti e finalità:	Tutti gli interventi previsti dal presente processo sono mirati al sostegno sia della singola persona sia dei nuclei familiari nel loro complesso, che si rivolgono al Servizio Sociale per un aiuto/supporto che non sempre

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
interno	su input di altro servizio/settore interno all'Ente
istanza	su segnalazione/input di enti e/o servizi diversi esterni all'Ente
esterno	domanda/segnalazione

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 istanza/segnalazione	istanza da parte dell'interessato/su segnalazione
2 protocollazione	protocollazione delle istanze interna al settore
3 valutazione ex-ante e ex-post	approfondimento della situazione mirato alla comprensione del bisogno finalizzato all'individuazione di risposte efficaci per la definizione di un eventuale progetto di intervento (ex-ante); valutazione dell'efficacia
4 presa in carico e valutazione	chek list: se esito negativo comunicazione di chiusura procedimento ed archiviazione del caso; se esito positivo si passa alla fase 5
5 realizzazione intervento	comunicazione avvio intervento all'interessato/ enti/servizi interni/esterni all'Ente - elaborazione di un progetto sociale con relativa chek list- adozione atti formali
6 monitoraggio e verifica in itinere	monitoraggio degli impegni concordati nel progetto ed efficacia degli interventi
7 valutazione/relazione finale	valutazione esito del progetto rispetto agli obiettivi fissati
8 customer satisfaction	verifica gradibilità attraverso customer satisfaction; elaborazione dati statistici e relativi grafici.
9 controllo contabile/pagamenti	verifiche fattura per regolarità della prestazione e liquidazione; erogazione contributo; erogazione servizio
10 comunicazione chiusura procedimento	atto formale di chiusura procedimento

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
accesso a servizi e strutture residenziali e semiresidenziali	domanda/protocollazione/valutazione/presa in carico o archiviazione/stesura progetto/inserimento in	tempistica variabile sulla base di urgenza, disponibilità	
gestire il servizio di prima informazione e di orientamento	accoglienza/orientamento ai diversi servizi/ informazioni sulle attività in itinere/eventuale	immediato	
gestire la presa in carico dell'utente (segretariato sociale)	primo colloquio con registrazione su cartella informatizzata/visita domiciliare/valutazione del bisogno	massimo 15 gg	
gestire patrocini, contributi, progetti sociali, sussidi e agevolazioni economiche	domanda/protocollazione/valutazione/presa in carico o archiviazione/stesura progetto /approvazione	120 gg	
gestire finanziamenti/contributi regionali e/o statali finalizzati (bandi regionali; DGR ecc)	approvazione/predisposizione modulistica/apertura sportelli/raccolta	sulla base della disponibilità economica	
gestire l'affidamento dei servizi	tipologia di affidamento/stesura capitolato e/o progetto/atto formale/affidamento	a seconda della tipologia di affidamento	
gestire reclami e disservizi	ascolto del cittadino (customer satisfaction o reclamo)/controllo qualità dei servizi		

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	provvedimento di concessione o diniego	1 ogni richiesta	
autorizzazioni / concessioni	non vengono rilasciate né autorizzazioni né concessioni	0	
certificazioni	fase di un procedimento e non atto conclusivo di processo	a richiesta	
servizi individuali agli utenti	erogazione servizio	a richiesta	
servizi generali alla collettività	qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati	a richiesta	
controlli / sanzioni	il controllo di regolarità amministrativa e contabile/ il controllo di gestione/ il controllo strategico/chek	a campione/su ogni istanza	
contributi / vantaggi economici	mandato di pagamento/bonifico bancario	1 ogni richiesta	
documenti / atti di pianificazione e regolazione	atti amministrativi generali/provvedimenti di regolazione individuali/piani in materia sanitaria	differenti per casistica di procedimento	
controllo di qualità del servizio	analisi e miglioramento delle prestazioni del servizio/consolidamento risultati di qualità (buona prassi)	controlli effettuati in itinere per ogni processo	

Interconnessione con altri processi	
protocollazione, liquidazione, processi di enti terzi e dell'associazionismo territoriale	

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)	
rischio di discrezionalità in merito ai contributi in considerazione della specificità di ogni singolo intervento; incremento costante della domanda conseguente alla crisi del welfare sociale	

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
efficienza	costo del processo per cittadino	(totale pagamenti effettuati nell'anno al lordo ritenute fisc/prev/assist a carico dipendente + irap + oneri prev/assist a carico ente per il personale quantificato addetto al processo + costi acquisizione beni e servizi) / (residenti al 1°/1 dell'anno)	gestionali contabilità, retribuzioni, servizi demografici	€	193,96	214,42		<195		

performance	costo del processo a carico bilancio comunale	utilizzo fondi comunali/utilizzo fondi totali (compreso fondi regionali - Ufficio di Piano)	gestionale contabilità	%	61,91%	78,51		<74%		
-------------	---	--	------------------------	---	--------	-------	--	------	--	--

Interconnessione con altri processi

processi amministrativo delle Autorità Giudiziarie; processi di altri Enti/Servizi ed Istituzioni territoriali; processi contabili-processi amministrativo delle Autorità Giudiziarie; processi di altri Enti/Servizi ed Istituzioni territorialiprocessi amministrativo delle Autorità Giudiziarie; processi di altri Enti/Servizi ed Istituzioni ter

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
riuscire ad incrementare la banca dati delle famiglie disponibili all'affido.

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
efficienza	costo del processo per cittadino	(totale pagamenti effettuati nell'anno al lordo ritenute fisc/prev/assist a carico dipendente + irap + oneri prev/assist a carico ente per il personale quantificato addetto al processo + costi acquisizione beni e servizi) / (residenti al 1°/1 dell'anno)	gestionali contabilità, retribuzioni, servizi demografici	€	8	10,15		<8		

Titolo del Processo:	GESTIONE TRIBUTARIA
Principali contenuti e finalità:	gestione dei tributi locali di competenza comunale

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
interno	predisposizione dei regolamenti, tariffe e aliquote
esterno/istanza	(richieste informazioni, denunce, istanze, variazioni, pagamenti, richieste rateizzazioni...)

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 - Predisposizione Regolamenti	predisposizione dei regolamenti, tariffe e aliquote
2 - Predisposizione ruoli	predisposizione ruolo, elenchi nominativi contribuenti
3 - Invio avvisi	invio avvisi pagamento ai contribuenti
4 - Front office	assistenza al contribuente con attività di front office
5 - Gestione dinamica	gestione variazioni in esercizio (nuove iscrizioni, cessazioni, variazioni)
6 - Compliance	verifiche e controlli, bonifiche banche dati, rimborsi, contenzioso

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto / Contesto	Efficacia
Oneri personale dipendente € 200.000,00	rispetto dei tempi previsti dalle scadenze (gg. scostamento da scadenza)	% compliance contributiva	% riscossione imposte rispetto teorico dovuto
Servizi postali, stampa, software, hardware 150.000,00		utenze (immobili) IMU - TASI; rilevazione	contenimento costi del personale: gestione IMU - TASI; numero utenze (immobili / addetti in servizio rapportati part - time in Tributi
Riscossione ordinaria rimborsi 170.757,00		utenze (soggetti) TARI; rilevazione	contenimento costi del personale: gestione TARI; numero utenze (soggetti) / addetti in servizio rapportati part - time in Tributi
		numero accessi agli sportelli tributi interni; rilevazione	

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
predisposizione dei regolamenti, tariffe e aliquote		annuale	
predisposizione ruolo, elenchi nominativi contribuenti		almeno annuale	
invio avvisi pagamento		annuale	
assistenza al contribuente con attività di front office		continua	
gestione variazioni in esercizio (nuove iscrizioni, cessazioni, variazioni)		continua	
verifiche e controlli, bonifiche banche dati, rimborsi, contenzioso		continua	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			oneri personale dipendente
autorizzazioni / concessioni			Software/Hardware
certificazioni	attestazioni limite di conferimento rifiuti		Servizi (postali, stampa)

servizi individuali agli utenti	assistenza al contribuente con attività di front office		
servizi generali alla collettività	fronto office tributario		
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici	sgravi/riduzioni imposte/rimborsi		
documenti / atti di pianificazione e regolazione	predisposizione dei regolamenti, tariffe e aliquote		
altro			

Interconnessione con altri processi
interconnessione con il processo di accertamento tributario e di programmazione di bilancio per quanto riguarda le entrate tributarie

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
COMPLIANCE TRIBUTARIA CHE NECESSITA DI VERIFICHE E CONTROLLI CONTINUATIVI
PROCEDURE NON SEMPRE INTEGRATE CON ALTRE ATTIVITA' COMUNALI (GESTIONE TERRITORIO - GESTIONE ANAGRAFICA DELLA POPOLAZIONE)

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
customer	rilevazione soddisfazione cliente/utente esterno	n. compilazioni individuali di indagine di soddisfazione del servizio / contribuenti totali agli sportelli dell'Ente	gestionali per rilevazione customer satisfaction	%	0	0	> 20%		
efficienza	costo del processo per cittadino	(totale pagamenti effettuati nell'anno al lordo ritenute fisc/prev/assist a carico dipendente + irap + oneri prev/assist a carico ente per il personale quantificato addetto al processo + costi acquisizione beni e servizi) / (residenti al 1°/1 dell'anno)	gestionali contabilità, retribuzioni, servizi demografici	€	43,76	9,48	≤15,42		
performance	efficiente riscossione tributaria IMU	riscossione complessiva competenza e residui nell'anno per IMU / riscossione minima prevista da Ministero Economia e Finanze su base stimata	gestionale contabilità; portale MEF	%	123,84%	97,82%	>93,57%		
performance	efficiente riscossione tributaria TARI	riscossione complessiva competenza e residui nell'anno per TARI / valore complessivo piano finanziario del servizio di gestione rifiuti	gestionale contabilità; gestionale tributi	%	99,58%	97,00%	≥100,1%		
performance	efficiente riscossione tributaria TASI	riscossione complessiva competenza e residui nell'anno per TASI / riscossione minima prevista da Ministero Economia e Finanze su base stimata	gestionale contabilità; portale MEF	%	122,45%	109%	>85,37%		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. MICHELE COLOMBO - SETTORE 2 FINANZIARIO, TRIBUTI, LOGISTICA E CONTRATTI			
Titolo del Processo:		CONTROLLO COMPLIANCE TRIBUTARIA	
Principali contenuti e finalità:		attività di accertamento tributario (maggior imponibile rispetto a quanto dichiarato dal contribuente/parziale od omesso versamento di imposta)	
Tipologia Input: interno / esterno / istanza		Descrizione Input	
interno		attivazione processo di accertamento / atti di accertamento / attivazione procedure coattive di riscossione	
esterno		versamento imposta da parte del contribuente	
Fasi del processo - Titolo		Descrizione fase	
1 - Accertamento		verifica in banche dati denunce e versamenti del contribuente, richiesta chiarimenti al contribuente, evasione od elusione dell'imposta, elaborazione atto di accertamento, formalizzazione e invio atto/notifica atti giudiziari	
2 - Riscossione		incasso atto di accertamento, in caso contrario attivazione processo coattivo esterno di riscossione tramite concessionario	
Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto	Efficacia
Oneri personale dipendente € 251.600,00	tempo intercorrente tra evasione/elusione contribuente e attivazione accertamento da parte dell'Ente		oneri personale dipendente
Servizi postali, stampa, software, hardware 230.000,00			software / hardware
Riscossione coattiva 230.864,01			servizi (elaborazione accertamenti, s. postali, stampa)
Procedimenti			
Descrizione	Tempi di conclusione		
verifica dei dati presenti in banca dati con denunce e versamenti effettuati dal contribuente	dinamica		
in caso di verifica non conforme (evasione od elusione dell'imposta): richiesta chiarimenti al contribuente, elaborazione atto di accertamento, formalizzazione e invio atto al contribuente/notifica			
incasso atto di accertamento, in caso contrario attivazione recupero coattivo tramite concessionario			
Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			Oneri personale dipendente
autorizzazioni / concessioni			Software/Hardware
certificazioni			Servizi (elaborazione accertamenti, postali, stampa)
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni	invito richiesta chiarimenti, elaborazione atto di accertamento, formalizzazione e invio atto al contribuente		
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro			
Interconnessione con altri processi			
Interconnessione con il processo gestione dei tributi			
Criticità (leggibile anche a livello di rischio)			
COMPLIANCE TRIBUTARIA CHE NECESSITA DI VERIFICHE E CONTROLLI CONTINUATIVI			
PROCEDURE NON SEMPRE INTEGRATE CON ALTRE ATTIVITA' COMUNALI (GESTIONE TERRITORIO - GESTIONE ANAGRAFICA DELLA POPOLAZIONE)			
POTENZIALE RISCHIO CONFLITTO DI INTERESSI DELL'AGENTE ACCERTATORE / FENOMENI CORRUTTIVI			
POTENZIALE RISCHIO SOGGEZIONE / TIMORE DELL'AGENTE ACCERTATORE IN RELAZIONE A PROCEDIMENTI CONTROVERSI			

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
impatto	compliance tributaria IMU	riscossione complessiva competenza e residui nell'anno per IMU delle sole riscossioni spontanee (ravvedimenti esclusi) / riscossione media prevista da Ministero Economia e Finanze su base stimata	gestionale contabilità; portale MEF	%	89,85%	71,25	>83,49%		
impatto	compliance tributaria TARI	riscossione complessiva competenza e residui nell'anno per TARI delle sole riscossioni spontanee e a prima bollettazione (ravvedimenti esclusi) / valore complessivo piano finanziario del servizio di gestione rifiuti	gestionale contabilità; portale MEF	%	70,75%	86,66	>90,09%		
impatto	compliance tributaria TASI	riscossione complessiva competenza e residui nell'anno per TASI delle sole riscossioni spontanee (ravvedimenti esclusi) / riscossione media prevista da Ministero Economia e Finanze su base stimata	gestionale contabilità; portale MEF	%	90,28%	92,61	>82,16%		
efficienza	costo del processo per cittadino	(totale pagamenti effettuati nell'anno al lordo ritenute fisc/prev/assist a carico dipendente + irap + oneri prev/assist a carico ente per il personale quantificato addetto al processo + costi acquisizione beni e servizi) / (residenti al 1°/1 dell'anno)	gestionali contabilità, retribuzioni, servizi demografici	€	dato non disaggregabile da gestione complessiva tributi	12,48	>4,62 (per anni accertabili)		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. MICHELE COLOMBO - SETTORE 2 FINANZIARIO, TRIBUTI, LOGISTICA E CONTRATTI									
Titolo del Processo:		PROGRAMMAZIONE DI BILANCIO E RENDICONTAZIONE							
Principali contenuti e finalità:		atti di programmazione finanziaria e gestionale dell'Ente							
Tipologia Input: interno / esterno / istanza		Descrizione Input							
interno		proposte PEG dei diversi Settori dell'Ente							
		proposte finalità / obiettivi specifici dell'Amministrazione							
Fasi del processo - Titolo		Descrizione fase							
1 - Predisposizione DUP		richiesta di budget per costituzione modello di Bilancio							
2 - Analisi dei dati		analisi delle condizioni finanziarie interne ed esterne							
3 - Predisposizione Bilancio		predisposizione del bilancio e relativi allegati, pareri organi di controllo e procedura di approvazione							
4 - Variazioni di Bilancio		variazioni di bilancio, peg, prelievo fondo di riserva, equilibri e assestamento di bilancio							
5 - Gestione residui		riaccertamento annuale ordinario dei residui attivi e passivi							
6 - Predisposizione Rendiconto di gestione		predisposizione del rendiconto dell'esercizio chiuso, pareri organi di controllo e procedura di approvazione							
Indicatori									
Costo	Processo/tempo	Impatto	Efficacia						
Oneri personale dipendente 30.000,00	Tempi di predisposizione tecnica degli atti programmatori		Scostamento temporale degli atti programmatori utilizzabili dalle strutture operative rispetto all'inizio del periodo di potenziale utilizzo (1° gennaio) e degli atti rendicontativi rispetto alle scadenze di legge						
Software/Hardware servizi 30.000,00	Tempi di definizione politica degli atti programmatori		Compliance normativa delle previsioni e delle rendicontazioni finanziarie e della gestione residui						
			Esistenza debiti fuori bilancio						
Procedimenti									
Descrizione		Tempi di conclusione							
richiesta di budget per costituzione modello di Bilancio		annuale							
analisi dei dati prodotti dai Settori dell'Ente									
predisposizione del bilancio e relativi allegati, pareri organi di controllo									
variazioni di bilancio, peg, prelievo fondo di riserva									
equilibri e assestamento di bilancio									
riaccertamento dei residui attivi e passivi									
predisposizione rendiconto di gestione e relativi allegati									
Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo						

atti di amministrazione/gestione	predisposizione del bilancio/rendiconto di gestione e relativi allegati		Oneri personale dipendente						
autorizzazioni / concessioni			Software/Hardware						
certificazioni	certificazione rispetto equilibri, pareggio di bilancio ecc.								
servizi individuali agli utenti									
servizi generali alla collettività									
controlli / sanzioni									
contributi / vantaggi economici									
documenti / atti di pianificazione e regolazione	bilanci, peg, variazioni, documento unico di programmazione, rendiconto di gestione e allegati di legge								
altro									
Interconnessione con altri processi									
interconnesso con i processi di entrata, spesa e rendicontazione della gestione finanziaria e gestione tributi per quanto riguarda le entrate									
interconnesso con altri processi di altri Servizi dell'Ente (Piano OO.PP, programmazione del personale ecc.)									
Criticità (leggibile anche a livello di rischio)									
DISPONIBILITA' DATI ESTERNI DI PROGRAMMAZIONE (LEGGE FINANZIARIA, LEGGI TRIBUTARIE, VINCOLI SPESA...)									
PROCESSO DECISIONALE									
Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
efficienza	costo del processo per cittadino	(totale pagamenti effettuati nell'anno al lordo ritenute fisc/prev/assist a carico dipendente + irap + oneri prev/assist a carico ente per il personale quantificato addetto al processo + costi acquisizione beni e servizi) / (residenti al 1°/1 dell'anno)	gestionali contabilità, retribuzioni, servizi demografici	€	1,79	1,79	<1,7		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. MICHELE COLOMBO - SETTORE 2 FINANZIARIO, TRIBUTI, LOGISTICA E CONTRATTI									
Titolo del Processo:		GESTIONE DELL'ENTRATA E DELLA SPESA							
Principali contenuti e finalità:		gestione delle attività di entrata e di spesa dell'Ente dal punto di vista contabile e finanziario							
Tipologia Input: interno / esterno / istanza		Descrizione Input							
interno		determinazioni dirigenziali / deliberazioni (SPESA) - determinazioni/deliberazioni/atti di accertamento (ENTRATA) - liquidazioni (SPESA)							
esterno		bollettini postali, servizi a domanda individuale							
Fasi del processo - Titolo		Descrizione fase							
ENTRATA									
1 - assunzione accertamento di entrata		assunzione accertamento di entrata							
		ricezione elenchi bollettini postali e servizi a domanda individuale							
2 - atto di accertamento entrata		emissione ordinativo di incasso							
4 - reversale di incasso		emissione della reversale di incasso e trasmissione al tesoriere							
SPESA									
1 - assunzione impegno di spesa		assunzione atto di impegno spesa							
		ricezione fattura/nota di debito, registrazione nel programma di contabilità							
2 - atto di liquidazione spesa		assunzione atto di liquidazione spesa, previo controlli previsti dalla normativa e regolamenti interni							
3 - mandato di pagamento		emissione del mandato di pagamento e trasmissione al tesoriere							
Indicatori									
Costo	Processo/tempo	Impatto / Contesto	Efficacia						
Oneri personale dipendente 274.400,00	tempo di assunzione impegno rispetto ricezione atto	numeri impegni spesa: rilevazione	contenimento costi del personale: gestione della spesa impegni; numero impegni di spesa / addetti in servizio rapportati part - time in Ragioneria						
Software/Hardware servizi 551.642,00	efficienza dei pagamenti; giorni intercorrenti (+/-) tra la scadenza delle fatture passive e latrasmissione del mandato di pagamento al Tesoriere	numero sub - impegni; rilevazione	contenimento costi del personale: gestione della spesa sub -impegni; numero sub - impegni di spesa / addetti in servizio rapportati part - time in Ragioneria						
		numero accertamenti di entrata; rilvazione	contenimento costi del personale: gestione dell'entrata accertamenti; numero accertamenti di entrata / addetti in servizio rapportati part - time in Ragioneria						
		numero mandati; rilevazione	contenimento costi del personale: gestione pagamenti; numero mandati / addetti in servizio rapportati part - time in Ragioneria						
		numero reversali; rilevazione	contenimento costi del personale: gestione incassi; numero reversali / addetti in servizio rapportati part - time in Ragioneria						
		numero liquidazioni; rilevazione	contenimento costi del personale: gestione pagamenti liquidazioni; numero liquidazioni / addetti in servizio rapportati part - time in Ragioneria						
		numero fatture attive; rilevazione	contenimento costi del personale: gestione fatture attive; numero fatture attive / addetti in servizio rapportati part - time in Ragioneria						
		numero fatture passive; rilevazione	contenimento costi del personale: gestione fatture passive; numero fatture passive / addetti in servizio rapportati part - time in Ragioneria						
Procedimenti									
Descrizione		Tempi di conclusione							
ENTRATA									
assunzione accertamento di entrata									
(ricezione elenchi bollettini postali)									

emissione ordinativo di incasso									
emissione della reverse di incasso e trasmissione al tesoriere									
SPESA									
rilascio parere/visto contabile		dinamico							
ricezione fattura/nota di debito, registrazione nel programma di contabilità									
gestione atto di liquidazione di spesa									
emissione del mandato di pagamento e trasmissione al tesoriere									
Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo						
atti di amministrazione/gestione	assunzione accertamento entrata - parere/visto contabile di impegno spesa		Oneri personale dipendente						
autorizzazioni / concessioni			Software/Hardware						
certificazioni									
servizi individuali agli utenti									
servizi generali alla collettività									
controlli / sanzioni	controlli previsti dalla normativa per la liquidazione di spese								
contributi / vantaggi economici									
documenti / atti di pianificazione e regolazione									
altro	emissione reverse di incasso /mandato di pagamento e adempimenti fiscali								
	parificazione della contabilità di tesoreria								
Interconnessione con altri processi									
interconnessione con il processo di programmazione di bilancio									
Criticità (leggibile anche a livello di rischio)									
SCOSTAMENTO TEMPORALE TRA RICEZIONE INCASSI E REGISTRAZIONE CONTABILE									
SCOSTAMENTO TEMPORALE TRA RICEZIONE FATTURE E PAGAMENTO									
Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
efficienza	costo del processo per cittadino	(totale pagamenti effettuati nell'anno al lordo ritenute fisc/prev/assist a carico dipendente + irap + oneri prev/assist a carico ente per il personale quantificato addetto al processo + costi acquisizione beni e servizi) / (residenti al 1°/1 dell'anno)	gestionali contabilità, retribuzioni, servizi demografici	€	6,93	6,01	<5,2		
performance	efficienza dei tempi della registrazione contabile delle entrate	giorni intercorrenti (+/-) tra la registrazione dell'entrata da parte del Tesoriere e la registrazione in contabilità da parte dell'Ente (ponderata sul valore entrata registrata)	gestionale contabilità	gg.	29	25,44	<25		
performance	efficienza dei tempi di pagamento dei fornitori	giorni intercorrenti (+/-) tra la scadenza delle fatture passive e la trasmissione del mandato di pagamento al Tesoriere	gestionale contabilità	gg.	3	- 3,46	<7		

			contenimento costi personale: gestione affidamenti tramite Cassa Economale; numero pagamenti tramite Cassa Economale / addetti in servizio rapportati part-time Economato						
			contenimento costi personale: gestione incassi tramite Cassa Economale; numero incassi registrati tramite Cassa Economale / addetti in servizio rapportati part-time Economato						
Procedimenti									
Descrizione		Tempi di conclusione							
raccolta dei fabbisogni dei servizi dell'ente		dinamico							
quantificazione degli approvvigionamenti									
ricerca di mercato /gara /affidamento									
atto di affidamento									
avvio ordine di acquisizione, ritiro dei beni o somministrazione delle prestazioni									
Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo						
atti di amministrazione/gestione	determinazioni dirigenziali		Oneri personale dipendente						
autorizzazioni / concessioni			Software/Hardware						
certificazioni									
servizi individuali agli utenti									
servizi generali alla collettività									
controlli / sanzioni									
contributi / vantaggi economici	appalti								
documenti / atti di pianificazione e regolazione									
altro									
Interconnessione con altri processi									
interconnesso con il processo di programmazione di bilancio e con altri processi dei settori dell'Ente per quanto riguarda gli approvvigionamenti									
Criticità (leggibile anche a livello di rischio)									

ASSENZA PROGRAMMAZIONE NECESSITA' DA PARTE STRUTTURE DELL'ENTE - ESTEMPORANEITA' DELLE RICHIESTE									
IMPIANTO NORMATIVO DEGLI APPALTI INEFFICIENTE ED INEFFICACE									
POTENZIALE RISCHIO CONFLITTO DI INTERESSI / FENOMENI CORRUTTIVI									
POTENZIALE RISCHIO SOGGEZIONE / TIMORE IN RELAZIONE A PROCEDIMENTI DI ACQUISIZIONE COMPLICATI PER SERVIZIO DA ACQUISIRE/CONTROVERSI									
Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
customer	rilevazione soddisfazione cliente/utente interno	n. compilazioni individuali di indagine di soddisfazione per il servizio di pulizia degli ambienti di lavoro / dipendenti totali dell'Ente negli immobili oggetto del servizio	gestionali per rilevazione customer satisfaction	%	20%	N.D.	20%		
customer	rilevazione soddisfazione cliente/utente interno	n. compilazioni individuali di indagine di soddisfazione per il servizio di fornitura carta per fotocopie-stampe e cancelleria / dipendenti totali dell'Ente	gestionali per rilevazione customer satisfaction	%	20%	N.D.	20%		
efficienza	costo del processo per cittadino	(totale pagamenti effettuati nell'anno al lordo ritenute fisc/prev/assist a carico dipendente + irap + oneri prev/assist a carico ente per il personale quantificato addetto al processo + costi acquisizione beni e servizi) /	gestionali contabilità, retribuzioni, servizi demografici	€	5,16	3,45	<4,37		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. MICHELE COLOMBO - SETTORE 2 FINANZIARIO, TRIBUTI, LOGISTICA E CONTRATTI	
Titolo del Processo:	GESTIONE CASSA ECONOMALE
Principali contenuti e finalità:	incassi servizi ed altro

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
esterno	acquisizione e registrazione incassi cassa economale

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 - Gestione Cassa eco	gestione incassi quali corrispettivi di servizi, rimborsi spese e diritti, cessione tessere parcheggi pubblici a raso a pagamento ecc.

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto	Efficacia
Oneri personale dipendente 30.000,00			riduzione tempi di attesa da parte dell'utenza per la gestione degli incassi (rilevazione da gestionale)
Servizi, software hardware 5.000,00			riduzione della numerosità degli incassi gestiti dalla cassa economale sostituiti da pagamenti on-line

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
gestione incassi, registrazione, rendicontazione e riversame		a sportello immediata per incasso e registrazione (in relazione numerosità utenti)	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione	rendicontazioni		Oneri personale dipendente
autorizzazioni / concessioni			Software/Hardware
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			

documenti / atti di pianificazione e regolazione		
altro		

Interconnessione con altri processi

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
efficienza	costo del processo per cittadino	(totale pagamenti effettuati nell'anno al lordo ritenute fisc/prev/assist a carico dipendente + irap + oneri prev/assist a carico ente per il personale quantificato addetto al processo + costi acquisizione beni e servizi) / (residenti al 1°/1 dell'anno)	gestionali contabilità, retribuzioni, servizi demografici	€	1,78	1,38	<1,52		

Titolo del Processo:	GESTIONE INFORMATICA
Principali contenuti e finalità:	gestione delle implementazioni hardware e software dell'Ente - gestione assistenza

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
interno	programmazione adeguamento tecnico/gestionale hardware e software
	richieste dotazioni
	richieste assistenza

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 - analisi	programmazione pluriennale e di obiettivo: definire le specifiche, stabilire i servizi richiesti ed i vincoli software/hardware
2 - progettazione	definire la struttura software che realizza le specifiche
3 - implementazione	match dei modelli del progetto rispetto software disponibili / configurazione / personalizzazione
4 - verifica e validazione, test	verifica di validazione - test di componenti o unità, test di sistema
5 - assistenza	assistenza software e hardware

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto / Contesto	Efficacia
Oneri personale dipendente 130.400,00	efficienza assistenza: ore medie intercorse tra richiesta e chiusura ticket; rilevazione	numero postazioni individuali informatizzate gestite; rilevazione	contenimento costi personale: postazioni informatizzate; numero postazioni informatizzate / addetti in servizio rapportati part-time Ced
Software/Hardware 311.266,94	efficiente assistenza: analisi customer satisfaction; rilevazione tramite questionari successivo a gestione ticketing con valutazione su almeno 3 livelli significativi (soddisfatto-soddisfatto ma tempi lunghi-non soddisfatto)	numero server di rete gestiti; rilevazione	contenimento costi personale: gestionali software; numero gestionali software (e relativo elenco) / addetti in servizio rapportati part-time Ced
Oneri servizi specialistici acquisiti all'esterno 115.000,00		richieste di assistenza pervenute; rilevazione	

Procedimenti			
Descrizione	Tempi di conclusione		
programmazione pluriennale e di obiettivo: definire le specifiche, stabilire i servizi richiesti ed i vincoli software/hardware			dinamico
definire la struttura software che realizza le specifiche			
match dei modelli del progetto rispetto software disponibili / configurazione / personalizzazione			
verifica di validazione - test di componenti o unità, test di sistema			
assistenza software e hardware			

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			personale adibito ad attività
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			

documenti / atti di pianificazione e regolazione		
altro	dotazioni informatiche	

Interconnessione con altri processi
interconnessione con tutti i processi gestionali dell'Ente

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
AGGIORNAMENTO OPERATORI (A TUTTI I LIVELLI) ALL'EVOLUZIONE TECNOLOGICA E CONOSCENZA DEL MERCATO
ESTREMA VARIABILITA' DELLE TECNOLOGIE DI RIFERIMENTO, DEGLI STANDARD RICHIESTI E DEI VINCOLI TECNICI IMPOSTI DALLE NORME
INADEGUATEZZA RISORSE FINANZIARIE

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
customer	rilevazione soddisfazione cliente/utente interno	n. compilazioni individuali di indagine di soddisfazione per i software applicativi gestionali in uso nell'Ente / dipendenti totali dell'Ente	gestionali per rilevazione customer satisfaction	%	0%	N.D.	20%		
customer	rilevazione soddisfazione cliente/utente interno	n. compilazioni individuali di indagine di soddisfazione per l'hardware in uso nell'Ente / dipendenti totali dell'Ente	gestionali per rilevazione customer satisfaction	%	0%	N.D.	20%		
efficienza	costo del processo per cittadino	(totale pagamenti effettuati nell'anno al lordo ritenute fisc/prev/assist a carico dipendente + irap + oneri prev/assist a carico ente per il personale quantificato addetto al processo + costi acquisizione beni e servizi) / (residenti al 1°/1 dell'anno)	gestionali contabilità, retribuzioni, servizi demografici	€	11,88	7,08	<11,22		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. MICHELE COLOMBO - SETTORE 2 FINANZIARIO, TRIBUTI, LOGISTICA E CONTRATTI	
Titolo del Processo:	TUTELA LEGALE
Principali contenuti e finalità:	GARANTIRE LA TUTELA LEGALE DELL'ENTE NEL CONTENZIOSO AVANTI LE AUTORITA' GIURISDIZIONALI

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
Incardinamento procedimento giurisdizionali avverso ente	Tramite Ricorsi, atti di citazione , etc. etc. soggetti esterni avviano nei confronti dell'ente un contenzioso

Fasti del processo - Titolo	Descrizione fase
predisposizione albo x incarichi legali	In fase preliminare istituire e gestire/aggiornare albo legali per eventuali futuri incarichi
avvio contenzioso con atto a fronte	Notificazione atto introduttivo contenzioso
istruttoria interna ai fini della valutazione circa la resistenza in giudizio	Attività istruttoria con raccolta atti e relazione settori interessati
relazione alla giunta comunale sull'opportunità di costituirsi in giudizio	comunicazione esito istruttoria alla giunta comunale
delibera di costituzione in giudizio con incarico a legale	Predisposizione atto della Giunta comunale di Costituzione in giudizio con nomina legale
predisposizione incarico e approvazione disciplinare	predisposizione atto dirigenziale di approvazione disciplinare e impegno della spesa
gestione rapporto legali incaricati ed esito contenzioso	Presidio esito contenzioso e contatti con i legale

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
		garantire la difesa delle ragioni dell'enti avanti la comp	

Procedimenti			
Descrizione	Tempi di conclusione		
gestione albo elenco avvocati per specializzazione	aggiornamento semestrale		
decisione della giunta sulla costituzione in giudizio	tempestivo rispetto ai tempi del procedimento giurisdiz		
approvazione disciplinare incarico	tempestivo prima dell'inizio dell'incarico		

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro	contenziosi	35	
	disciplinari	35	
	legali iscritti albo	129	
	liquidazioni	51	

Interconnessione con altri processi
tutela assicurativa

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
tempistica vincolata al tipologia di contenzioso

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	costo medio contenzioso	valore tot. Liquidazione/n. liquidazioni	uff. contenzioso	€	1.846,06	1.520,57	≤ Valori medi dm giustizia		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. MICHELE COLOMBO - SETTORE 2 FINANZIARIO, TRIBUTI, LOGISTICA E CONTRATTI	
Titolo del Processo:	CONTRATTI, PROCEDURE NEGOZIALI E CENTRALE DI COMMITTENZA
Principali contenuti e finalità:	Valutare i rischi connessi alla prestazione lavorativa e garantire la sicurezza dei lavoratori e degli ambienti di lavoro

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
formalizzazione rapporti contrattuali	le procedure di individuazione del contraente si concludono con la formalizzazione di un contratto nelle forme previste dall'ordinamento

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
assistenza predisposizione documenti di gara	assistenza strutture comunali nella predisposizione documentazione di gara
pubblicazione documentazione e gestione gara	cura pubblicazione documentazione per avvio affidamenti
verifiche conseguenti all'individuazione del contraente	verifica capacità a contrarre con la PA e regolarità documentazione depositata
predisposizioni contratti in forma pubblica amministrativa e conseguenti adempimenti	predisposizione contratti in forma pubblica amministrativa
Disciplina Centrale di committenza	convenzione centrale di committenza
gestione contratti non registrati	tenuta elenco dati da trasmettere al Ministero delle Finanze
assistenza settori gestione gare su piattaforma regionale	assistenza e relazione procedure su piattaforme telematiche regionali

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
	rispetto della tempistica di legge	legalità affidamenti	

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
predisposizione documentazione di gara e gestione fase affidamento		codice appalti Dlgs. 18/04/2016 n. 50	
predisposizione contratto e adempimenti conseguenti		codice appalti Dlgs. 18/04/2016 n. 50	
convenzione Centrale di committenza		termini convenzionali	
trasmissione dati tramite entrate		entro 31 marzo (DM 6.051994-18/03/1999)	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro	CONTRATTI TRATTATI	678	
	di cui in forma Pubblica amministrativa	16	
	VERIFICHE CAPACITA' A CONTRARRE	95	

Interconnessione con altri processi
processi inerenti affidamenti

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
particolare complessità normativa
Necessità di usufruire di professionalità esterne - Centrale di committenza

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	ind. Correttezza	contezioso con soccombenza da gara/n. gare	contenziosi con soccombenza /contratti	n.	0/212	0	≤ 20%		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. MICHELE COLOMBO - SETTORE 2 FINANZIARIO, TRIBUTI, LOGISTICA E CONTRATTI	
Titolo del Processo:	ACCESSIBILITA' ENTE
Principali contenuti e finalità:	Garantire l'accessibilità certa e tracciata della documentazione amministrativa e il suo trattamento e conservazione a termini di legge. Presidiare accesso fisico alle sedi e il collegamento logistico.

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
deposito documentazione presso l'ente da aventi titolo (Interni e esterni)	A Conclusione del procedimento elettorale il Seggio Centrale Elettorale certifica i risultati individua il candidato Sindaco vincitore e conseguentemente assegna i seggi consiliari ai gruppi politici partecipanti alle elezioni.
presidio sedi ente (esterno)	Presidio fisico sedi ente e primo orientamento utenti

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 PROTOCOLLAZIONE	Ricezione , esame e classificazione dei documenti presentati (anche via PEC). Conservazione digitale e avvio soggetti competenti. Tracciatura corrispondenza in uscita
2 ALBO PRETORIO	Pubblicazione digitale documentazione a termini di legge
3 ARCHIVIO COMUNALE	Conservazione delle pratiche concluse e lo scarto periodico di archivio
4 NOTIFICAZIONI	Notificazione di atti nell'interesse dell'Ente e di altri soggetti istituzionali
5 USCERATO E CENTRALINO	Filtro e primo orientamento utenza

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
	protocolloazione/no arretrati	accessibilità e tracciatura documentazione amministra	

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
Protocolloazione		a vista	
pubblicazione atti		a vista	
Notificazione atti		determinati da scadenze tipologia atto	
Archiviazione		non previsti	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro	protocolli entrata	54254	
	protocolli uscita	25500	
	notifiche	10850	
	atti giudiziari	12242	
	pubblicazioni albo	650	
	fascicoli archiviati	98	
	accessi archivio	389	

Interconnessione con altri processi	
Prodromico a tutti i processi/procedimenti di competenza dell'Ente	

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)	
riduzione ed esternalizzazione del presidio fisico delle sedi ente	
implementazione flussi digitali documentazione	

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	tempo medio	numero gg intercorsi tra arrivo e protocollazione/n. prot. entrata	gestionale protocollo	n.	≤ 2gg lavorativi nel 90% dei prot. *	1,94 gg lavorativi	≤ 2gg lavorativi nel 90% dei prot *		

performance	tempo medio	numero gg intercorsi tra richiesta accesso archivio e accesso /n. accesso	gestionale protocollo	n.	≤ 5 gg lavorativi nel 80% richieste	< 5 gg lavorativi	≤ 5 gg lavorativi nel 80% dei prot. *		
-------------	-------------	--	-----------------------	----	--	-------------------	---	--	--

* ad eccezione certificati casi di blocco applicativo

C.d.R DIRIGENTE SETTORE 3 - SERVIZI AL TERRITORIO	
Titolo del Processo:	Pianificazione e programmazione opere pubbliche
Principali contenuti e finalità:	La programmazione e pianificazione delle Opere Pubbliche è ben definita dal Codice dei Contratti (D.Lgs. N. 50 del 18/04/2016). La programmazione risulta propedeutica a garantire una maggiore efficienza, economicità ed efficacia nella realizzazione delle opere pubbliche. Gli stakeholder sono tutti i cittadini residenti e gli stakeholder occasionali che transitano e/o lavorano sul territorio comunale. Sono le attività produttive e ricettive. Inoltre gli interventi sul patrimonio scolastico intercettano tutta la popolazione studentesca e tutto l'innesto sociale che ruota intorno al mondo scolastico (trasporti pubblici, privati, reti di collegamento con le reti ferroviarie, ecc.).

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
esterno	su richiesta o segnalazione di Enti terzi, cittadini, studenti, lavoratori in transito, ec.
interno	valutazione del bisogno e degfinizione delle priorità

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
processo decisionale	valutazione ex-ante; fase di progettazione; definizione quadro esigenziale; studio di fattibilità tecnico/economica; definizione priorità nella programmazione triennale; individuazione modalità di finanziamento; ricerca sponsor/Partner:
processo esecutivo	attuazione interventi previsti nel piano
processo gestionale	gestione e revisione annuale del piano; valutazione in itinere;
processo valutativo	valutazione interventi ex-post;

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
Dirigente: 20%			
Posizione Organizzativa: n. 2 tempo dedicato: 25% cad.			
personale Tecnico: n. 7 Geometri tempo 35% cad.			
personale di segreteria n. 5 tempo dedicato 15% cad.			
n. 2 funzionari polizia mortuaria tempo dedicato: 15% cad			

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
atti d'ufficio del Responsabile di programma	proposta di programma triennale		
deliberazione di Giunta Comunale	atti formali di adozione del Piano Triennale		
pubblicazione obbligatoria	tempi previsti per la presentazione di eventuali osservazioni al Piano da parte degli stakeholders:	60 giorni	
deliberazione di Consiglio Comunale	approvazione del Piano contestualmente all'approvazione del Bilancio (DUP)	tempi legati all'approvazione del Bilancio (DUP)	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni	pubblicazione e comunicazione Osservatorio ANAC		
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività	realizzazione opere pubbliche		
controlli / sanzioni	controlli e sanzioni previste dalle norme di legge	per ogni intervento realizzato	
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro			

Interconnessione con altri processi

contabili, urbanistici; ANAC; Osservatorio Regionale Opere Pubbliche;

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	programmazione delle opere	costo programmazione/popolazione residente	banca dati settore/ente	€	46,12	54,48%		≤2.000.000/53.145=37,63		
efficacia	progettazioni interne (ex Merloni)	n.progettazioni interne/n. progettazioni totali	banca dati settore	%	100%	100%		100%		

C.d.R DIRIGENTE SETTORE 3 - SERVIZI AL TERRITORIO	
Titolo del Processo:	Gestire il ciclo dell'opera pubblica
Principali contenuti e finalità:	La gestione di un'opera pubblica si differenzia sostanzialmente in due fasi: la gestione della manutenzione (ordinaria e straordinaria) e la gestione della "destinazione d'uso" dell'opera pubblica: Una volta inserita nella programmazione di intervento (Piano Triennale delle Opere Pubbliche) il ciclo di gestione prevede interventi finalizzati al consolidamento della destinazione d'uso dell'opera stessa. Infatti se trattasi di opera di edilizia scolastica le azioni e gli interventi saranno programmati in funzione degli stakeholders ovvero studenti, insegnanti e saranno mirati al mantenimento degli standard di legge preposti per l'immobile oggetto di intervento; se trattasi di alloggi abitativi gli interventi saranno mirati al mantenimento degli standard abitativi. Pertanto gli stakeholder saranno tutti cittadini residenti; i soggetti privati a rilevanza collettiva; soggetti finanziatori pubblici/privati; operatori del settore e ordini professionali. Non da trascurare inoltre gli interventi su tutta la rete stradale comunale dove gli interventi sono mirati alla messa in sicurezza e la percorribilità stradale assicurandone la conservazione attraverso una costante azione di manutenzione integrata con azioni di ammodernamento e sviluppo della rete stradale al fine di coniugare le esigenze di mobilità dei singoli con quelle del mondo produttivo e della comunità con particolare cura alla tutela del paesaggio e dell'ambiente. Il ciclo dell'opera pubblica può essere gestito attraverso appalto e/o concessione.

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
interno	revisione piano triennale opere pubbliche
esterno	segnalazione da privati o da Enti terzi (Scuole, gestori immobili pubblici; ecc)

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 valutazione interventi	verifica ex-ante degli interventi da attuare
2 predisposizione cronoprogramma	individuazione priorità
3 gestire la manutenzione (ordinaria e straordinaria)	valutazione tecnico/economica dell'intervento
4 individuazione modalità di progettazione	interna/affidamento esterno
5 affidamento lavori	individuazione soggetto attuatore
6 attuazione interventi	verifica in itinere rispetto tempi e costi; check-list
7 collaudo opere pubbliche	fase prevista dalle norme di legge quali collaudo finale o verifica conformità opera pubblica
8 Direzione lavori	attività amministrativo/contabile per verifica esecuzione lavori in conformità al progetto approvato

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
Dirigente: 10%		le opere finanziate in conto capitale rinviengono la loro fonte di finanziamento in entrate a destinazione vincolata. Per essere impegnate devono essere preventivamente accertate. Per le economie 2017 in conto capitale, le somme sono immediatamente disponibili	
Posizione Organizzativa: n. 2 tempo dedicato: 30% cad.			
Geometri: n. 7 tempo dedicato 30%			Titolo: _____; Formula: Km. Strade private/Km. Totali strade comunali
Personale amministrativo: n. 5 al 40%			

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
avviso pubblico, manifestazione di interesse, incarichi	incarichi per manutenzioni e/o collaudi	30/90 giorni in relazione all'intervento da realizzare	
gestione variabili di contratto	definizione criteri di intervento	in relazione alle opere/interventi da realizzare	
parametri di misura	rilevazione degli elementi oggettivi e misurabili riferiti all'opera pubblica oggetto di intervento		

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	approvazione piano opere pubbliche		
autorizzazioni / concessioni	convenzioni/contratti di affitto; contratti in comodato d'uso con Enti Terzi		
certificazioni	certificato collaudo		
servizi individuali agli utenti	fruibilità opera		
servizi generali alla collettività	sottoscrizione/attuazione convenzioni		
controlli / sanzioni	controlli in itinere per ogni procedimento relativo all'opera oggetto di intervento- check-list		
contributi / vantaggi economici			

documenti / atti di pianificazione e regolazione	Piano Triennale Opere Pubbliche	annuale	
altro			

Interconnessione con altri processi
protocollo; contabilità; Osservatorio Regionale Lavori Pubblici; Amministrazione Trasparente; pubblicazioni sito comunale;

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	gestione del ciclo delle opere	costo processo/popolazione residente	banca dati settore/ente	€	46,12			≤37,63		
efficienza	ottimizzazione dell'attività	tot. impegnato conto capitale/ tot. stanziato conto capitale	banca dati settore/ente	%	92,20%	60,40%		100%		
efficienza	ottimizzazione dell'attività	totale pagato/totale importi da aggiudicazioni stanziate 2018 + quote residue da aggiudicare) 2017 *	banca dati settore/ente	%	66,13%	92,50%		75%		

* somme in conto capitale stanziate nel 2018 = 2.410.000,00 + 737.006,20 (quote residue 2017)

C.d.R DIRIGENTE SETTORE 3 - SERVIZI AL TERRITORIO	
Titolo del Processo:	Manutenzione del patrimonio comunale - Edifici scolastici, Alloggi ERP, Strade, illuminazione pubblica ed immobili
Principali contenuti e finalità:	Tutti gli interventi previsti nel presente processo sono mirati alla realizzazione degli interventi di manutenzione del patrimonio comunale inteso nel suo complesso. Sono pertanto ricompresi gli edifici scolastici, gli alloggi ERP e d'emergenza di proprietà dell'Ente, i cimiteri e tutti gli immobili di proprietà verso i quali l'Ente è in obbligo di intervento. Certo che il Piano Triennale delle Opere pubbliche deve interfacciarsi sempre con gli obiettivi strategici dell'Ente e le risorse investite (DUP e PEG). Gli stakeholder sono l'universo della popolazione che vive, lavora, studia e transita su tutto il territorio cittadino. Sono anche stakeholder i portatori di interessi economici e portatori di investimenti. Non vengono qui descritti altre parti del patrimonio in quanto meglio dettagliati in apposite schede (es: verde pubblico, ecc).

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
esterno	per manutenzione ordinaria; su richiesta dell'inquilino, dei gestori; degli stakeholder
interno	per manutenzione straordinaria

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 protocollazione istanza	recepimento della segnalazione (input esterno)
2 valutazione tecnico/economica dell'intervento	fase di confronto con i richiedenti; fase di confronto politico e di bilancio;
3 affidamento lavori	fase di competenza dell'ente/gestore
4 controllo lavori	fase di competenza dell'ente/gestore
5 proposta di interventi di manutenzione straordinaria	fase di competenza dell'ente/gestore
6 valutazione economica e definizione cronoprogramma intervento	fase di competenza dell'ente/gestore
7 inserimento interventi nel Piano Opere Pubbliche	fase di competenza dell'ente/gestore
8 individuazione soggetto attuatore	fase di competenza dell'ente/gestore
9 attuazione interventi	fase di competenza dell'ente/gestore
10 controllo contabile	fase di competenza dell'ente/gestore

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
Dirigente: 15%			
Posizione Organizzativa: n. 2 tempo dedicato: 15% cad.			
Tecnici: n. 7 ; tempo dedicato 35% cad.			
n. 2 funzionari Ufficio Patrimonio: Tempo per interventi di manutenzione 20%			
n. 2 funzionario Polizia Mortuaria			

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
approvazione in Consiglio Comunale congiuntamente al Bilancio	approvazione Piano Opere Pubbliche	dall'approvazione del Piano entro ottobre di ogni anno l'add	
adozione atti formali previsti dalle norme di legge	stesura/approvazione convenzioni con soggetti attuatori interventi	in funzione del tipo di atto	
liquidazione/pagamenti per gli interventi di manutenzione	atti di verifica e contabilità	sempre in-progress	
in caso di manutenzione straordinaria immobili e gestita direttamente dall'Ente	procedimenti previsti per la gestione opere pubbliche		

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	provvedimenti di autorizzazione/diniego all'intervento		
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni			
servizi individuali agli utenti	realizzazione interventi di manutenzione		
servizi generali alla collettività	buona manutenzione patrimonio pubblico		
controlli / sanzioni	in itinere controllo di regolarità amministrativa; check-list; eventuale segnalazione all'Autorità Giudiziaria		
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro			

Interconnessione con altri processi
protocollo, contabilità, processi di enti terzi

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
impatto	costo del processo per residente	spesa interventi illuminazione pubblica/popolazione residente	banca dati settore/ente	€	0,24	77,88%		≥29.735,00/53.145=0,55		
performance	% copertura illuminazione	km.strade comunali illuminate/n.Km strade comunali	banca dati settore	%	85,30%	85,30%		≥142/167=85,3%		

C.d.R DIRIGENTE SETTORE 3 - SERVIZI AL TERRITORIO	
Titolo del Processo:	Tutela e promozione della risorsa ambientale
Principali contenuti e finalità:	La tutela dell'ambiente e di tutte le risorse nel loro complesso, mantengono in equilibrio la necessità della salvaguardia con le politiche di sviluppo e crescita di un territorio. Attuare politiche di tutele e valorizzazioni del territorio significa prevedere opportuni strumenti di pianificazione territoriale, di prevenzione e controllo, di costante monitoraggio della qualità degli elementi che impattano sull'ambiente. Il patrimonio del verde pubblico inoltre contribuisce ad integrare gli interventi in materia ambientale. Inoltre la creazione di "reti" con Enti terzi, quali l'ARPA, l'ASST (ex ASL) il Parco del Ticino, il sistema della raccolta differenziata, la gestione delle risorse idriche e l'attenzione alla qualità dell'aria impongono di tenere sempre sotto controllo le problematiche legate alla circolazione stradale. Gli stakeholder sono tutti i cittadini, le imprese, gli operatori commerciali ed economici e i viaggiatori in transito (innesti quali Malpensa, Pedemontana, ecc). L'aspetto di prevenzione e tutela inoltre viene costantemente monitorato dalla Protezione Civile che trova una collocazione presso la Polizia Locale e che funge, essa stessa, da antenna sul territorio con i servizi di pattugliamento, soprattutto in casi di allerta.

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
interno	gestore manutenzione verde pubblico; dai settori dell'Ente;
esterno	segnalazioni/reclami di cittadini/utenti/clienti; segnalazione Enti Terzi (ARPA, ASST, Parco del Ticino, Ministero, ecc)
istanza	da Enti Terzi, cittadini

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 programmazione interventi/obiettivi	definizione cronoprogramma interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria prevedibili;
2 verifica risultati interventi programmati	al fine di ottenere il risultato prestabilito (DUP, PEG e Obiettivi di Performance) devono sempre essere fissati i parametri precisi in grado di definire la corretta esecuzione di ciascuna lavorazione. Per svolgere questo compito in maniera ottimale è importantissimo che le modalità di esecuzione degli interventi siano ragionate sulla base delle specifiche necessità.
3 interventi straordinari	in caso di eventi climatici o cause di forza maggiore si dà corso ad affidamenti specifici
4 gestione dinamica patrimonio arboreo	interventi calendarizzati annualmente su tutto il territorio comunale
5 controllo e monitoraggio degli interventi	controllo dell'intera operatività eseguita a corpo o a misura; check-list;
6 ricerca sponsor	ricerca sponsor/cofinanziatore intervento/partner iniziativa e/o progetto di finanziamento/partecipazione bandi nazionali e/o regionali.
7 atti contabili	liquidazione fatture/accertamento finanziamento
8 certificazione regolarità	verifica regolarità interventi

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
Dirigente: 10%			
Posizione organizzativa: n. 1; tempo dedicato 10%			
Geometri dell'Ente: n. 3 Tempo: 70%			

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
gestione igiene ambientale	affidamento servizio a gestore esterno; produzione e trasmissione al Ministero MUD (Modello Unico Dichiarazione Ambientale) ; gestione segnalazioni/reclami; ordinanze in materia ambientale.		
gestione verde pubblico e privato	affidamento servizio a soggetto terzo; verifica e monitoraggio interventi; gestione segnalazioni/reclami; controllo interventi manutenzione verde privato; sanzioni e ordinanze:		
gestione emergenza ambientale	interventi di ripristino patrimonio pubblico; controllo e monitoraggio qualità acqua ed aria; informazione e comunicazioni in materia di Eternit; coordinamento con Protezione Civile, Vigili del Fuoco ecc.; emanazione provvedimenti su segnalazione Organismi competenti (ASST; ARPA, Provincia; Regione, Ministeri, ecc);		

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	atti amministrativi dirigenziali; atti Sindacali; Piani e Obiettivi (DUP,PEG, Piano Performance, ecc)		
autorizzazioni / concessioni	ordinanze in materia di salute pubblica		
certificazioni	certificazioni specifiche da rilasciarsi in caso di necessità		
servizi individuali agli utenti	realizzazione interventi su segnalazione		
servizi generali alla collettività	realizzazione interventi di tutela delle risorse ambientali;		

controlli / sanzioni	controlli sulla gestione servizi in appalto; controlli verde privato; sanzioni dove previste dalle norme di leg		
contributi / vantaggi economici	partecipazione a bandi di finanziamento; ricerca sponsor/partner		
documenti / atti di pianificazione e regolazione	Piano Opere Pubbliche; Piano delle Performance		
altro			

Interconnessione con altri processi
protocollo; contabilità; sistemi informatici Nazionali e Regionali in materia di ambiente, igiene pubblica; Ministeri; ASST (ex ASL); ARPA; Parco del Ticino; Gestori servizi idrici e di igiene ambientale;

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	costo del processo per residente	spesa annua manutenzione verde pubblico/n. residenti	banca dati settore/Ente	€	11,25	8,31%		≥635.000/53145=11,95		
impatto	manutenzione Verde privato che interferisce sullo spazio pubblico	n. eseguite e verificate/n. segnalazioni abbattimento alberi	banca dati settore/Ente	%	100%	100%		11 su 11 - 100 %		
performance	qualità della vita	Controllo Ambrosia: n. interventi effettuati/n.segnalazioni	banca dati settore	%	100%	100%		4 su 4=100%		

C.d.R DIRIGENTE SETTORE 3 - SERVIZI AL TERRITORIO	
Titolo del Processo:	Acquisizione servizi e forniture
Principali contenuti e finalità:	L'acquisizione di servizi e forniture è un processo, se collocato nell'area dei Lavori Pubblici, "di sistema", normato cioè da regole precise e ricostituito quali punto di riferimento rispetto alla legittimità, congruità, efficacia ed efficienza della Pubblica Amministrazione. La modalità di scelta è normata all'interno di precise soglie di accesso, ognuna delle quali ha regole e pesi consolidati dal Codice degli Appalti di recente approvazione. La scelta di una Pubblica Amministrazione di acquisire servizi e/o forniture attraverso le Convenzioni in essere, quali Consip, garantiscono la trasparenza della scelta e le migliori condizioni economiche. L'ente, inoltre privilegia l'affidamento dei propri servizi pubblici di utenza, ove ricorrano le condizioni economico/normative, alle Società Partecipate "in house".

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
interno	valutazione/segnalazione di un bisogno/servizio

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 Individuazione caratteristiche dei beni/servizi da acquisire	analisi quali/quantitativa
2 Analisi delle convenzioni esistenti su Piattaforme Centralizzate (CONSIP, MEPA; ecc)	fase propedeutica alla scelta del servizio/fornitura
3 Individuazione bene/servizio corrispondente alle caratteristiche richieste	valutazione delle convenzioni in essere che possano soddisfare; in caso negativo cambiamento della metodologia di scelta fornitore;
4 scelta contraente/adesione convenzione	atti amministrativi/sottoscrizione ODA; check-list
5 aggiudicazione definitiva	produzione atti amministrativo/contabili
6 pubblicazione/comunicazione	pubblicazioni atti (Amministrazione Trasparente, sito, giornali; ecc)
7 affidamento "in house"	atti e procedimenti previsti dal Codice dei Contratti

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
Dirigente: 15%			
Posizione Organizzativa: n. 2 tempo impegnato 20%			
Personale Settore.: n: 10 tempo 25% cad.			

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
avviso pubblico, manifestazione di interesse, incarichi	incarichi per forniture e servizi sia per la fase di progettazione sia di esecuzione e gestione	30/90 giorni in relazione all'intervento da realizzare	
gestione variabili di contratto	definizione criteri di intervento	in relazione ai servizi/forniture da realizzare	
parametri di misura	rilevazione degli elementi oggettivi e misurabili riferiti ai servizi e/o forniture oggetto di intervento		

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	atti amministrativi di affidamento e gestione fornitura/servizio		
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni			
servizi individuali agli utenti	realizzazione servizio: realizzazione interventi;		
servizi generali alla collettività	risparmi temporali ed economici; efficienza ed efficacia della P.A.		
controlli / sanzioni	monitoraggio e gestione contabile		
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione	aggiudicazione		
altro			

Interconnessione con altri processi

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	costo del processo	impegno spesa corrente per acquisizione forniture e servizi/stanziamento PEG per analoghe attività	banca dati settore/ente	%	97,54%	97,30%		≥89%		
performance	costo del processo per residente	spesa per servizi/popolazione residente	banca dati settore/Ente	€	211,85	€ 275		≤265,95		

C.d.R DIRIGENTE SETTORE 3 - SERVIZI AL TERRITORIO			
Titolo del Processo:		Gestione valorizzazione ed alienazione patrimonio	
Principali contenuti e finalità:		L'art. 58 del D.L 25/06/2008, n. 112, convertito con Legge 133/2008, stabilisce che per poter procedere al riordino, gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare di Regioni, Province e Comuni ed altri Ent Locali, ciascun ente con delibera dell'organo di governo, individui redigendo apposito elenco sulla base e nei limiti della documentazione esistente presso i propri archivi ed uffici, i singoli beni immobili ricadenti nel territorio di competenza, non strumentali all'esercizio delle proprie funzioni istituzionali, scusctibili di valorizzazione ovvero di dismissione. La partecipazione al provvedimento è rivolta a chiunque, sia che il soggetto risulti direttamente interessato dall'attività amministrativa derivante dall'alienazione e/o valorizzazione di un bene immobile di proprietà comunale e sia in qualità di portatore di interessi destinati al soddisfacimento di fabbisogni di natura pubblica e collettiva. Gli stakeholder sono tutti i cittadini residenti e i portatori di interessi economici del settore.	
Tipologia Input: interno / esterno / istanza		Descrizione Input	
interno		input da analisi del patrimonio disponibile	
istanza		istanza da stakeholder o portatore di interesse individuale e/o collettivo	
esterno		da ente terzo	
Fasi del processo - Titolo		Descrizione fase	
redazione Piano alienazioni e valorizzazioni		predisposizione elenco patrimonio disponibile non destinato a scopi istituzionali	
valutazione dei beni		perizie e verifiche per la determinazioe dei singoli valori da porre a base d'asta per ogni immobile	
approvazione piano		approvazione in Consigli Comunale congiuntamente al Bilancio di Previsione (DUP)	
avviso asta puubblica		predisposizione e pubblicazione atti	
esecuzione asta pubblica		iter procedurale previsto dalla normativa vigente	
valutazione esiti		in caso di buon esito d'asta: aggiudicazione e pubblicazione esiti	
stipula contratto		atto formale notarile	
ripetizione asta		in caso d'asta deserta	
introito importo		incasso importo aggiudicazione asta	
Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
Dirigente: 15% tempo dedicato			
n. 1 Posizione Organizzativa; Tempo dedicato 15%			
n. 2 tecnici del settore tempo dedicato 15% cad.			
n. 5 personale di segreteria Tempo 15% cad			
Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
approvazione piano	delibera Consiglio Comunale	minimo 6 mesi	
approvazione documentazione per asta pubblica	determinazione dirigenziale		
accertamento dell'Entrata	determinazione di aggiudicazione		
atto notarile	stipula contratto		
Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività'			
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			

altro			
-------	--	--	--

Interconnessione con altri processi

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	resa patrimonio	n. immobili locati / n. immobili locabili	banca dati settore/Ente	%	69,23%	100%		≥90%		

C.d.R DIRIGENTE SETTORE 3 - SERVIZI AL TERRITORIO	
Titolo del Processo:	PIANIFICAZIONE TERRITORIALE
Principali contenuti e finalità:	Processo attraverso il quale si definiscono le finalità dell'Ente con riguardo alla materia del Governo del Territorio, le principali linee strategiche ed i connessi limiti autorizzatori afferenti alla pianificazione di primo livello, nonché la successiva attuazione mediante piani e programmi di secondo livello

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
interno	su iniziativa dell'Ente
esterno	su istanza di parte

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 - avvio procedimento	Indirizzi da parte dell'organo collegiale competente e avvio del procedimento
2 - percorso di redazione del Piano / Programma: fase istruttoria	affidamento incarico e redazione (nei casi di varianti generali o puntuali), procedura VAS (nei casi previsti dalla Direttiva Comunitaria 2001/42/CE), avvio della fase istruttoria da parte del Responsabile del Procedimento
3 - adozione	adozione da parte dell'organo collegiale competente e successivo deposito, acquisizione pareri e osservazioni
4 - approvazione	approvazione da parte dell'organo collegiale competente, previo esame delle osservazioni e loro controdeduzioni e verifica di coerenza con i pareri degli enti
5 - efficacia	invio a regione/provincia degli atti del Piano / Programma e pubblicazione sul BURL (nel caso di varianti generali o puntuali), ovvero esecutività dell'atto di approvazione, nei casi di Piani/programmi conformi allo strumento urbanistico generale

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
Dirigente: 20% - percentuale ore dedicate	tempi indicati nel disciplinare di incarico / tempi effettivi di redazione (per i piani/programmi comportanti variante al PGT)	n. osservazioni/ n. ricorsi	gettito contributi di urbanizzazione anno approvazione / media gettito contributi di urbanizzazione triennio precedente
n. 1 Posizione Organizzativa/Istruttore Direttivo: 30% cad percentuale ore dedicate	rispetto delle tempistiche previste dall'art. 14 della LR 12/2005 (per i piani/programmi conformi al PGT)		n. mesi intercorrenti dall'approvazione / n. mesi intercorrenti dal rilascio del primo titolo abilitativo edilizio
n. 1 Istruttore Direttivo Tecnico: 30%;			
n. 1 assistenti serv tecnici: 30%			
n. 2 collaboratore ai servizi di supporto: 20%			

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
1 - Variante al Piano di Governo del Territorio (generale o puntuale)		Dettagli ex lege in funzione del procedimento	
2 - Piano Attuativo conforme			

Tipologia Output		Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	atti di amministrazione/gestione	Delibera di approvazione da parte dell'organo competente	1 ogni procedura	
autorizzazioni / concessioni	autorizzazioni / concessioni	Titolo abilitativo edilizio (Permesso di Costruire, Segnalazione Certificata di Inizio Attività, Comunicazione Assunta)	>= 1	
certificazioni	certificazioni	Certificati di Destinazione Urbanistica	>= 1	
servizi individuali agli utenti	servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività	servizi generali alla collettività			

controlli / sanzioni	controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici				
documenti / atti di pianificazione e regolazione	documenti / atti di pianificazione e reg			
altro				

Interconnessione con altri processi
interconnesso con il processo di programmazione di bilancio e con altri processi dei settori dell'Ente per quanto riguarda le entrate afferenti le aree edificabili
interconnesso con il processo afferente il rilascio di titoli abilitativi edilizi nella fase di salvaguardia normativa
interconnesso con il processo afferente eventuali piani attuativi in corso di istruttoria

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
conflitto di interessi di soggetti coinvolti nel processo
procedure di salvaguardia
contenziosi

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
costo	costo del processo per abitante	costo del processo/popolazione residente	banca dati settore / ente	€	5,1	€ 4,01		≤7,15		
impatto	controllo consumo di suolo	superficie suolo consumato/superficie totale del Comune	banca dati settore / ente	%	0,02%	0,02%		≤0,23%		

C.d.R DIRIGENTE - CRISTIANO TENTI- SETTORE 3 - SERVIZI AL TERRITORIO	
Titolo del Processo:	VALORIZZAZIONE DEL PAESAGGIO
Principali contenuti e finalità:	Processo attraverso il quale si attuano, sulla base delle previsioni della normativa sovraordinata, le linee strategiche dettate dalla pianificazione di primo livello

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
interno	procedimenti interni di competenza della Pubblica Amministrazione
esterno	su istanza di parte

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 - avvio procedimento	Avvio del procedimento
2 - fase istruttoria	esame documentazione della completezza documentale, acquisizione del parere della Commissione per il Paesaggio, eventuale sospensione del procedimento, acquisizione del parere della Soprintendenza, chiusura della fase istruttoria
3 - adozione	redazione degli atti connessi all'emanazione del provvedimento da parte del Dirigente

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
Dirigente: 20% - percentuale ore dedicate	rapporto n. domande / n. provvedimenti	rapporto n. contenziosi / n. provvedimenti	rapporto n. domande / n. provvedimenti emessi nei termini di legge
n. 1 assistente servizi tecnici: 90%;			
n. 1 collaboratore ai servizi di supporto: 100%			

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
1 - Autorizzazione Paesaggistica Semplificata	combinato disposto art. 149 del D.Lgs. 42/2004 e DPR 31/2017	massimo 60 giorni	
2 - Autorizzazione paesaggistica ordinaria	DLGS 42/2004	massimo 120 giorni	
3 - Accertamento di compatibilità paesaggistica	redazione atti connessi all'emanazione del provvedimento	180 giorni	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			
autorizzazioni / concessioni	Provvedimento Dirigenziale	1 ogni richiesta	
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni	Ordinanze / sanzioni	al verificarsi dell'evento	

contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro			

Interconnessione con altri processi
interconnesso con il processo afferente il titolo abilitativo edilizio

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
conflitto di interessi nella fase di assegnazione del procedimento ai soggetti coinvolti nel processo
mancato rispetto dei tempi

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
efficacia	rapporto tra n. provvedimenti e n. domande	n. provvedimenti/ n. domande	banca dati settore	%	83,97%	79,47%		≥90,79%		
performance	rapporto tra n. contenziosi e n. provvedimenti	n. contenziosi / n. provvedimenti	banca dati settore/ ente	%	0%	0,00%		0%		

C.d.R DIRIGENTE SETTORE 3 - SERVIZI AL TERRITORIO	
Titolo del Processo:	EDILIZIA
Principali contenuti e finalità:	contenuti connessi ad ampliare la sfera giuridica del privato (interesse legittimo pretensivo) ovvero atto di auto-amministrazione del privato integrante esercizio privato di pubbliche funzioni

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
esterno	istanza / segnalazione di parte

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 - istanza di parte	Istanza di parte e assegnazione
2 - fase istruttoria	Comunicazione al proponente in conformità agli artt. 7 e 8 della Legge 7/8/1990, n. 241, esame documentazione della completezza documentale, eventuale sospensione del procedimento, chiusura della fase istruttoria, trasmissione degli atti al Dirigente per l'adozione del provvedimento
3 - adozione del provvedimento	redazione degli atti connessi all'emanazione del provvedimento da parte del Dirigente

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
Dirigente: 20% - percentuale ore dedicate	rapporto n. domande / n. provvedimenti	rapporto n. contenziosi / n. provvedimenti	rapporto n. domande / n. provvedimenti emessi nei termini di legge
n. 1 Posizione Organizzativa/Istruttore Direttivo: 50% cad percentuale ore dedicate	rapporto n. istanze / n. attestazioni	rapporto n. contenziosi / n. segnalazioni certificate	rapporto n. istanze / n. attestazioni emesse nei termini di legge
n. 4 assistenti serv. tecnici: 80%;			
n. 5 collaboratore ai servizi di supporto: 50%			

Procedimenti			
Descrizione			
1 - Permesso di Costruire	combinato disposto art. 149 del D.Lgs. 42/2004 e DPR 31/2017	dipendente dal procedimento	PdC massimo 60 Giorni
2 - Segnalazione Certificata di Inizio Attività	D.LGS 42/2004		CILA /SCIA massimo 30 giorni
3 - Comunicazione di Inizio Lavori Asseverata	redazione atti connessi all'emanazione del provvedimento		

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			
autorizzazioni / concessioni	Provvedimento Dirigenziale	1 ogni richiesta	
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni	Ordinanze / sanzioni	al verificarsi dell'evento	
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro	Attestazione ex art. 19, comma 3, Legge 7/8/1990, n. 241	1 ogni Segnalazione	

Interconnessione con altri processi
interconnesso con il processo di programmazione di bilancio e con altri processi dei settori dell'Ente per quanto riguarda le entrate afferenti il contributo di costruzione

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
conflitto di interessi nella fase di assegnazione del procedimento ai soggetti coinvolti nel processo
mancato rispetto dei tempi

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
costo	costo del processo per abitante	costo del processo/popolazione residente	banca dati settore	€	3,65	€ 3,53		≤3,68		

C.d.R DIRIGENTE SETTORE 3 - SERVIZI AL TERRITORIO	
Titolo del Processo:	CONTROLLO DEL TERRITORIO (EDILIZIA)
Principali contenuti e finalità:	Svolgimento dell'attività di vigilanza delegata ai sensi dell'art. 27 del DPR 06/06/2001, n. 380

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
esterno	Verifica su segnalazione di parte attraverso esposti di soggetti controinteressati
interno	Verifica disposta d'ufficio per tutte le pratiche presentate

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 - Avvio della verifica	Sopralluogo su segnalazione
2 - Sopralluogo	Verifiche in ordine al rispetto della vigente normativa in materia urbanistico/edilizia (da parte del Servizio Edilizia)
2 - fase istruttoria	Ricerche d'ufficio circa titoli abilitativi edilizi ovvero in ordine a nulla osta / SCIA e proposta di provvedimento da parte del Responsabile del Procedimento. 1 - nessuna violazione amministrativa accertata: acquisizione del rapporto di ispezione e chiusura della verifica; 2 - violazione accertata: proposta di provvedimento sanzionatorio / ripristinatorio in funzione della qualificazione giuridica dell'intervento posto in essere NOTA: il sopralluogo può essere effettuato anche su iniziativa propria della Polizia Locale
3 - adozione del provvedimento	Redazione degli atti connessi all'emanazione del provvedimento da parte del Dirigente e notifica ai destinatari del provvedimento.

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
Dirigente: 10% - percentuale ore dedicate	rapporto n. verbali / n. segnalazioni-accertamenti	rapporto n. contenziosi / n. provvedimenti	rapporto n. provvedimenti / n. ripristini (solo per Edilizia)
n. 1 Posizione Organizzativa/Istruttore Direttivo: 10% cad percentuale ore dedicate			
n. 4 assistenti serv. tecnici: 20%;			
n. 5 collaboratore ai servizi di supporto: 20%			

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
1 - Ordinanza di sospensione lavori		dipendente dalla tipologia di procedimento	sospensione lavori: 45 giorni
2 - Ordinanza di demolizione			demolizione: 90 giorni
Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	Richiesta di sopralluogo congiunto alla Polizia Locale	Al verificarsi dell'evento (edilizia)	
autorizzazioni / concessioni	Comunicazione di avvio di procedimento	Per ogni esposto	
certificazioni	Comunicazione dell'esito della verifica ai soggetti controinteressati.	Per ogni esposto	
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni	Ordinanze / sanzioni	al verificarsi dell'evento	
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro			

Interconnessione con altri processi
interconnesso con il processo afferente l'esercizio di attività economiche (nel caso di interventi su immobili non residenziali)

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
conflitto di interessi nella fase di assegnazione del procedimento ai soggetti coinvolti nel processo
omissione d'atti d'ufficio

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	rapporto fra n. verbali e n. segnalazioni-accertamenti	n. verbali / n. segnalazioni-accertamenti	banca dati settore	%	100%		100%		
performance	rapporto fra n.contenziosi e n. provvedimenti	n. contenziosi / n. provvedimenti	banca dati settore/ ente	%	4,50%		<5,0%		

C.d.R DIRIGENTE ARCH. MARTA CUNDARI - SETTORE 4 - COMMERCIO ARTIGIANATO E ATTIVITA' CIMITERIALI	
Titolo del Processo:	CONTROLLO DEL TERRITORIO (COMMERCIO)
Principali contenuti e finalità:	Verifica del rispetto delle normative applicabili nell'esercizio delle attività commerciali

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
esterno	Verifica su segnalazione di parte attraverso esposti di soggetti controinteressati
interno	Verifica disposta d'ufficio per tutte le pratiche presentate / autorizzazioni rilasciate (SUAP)

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 - Avvio della verifica	Istanza del SUAP alla Polizia Locale per la verifica / ovvero sopralluogo su segnalazione
2 - Sopralluogo	Verifiche in ordine al rispetto della vigente normativa in materia di commercio (da parte della Polizia Locale)
2 - fase istruttoria	Analisi degli esiti del sopralluogo trasmessi dalla Polizia Locale, con le seguenti attività: 1 - nessuna violazione amministrativa accertata: acquisizione del rapporto di ispezione e chiusura della verifica; 2 - violazione amministrativa accertata: acquisizione di copia del verbale di contestazione; 3 - violazione accertata con sanzione accessoria secondo quanto previsto dalla L.R. 6/2010 e T.U.L.P.S. (R.D. 773/1931): avvio del procedimento per l'applicazione della sanzione (sospensione / chiusura dell'attività). NOTA: il sopralluogo può essere effettuato anche su iniziativa propria della Polizia Locale
3 - adozione del provvedimento	Redazione degli atti connessi all'emanazione del provvedimento da parte del Dirigente e comunicazione esito della verifica ai soggetti controinteressati.

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
Dirigente: 15% - percentuale ore dedicate	rapporto n. verbali / n. segnalazioni-accertamenti	rapporto n. contenziosi / n. provvedimenti	rapporto n. adeguamenti / n. provvedimenti
n. 1 Posizione Organizzativa/Istruttore Direttivo: 20% cad percentuale ore dedicate			
n. 2 Istruttore Direttivo Amministrativo Contabile: 10%;			
n. 1 Collaboratore Amministrativo Contabile: 15%			

Procedimenti			
Descrizione	Tempi di conclusione		
3 - Ordinanza di cessazione / chiusura temporanea dell'attività commerciale	entro 5 giorni dalla scadenza del termine per la presentazione del ricorso contro il verbale della		

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	Richiesta di sopralluogo alla Polizia Locale	Per ogni verifica di tipo commerciale o al verificarsi dell'evento	
autorizzazioni / concessioni	Comunicazione di avvio di procedimento	Per ogni esposto	
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni	Ordinanze / sanzioni	al verificarsi dell'evento	
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro			

Interconnessione con altri processi
interconnesso con il processo afferente il titolo abilitativo edilizio

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)

conflitto di interessi nella fase di assegnazione del procedimento ai soggetti coinvolti nel processo

omissione d'atti d'ufficio

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	rapporto fra n. verbali e n. segnalazioni-accertamenti	n. verbali / n. segnalazioni-accertamenti	banca dati settore	%	100%		100%		
performance	rapporto fra n.contenziosi e n. provvedimenti	n. contenziosi / n. provvedimenti	banca dati settore/ ente	%	4,50%		<5,0%		

C.d.R DIRIGENTE ARCH. MARTA CUNDARI - SETTORE 4 - COMMERCIO, ARTIGIANATO E ATTIVITA' CIMITERIALI	
Titolo del Processo:	SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE
Principali contenuti e finalità:	Gestire i procedimenti amministrativi assegnati al SUAP dal DPR n. 160 del 7 settembre 2010

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
istanza	SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività) ai sensi dell'art.19 della L. 241/90
	Istanza di autorizzazione amministrativa ai sensi dell'art.20 della L. 241/90

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 - Avvio del Procedimento	Ricezione dalla piattaforma "Impresainungiorno" della richiesta ed esame preliminare. Protocolloazione: invio della SCIA/istanza all'Ufficio Protocollo del Comune. Assegnazione della pratica ad un operatore del SUAP. Verifica della completezza formale (ricevibilità) della domanda. Attivazione di processi interni e di altri Enti: inoltro dell'istanza ad altri Servizi interni (ad es. Servizio Urbanistica Edilizia, Servizio Valorizzazione del Paesaggio e Servizio Ambiente) e ad altri Enti esterni (ad es. ATS Insubria, ARPA, Provincia) per quanto applicabile
2 - Fase istruttoria	Istanze riguardanti commercio, pubblici esercizi, attività di estetisti e acconciatori: - Analisi della domanda: verifica con check-list, analisi completezza istanza, presenza requisiti morali/professionali, classificazione tipologica della domanda, classificazione tipologica dell'esercizio. - Comunicazione al richiedente in conformità agli artt. 7 e 8 della Legge 7/8/1990, n. 241 circa la completezza della domanda ed eventuale richiesta di integrazione. - Acquisizione parere Comuni confinanti / Enti (se applicabile): invio della pratica ai Comuni confinanti con richiesta di parere entro 30 gg. (criterio del silenzio - assenso) e richiesta di parere ad altri Enti. - Conferenza dei Servizi: convocazione dei Servizi comunali interni coinvolti (Edilizia, Traffico, Fognatura) e, se applicabile, degli Enti esterni (ATS Insubria, VV.FF., Regione) e verbalizzazione con espressione del parere. - Commissione Tecnica di Vigilanza: nel caso di autorizzazione all'apertura di locali di pubblico spettacolo, convocazione di VV.FF., ATS, rappresentanti dell'Amministrazione e professionisti esterni. - Trasmissione al Dirigente degli atti con proposta di provvedimento. Istanze riguardanti attività produttive: - Fase istruttoria effettuata da Enti esterni (ATS Insubria, ARPA e Provincia). - Ricezione dell'esito dell'istruttoria (autorizzazione o richiesta di integrazione documentale o provvedimento di diniego).
3 - Adozione del provvedimento	Istanze riguardanti commercio, pubblici esercizi, attività di estetisti e acconciatori: - Notifica al richiedente dell'autorizzazione o del diniego. Chiusura della pratica sul portale "Impresainungiorno". Istanze riguardanti attività produttive: - Trasmissione al richiedente del provvedimento finale emesso dall'Ente esterno competente, se applicabile. Chiusura della pratica sul portale "impresainungiorno".
4 - Monitoraggio	Invio da parte del SUAP di richiesta alla Polizia Locale per il controllo della regolarità dell'attività autorizzata. Successivi controlli su iniziativa diretta della Polizia Locale.

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
Dirigente: 45% - percentuale ore dedicate	Tempo del procedimento (da inizio Fase 1 a fine Fase 3)/termini di Legge	% contenziosi = numero contenziosi in rapporto al numero dei procedimenti (solo per pratiche con fase istruttoria del SUAP)	Customer Satisfaction SUAP
n. 1 Posizione Organizzativa: 80% cad percentuale ore dedicate			
n. 2 Istruttore Direttivo: 90% cad percentuale ore dedicate			
n. 2 Istruttore Amministrativo Contabile: 95%			
n. 2 Collaboratore Amministrativo Contabile: 90%			

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
Autorizzazione apertura/trasferimento medie strutture di vendita	Procedimento che prevede tutti i dettagli del processo generale sopra descritto (applicazione D. Lgs. 114/1998 e L.R. 6/2010)	90 gg	
Autorizzazione apertura/trasferimento impianti di carburante	Procedimento che prevede tutti i dettagli del processo generale sopra descritto (applicazione D. Lgs. 114/1998, L.R. 6/2010 e varie delibere di Giunta Regionale). Al rilascio dell'autorizzazione segue la fase del collaudo a cura di specifica Commissione nominata dall'Amministrazione e convocata dal SUAP.	120 gg	
Autorizzazione all'esercizio del commercio su aree pubbliche	In questo procedimento non è prevista la convocazione della Conferenza dei Servizi (applicazione D. Lgs. 114/1998, L.R. 6/2010 e varie delibere di Giunta Regionale)	90 gg	
Autorizzazione all'apertura di locali di pubblico spettacolo	Procedimento che prevede tutti i dettagli del processo generale sopra descritto con l'aggiunta della convocazione della Commissione Tecnica di Vigilanza sui locali di pubblico spettacolo (applicazione T.U.L.P.S. art. 68 e art. 80)	60 gg	
Autorizzazione all'apertura all'attività funebre	Procedimento che prevede tutti i dettagli del processo generale sopra descritto (applicazione R.R. 1/2007)	90 gg	
Autorizzazione di attività minori	Procedimenti semplificati per il rilascio di autorizzazione di attività quali il volantinaggio, l'occupazione di suolo pubblico, ecc.	da 10 a 30 gg	
Autorizzazioni in materia ambientale	Trasmissione delle istanze alle autorità competenti (Provincia ed ARPA)	120 gg	

Verifica SCIA (esercizi di vicinato, pubblici esercizi di somministrazione, estetisti, acconciatori, subingressi)	Analisi della compatibilità dell'istanza con le normative vigenti	60 gg	
Verifica SCIA (attività produttive artigianato e industria)	Analisi della compatibilità dell'istanza con le normative vigenti	60 gg	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	Invio dal SUAP ai Servizi interni ed Enti esterni delle pratiche pervenute	Per ogni richiesta e per ogni Servizio / Ente interessato.	Personale adibito all'attività
atti di amministrazione/gestione	Comunicazione al richiedente di avvio procedimento tramite aggiornamento piattaforma "Impresainungiorno"/Sicr@web	1 ogni richiesta	Personale adibito all'attività
atti di amministrazione/gestione	Redazione del verbale della Conferenza dei Servizi con relativo parere.	1 ogni richiesta	Personale adibito all'attività
Autorizzazione / Concessione	Provvedimento Dirigenziale che autorizza / denega l'esercizio dell'attività.	1 ogni richiesta	Personale adibito all'attività
atti di amministrazione/gestione	Comunicazione al richiedente di autorizzazione tramite piattaforma "Impresainungiorno"/Sicr@web	1 ogni richiesta	Personale adibito all'attività

Interconnessione con altri processi
Interconnesso con il processo di programmazione di bilancio e con altri processi dei settori dell'Ente per quanto riguarda le entrate sui tributi locali
Interconnesso con il processo "Gestire Permessi di Costruzione" del Servizio Edilizia
Interconnesso con il processo "Controllo Attività" del Servizio Annonario

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
conflitto di interessi nella fase di assegnazione del procedimento ai soggetti coinvolti nel processo
mancato rispetto dei tempi previsti dalla legge

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
costo	costo del processo per abitante	costo del processo/popolazione residente	banca dati settore / ente	€	3,43%	€ 4,17		≤4,39		
performance	numero contenziosi in rapporto al numero dei procedimenti (solo per pratiche con fase istruttoria del SUAP)	n. contenziosi /n.procedimenti	banca dati settore / ente	%	0	0%		≤0,15%		
performance	Soddisfazione	Customer Satisfaction SUAP	banca dati settore	%	99,62%	99,55%		≥90%		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. SSA MANUELA SOLINAS - SETTORE 5 SCUOLA, CULTURA, SPORT, TEMPO LIBERO E DEMOGRAFICI	
Titolo del Processo:	GESTIONE IMPIANTISTICA SPORTIVA CITTADINA
Principali contenuti e finalità:	L'utilizzo delle diverse strutture sportive cittadine (palestre, campi, stadio e impianti diversi) deve essere ottimizzato per una migliore ripartizione degli oneri economici, ma soprattutto per svolgervi la più ampia gamma di proposte sportive

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
esterno	istanza di parte o pubblicazione di apposita manifestazione di interesse, a seconda della tipologia di attività sportiva e delle relative modalità di gestione e se si configuri o meno l'ipotesi di attività commerciale vera e proprio oppure una semplice at
interno	

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
istanza	presentazione della domanda
	analisi della stessa e verifica dei requisiti
	applicazione dei criteri per l'assegnazione previsti dalle apposite norme di regolamentazione
	accoglimento totale o parziale o rigetto
	eventuale predisposizione di atto convenzionale
	sottoscrizione dello stesso
	tariffazione
manifestazione di interesse	redazione capitolato
	pubblicazione manifestazione d'interesse con scadenza termine presentazione domanda
	nomina commissione valutazione
	svolgimento procedura di selezione
	assegnazione concessione

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
determinazione costo di gestione degli impianti sportivi :costo gestione impianti/ popolazione		n. società frequentanti gli impianti comunali	indice di saturazione degli spazi: n. ore assegnate/n. ore disponibili
o per il cittadino: perdita totale/popolazione residua			tempo medio di evasione delle pratiche: tempo in giorni dall'apertura alla chiusura del procedimento.
eterminazione costo di gestione di ciascun impianto			

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
	mediamente per i procedimenti di cui sopra:	3 mesi	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
------------------	--------------------	----------------------	-------

atti di amministrazione/gestione	sì	ogni anno alla scadenza della concessione	
autorizzazioni / concessioni	sì		
certificazioni	sì		
servizi individuali agli utenti	sì		
servizi generali alla collettività	sì		
controlli / sanzioni	sì		
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro			

Interconnessione con altri processi
la tariffazione interagisce con il recupero dell'eventuale credito gestito dal settore risorse

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
la gestione di segnalazione e criticità anche di natura tecnica porta via troppo tempo, sia nella fase di ricezione che di risposta

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
efficacia	indice di saturazione degli spazi	n. ore assegnate/n. ore disponibili	banca dati settore	%	55%	51,56%		≥60%		
efficacia	determinazione costo di gestione degli impianti sportivi	costo gestione impianti/ popolazione residente	non presente	€	5,23	5,17		5,15		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. SSA MANUELA SOLINAS - SETTORE 5 SCUOLA, CULTURA, SPORT, TEMPO LIBERO E DEMOGRAFICI	
Titolo del Processo:	EROGAZIONE SERVIZI SCOLASTICI A DOMANDA INDIVIDUALE
Principali contenuti e finalità:	fornire ad un'utenza allargata i servizi necessari a garantire la frequenza scolastica. Pre e post scuola

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
1) pre e post scuola	domanda di iscrizione ai servizi

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1. AVVISO	comunicazione dell'Ente sulle modalità di iscrizione al servizio
2. ISTANZA	presentazione della domanda
3. VERIFICA	verifica dei requisiti e della documentazione presentata - eventuale interruzione dei termini o rigetto
4. AMMISSIONE	iscrizione al servizio
5. ORGANIZZAZIONE	organizzazione del servizio (verifica necessità, confronto con la ditta appaltatrice, determinazione del numero di personale, verifica impegni di spesa)
6. CONTROLLI	verifica della qualità dei servizi erogati
	verifica delle quantità dei servizi erogati
	Monitoraggio dell'andamento dell'appalto nel suo complesso;
	confronto con gli utenti e con le loro famiglie;
	verifica delle scadenze di appalto;
	predisposizione atti per nuovi affidamenti a termine dell'appalto;
	verifiche dei prezzi applicati ed eventuale aggiornamento ISTAT;
	verifiche dei pagamenti da parte degli utenti (pre e post)
	liquidazione delle fatture

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
% di copertura del costo: entrata/spesa	n. iscritti al servizio nel tempo	% schede di gradimento positivo sul totale delle schede raccolte	% di soddisfazione della domanda: domande accolte/domande presentate
% costo a carico collettività: perdita/popolazione residente			tasso di copertura dell'intero anno scolastico

Procedimenti				
Descrizione			Tempi di conclusione	
Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo	
atti di amministrazione/gestione	SI			
autorizzazioni / concessioni				
certificazioni				
servizi individuali agli utenti	Servizio di pre scuola: assistenza agli alunni iscritti al servizio, frequentanti le scuole primarie, durante il periodo precedente l'inizio delle lezioni mattutine con attività ludiche/ricreative. Servizio di post scuola: custodia degli alunni iscritti al servizio dal termine delle lezioni pomeridiane all'arrivo dei genitori e, in ogni caso, non oltre le ore 18.00, con attività ludiche e di intrattenimento, di aiuto nello studio e nello svolgimento dei compiti assegnati, comunque sempre rivolte a garantire l'assistenza del bambino.	pre e post scuola: tutti i giorni della settimana, a seconda della necessità dell'utente, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 all'inizio delle lezioni e dalle 16 alle 18.		
servizi generali alla collettività'	SI			
controlli / sanzioni	SI			

contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro			

Interconnessione con altri processi

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
efficacia	copertura intero anno scolastico	giorni servizio / tot. giorno scuola	banca dati settore	%	100%	100%		100%		
efficacia	percentuale copertura costo del servizio	entrata / spesa	banca dati settore	%	72,25%	68,41%		≥70%		
efficacia	soddisfazione della domanda	domande accolte/domande presentate	banca dati settore	%	100%	100%		100%		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. SSA MANUELA SOLINAS - SETTORE 5 SCUOLA, CULTURA, SPORT, TEMPO LIBERO E DEMOGRAFICI	
Titolo del Processo:	ORGANIZZAZIONE DI EVENTI PROPOSTI DA TERZI DI PROMOZIONE DELLA LETTURA
Principali contenuti e finalità:	Promozione della lettura nei confronti di bambini, ragazzi e adulti; incentivazione dell'utilizzo della Biblioteca a partire dall'età scolare, presentazione di opere librarie, incontri con l'autore e corsi di scrittura creativa.

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
1) Eventi di promozione della lettura	proposta realizzazione eventi di promozione della lettura da parte di: autori opere librarie (tè letterari, artisti) (laboratori creativi/letture animate), docenti scuola primaria/secondaria (visite guidate in biblioteca per alunni)
2) Tè letterario presentazioni libri con autore (esterno)	richiesta per lo svolgimento di eventi con patrocinio da parte degli autori e altri soggetti
3) corsi di scrittura creativa (esterno)	Richiesta per lo svolgimento eventi o manifestazioni, corsi con patrocinio da parte degli interessati a proporre il corso

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase		
1 ISTANZA	Presentazione richiesta eventi Patrocinio. Presentazione programma delle proposte		
2 VERIFICA DOCUMENTALE	Verifica requisiti e della documentazione presentata.- eventuale interruzione dei termini o rigetto		
3 AMMISSIONE/RIGETTO	Concessione Patrocinio. inserimento agli eventi.		
4 ORGANIZZAZIONE	Organizzazione degli eventi		
5 PREDISPOSIZIONE ATTO AMMINISTRATIVO (DET.DIRIG.) DI AUTORIZZAZIONE UTILIZZO GRATUITO DEI LOCALI IDONEI ALLO SVOLGIMENTO DELL'EVENTO CON IL PATROCINIO (SEMPLICE O CON CONTRIBUTO)	Stesura check-list istruttoria e atto interno a corredo (anticorruzione)		
6 CONTROLLI REGOLARE REALIZZAZIONE DELL'EVENTO	Verifica della qualità degli eventi proposti. Liquidazione fatture; Verifica grado di soddisfazione dell'utenza (questionario); Stesura check-list istruttoria e atto interno a corredo (anticorruzione)		
Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
costo per partecipante: costo dell'evento/n. partecipanti	tempo medio concessione patrocini: media tra i tempi dedicati ad ogni evento	dinamismo culturale: n. eventi patrocinati /365	gradimento medio: n. totale partecipanti /n. totale eventi ripartito per genere

costo medio totale: totale costi eventi/totale n. partecipanti		gradimento medio: n. totale partecipanti /n. totale eventi	gradimento medio rapportato al tempo: n. totale partecipanti /n. totale eventi ripartito per genere nel tempo
costo medio servizio: costo totale/n. eventi		gradimento: gradimento espresso in percentuale sul totale dei partecipanti tramite schede di customer	raggiungimento obiettivi: n. manifestazioni realizzate/n. manifestazioni programmate
incidenza spesa: spesa per attività culturali/totale spesa corrente		accessibilità del servizio: n. manifestazioni gratuite/n. manifestazioni a pagamento	
		comunicazione:N. canali utilizzati/canali teorici	

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE DI AUTORIZZAZIONE USO GRATUITO DEI LOCALI IDONEI ALLO SVOLGIMENTO DELL'EVENTO		
autorizzazioni / concessioni	AUTORIZZAZIONE USO GRATUITO DEI LOCALI (DIRIGENTE); CONCESSIONE PATROCINIO (SEMPLICE O CON CONTRIBUTO) (ASSESSORE)		
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici	PER RICHIESTE EVENTI CON PATROCINIO CON CONTRIBUTO		
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro	CHECK-LIST ISTRUTTORIA; ATTO INTERNO A CORREDO (ANTICORRUZIONE)		

Interconnessione con altri processi

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
impatto	dinamismo culturale	totale partecipanti/n. eventi	banca dati settore	n.	15,75	19,17%		>10		
costo	costo medio del servizio sul cittadino	costo totale/popolazione residente	banca dati settore	€	0,024	0,0033		0,024		
costo	costo medio del servizio sui partecipanti agli eventi	costo totale/n. partecipanti	banca dati settore	€	20,63	4,13		12		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. SSA MANUELA SOLINAS - SETTORE 5 SCUOLA, CULTURA, SPORT, TEMPO LIBERO E DEMOGRAFICI	
Titolo del Processo:	Associazionismo territoriale

Tipologia Input: domanda di iscrizione	Descrizione fase
	Apposita domanda da parte delle Associazioni che desiderano l'iscrizione. La stessa indica a quale sezione la stessa desidera iscriversi

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
costo medio della procedura: costo orario del dipendente x tempo medio	tempo medio per il completamento della pratica di iscrizione : tempo complessivo /n. pratiche	tasso di iscrizione al registro : n. domande accolte /n. domande presentate (analisi dei motivi principali)	tasso di partecipazione agli incontri di coordinamento : n. medio associazioni partecipanti/n. associazioni iscritte
		n. associazioni iscritte/n. abitanti	
		n. domande di patrocinio presentate dalle associazioni	
Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
protocollo della domanda e apertura del		30 giorni dalla data di protocollazione della domanda, salvo interruzione dei termini	
analisi della documentazione			
richiesta scritta di chiarimenti o di integrazione			
chiusura del procedimento da parte del responsabile			
firma del provvedimento definitivo di accoglimento o			
comunicazione all'istante			

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
autorizzazioni / concessioni	si		
controlli / sanzioni	si		
	Interconnessione con altri processi		
analoga procedura dei Servizi Sociali			
Criticità (leggibile anche a livello di rischio)			

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
efficacia	tasso di aggregazione	n. associazioni iscritte/n. abitanti	banca dati settore	%	0,43%	0,33%		≥0,43%		
impatto	soddisfazione della domanda	n. domande accolte /n. domande presentate	banca dati settore	%	91,18%	95%		≥89%		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. SSA MANUELA SOLINAS - SETTORE 5 SCUOLA, CULTURA, SPORT, TEMPO LIBERO E DEMOGRAFICI	
Titolo del Processo:	EROGAZIONE SERVIZI SCOLASTICI A DOMANDA INDIVIDUALE
Principali contenuti e finalità:	fornire ad un'utenza allargata i servizi necessari a garantire la frequenza scolastica. Refezione

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
1) pre e post scuola	domanda di iscrizione ai servizi
Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
comunicazione dell'Ente sulle modalità di iscrizione al	
presentazione della domanda	
verifica dei requisiti e della documentazione	
iscrizione al servizio	
organizzazione del servizio (verifica necessità,	
verifica della qualità dei servizi erogati	eventuale applicazione di penalità
verifica delle quantità dei servizi erogati	eventuale respingimento delle fatture
Monitoraggio dell'andamento dell'appalto nel suo	
confronto con gli utenti e con le loro famiglie;	
verifica delle scadenze di appalto;	
predisposizione atti per nuovi affidamenti a termine	
verifiche dei prezzi applicati ed eventuale	
verifiche dei pagamenti da parte degli utenti (pre e	
liquidazione delle fatture	

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
		n. pasti prodotti giornalmente monitorati nel tempo	soddisfazione della domanda: n. iscrizioni accolte/n. iscrizioni presentate
		n. diete prodotte giornalmente monitorati nel tempo	copertura del servizio su tutto l'anno scolastico
		analisi scientifica del gradimento con coinvolgimento degli stakeholders, utenti, dirigenti scolastici e comitati mensa.	copertura costo del servizio: ricavo totale/costo totale
			% di copertura a carico dell'ente e quindi della cittadinanza: differenza ricavo - costo /popolazione residente
			tasso di insolvenza e di recupero del credito

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
Predisposizione avviso		diluito nel tempo, ma in tempo reale	
raccolta iscrizioni			
caricamento dati			

imput giornaliero prenotazioni			
verifiche mensili			
controllo delle fatture per liquidazione			
Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	si	tutti i giorni da lunedì a venerdì	
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni			
servizi generali alla collettività	Servizio di ristorazione scolastica: somministrazione di un pasto		
controlli / sanzioni	si		
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro			
Interconnessione con altri processi			
Solo per il punto 1) e 2) Ced e Settore Risorse per gestione parte informatica, riscossione delle entrate e recupero del credito.			

Costo
Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
L'elevato numero di utenti aumenta il livello di rischio igienico sanitario e la possibilità di errori.

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
efficacia	soddisfazione della domanda	n. iscrizioni accolte/n. iscrizioni presentate	banca dati settore	%	100%	100%		100%		
efficacia	copertura del servizio sull'intero anno scolastico	giorni servizio / tot. giorno scuola	banca dati settore	%	100%	100%		100%		
impatto	grado di soddisfacimento degli stakeholder	n.reclami / n.pasti erogati	banca dati settore	%	0,00%	0%		≤0,4%		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. SSA MANUELA SOLINAS - SETTORE 5 SCUOLA, CULTURA, SPORT, TEMPO LIBERO E DEMOGRAFICI	
Titolo del Processo:	LA GESTIONE BIBLIOTECONOMICA
Principali contenuti e finalità:	La corretta gestione biblioteconomica presuppone l'esecuzione di specifiche attività nelle seguenti aree: A) Pubblica lettura (acquisti e accessioni, servizio prestito, servizio prestito interbibliotecario, consultazione in sede e accesso da remoto via web e wifi; B) Sezione ragazzi (acquisti e accessioni, servizio prestito e consultazione in sede; C) Sezione di Storia locale (acquisti e accessioni e consultazioni in sede); D) Fondo Antico (periodici, libri e Gridario di Maria Teresa d'Austria)

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
A_B-C	per acquisti e accessioni input interno o interno/esterno
A_B-C	per servizio prestito, consultazioni e periodici input esterno
D	input esterno altamente qualificato e motivato

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
A B C	Raccolta dei desiderata, analisi dell'offerta libraria
A B C	Acquisto o accessione o richiesta al sistema interbibliotecario
A B C	catalogazione
A B C	ricezione delle richieste
A B C	effettuazione del servizio
D	catalogazione
D	ricezione delle richieste
D	predisposizione servizio di sicurezza
D	effettuazione del servizio

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
costo del servizio sul cittadino: costo totale/popolazione residente	rapporto operatore - utente: n. medio utenti giornalieri/ n. medio addetti giornaliero	dinamismo culturale 1) : n. iscritti al servizio/popolazione residente	preferenze: % di prestiti suddivisa per genere narrativo sul totale
costo medio di gestione: spesa corrente/iscritti alla biblioteca		dinamismo culturale 2) : n. iscritti attivi al servizio/popolazione residente	preferenze : % di consultazioni suddivisa per titolo sul totale
incidenza spesa acquisto opere: spesa acquisto libri/totale spesa corrente		dinamismo culturale 3) : n. iscritti /popolazione residente suddivisi per fasce d'età e genere (bambini, ragazzi, giovani, adulti, età libera)	gradimento : % di soddisfazione espressa tramite customer o like sugli iscritti interpellati
incidenza spesa acquisto opere: spesa acquisto libri/totale spesa per la cultura		rinnovo del patrimonio: % acquisti sul totale/ % scarto sul totale	

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	

Tipologia Output		Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
acquisto		procedura a norma di legge	2 mesi	
accessione		presa in carico	immediata	
catalogazione		analisi del libro più inserimento cataloghi ed etichettatura	15 minuti	
prestiti e consultazioni		compilazione e consegna della richiesta, prelevamento da scaffale o da magazzino, consegna del volume o del periodico; registrazione informatica del prestito.	max 30 minuti	
Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza		costo
atti di amministrazione/gestione	si			

servizi individuali agli utenti		si								
controlli / sanzioni		si								
Interconnessione con altri processi										
Criticità (leggibile anche a livello di rischio)										
Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
impatto	dinamismo culturale	n.iscritti al servizio / popolazione residente	banca dati settore	%	42,4	51,46		52		
costo	costo medio del servizio sul cittadino	costo totale/popolazione residente	banca dati settore	€	0,74	8,62		8,5		
costo	costo medio del servizio sugli iscritti	costo totale/n. iscritti	banca dati settore	€	1,75	167,82		165		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. SSA MANUELA SOLINAS - SETTORE 5 SCUOLA, CULTURA, SPORT, TEMPO LIBERO E DEMOGRAFICI	
Titolo del Processo:	EVENTI DI PROMOZIONE DELLA LETTURA ORGANIZZATI DALLA BIBLIOTECA CIVICA
Principali contenuti e finalità:	favorire l'interesse per la lettura a partire dagli utenti più piccoli attraverso attività laboratoriali, letture animate, favorire l'aggregazione sociale attraverso i gruppi di letteratura e laboratori di narrazione. Incontri con le scuole. Concorso Super lettore. Fiera del Libro

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
1) lettura animata+laboratori bambini (interno)	proposta per la promozione della lettura
2) Gruppi di lettura (interno e esterno)	proposta per la promozione della lettura. Richiesta da parte di utenti della Biblioteca
3) Incontri con le scuole (interno e esterno)	proposta per la promozione della lettura. Richiesta da parte delle scuole
4) laboratori di narrazione (interno)	offerta/proposta per lo svolgimento di laboratori di narrazione per la formazione di lettori volontari da parte della Biblioteca e del Sistema Panizzi
5) Concorso "Super lettore" (interno)	Proposta concorso per la promuovere la lettura bambini 6-10 anni da parte della Biblioteca e del Sistema Panizzi
6) Fiera del Libro (interno/esterno)	
7) Incontri con studenti universitari per la storia locale (interno/esterno)	

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 AVVISO	Comunicazione dell'Ente sulle modalità di iscrizione all'iniziativa
2 ORGANIZZAZIONE	Organizzazione degli eventi
3 CONTROLLI REGOLARE REALIZZAZIONE	Verifica della qualità degli eventi proposti. Liquidazione fatture; Verifica grado di soddisfazione dell'utenza (questionario)

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
costo per partecipante: costo dell'evento/n. partecipanti	tempo medio concessione patrocini: media tra i tempi dedicati ad ogni evento	dinamismo culturale: n. eventi patrocinati /365	gradimento medio: n. totale partecipanti /n. totale eventi ripartito per genere
costo medio totale: totale costi eventi/totale n. partecipanti	gradimento medio: n. totale partecipanti /n. totale eventi ripartito per genere nel tempo	comunicazione: n. canali utilizzati/canali teorici	raggiungimento obiettivi: n. manifestazioni realizzate/n. manifestazioni programmate
costo medio servizio: costo totale/n. eventi		gradimento: gradimento espresso in percentuale sul totale dei partecipanti tramite schede di customer	
incidenza spesa: spesa per attività culturali/totale spesa corrente		accessibilità del servizio: n. manifestazioni gratuite/n. manifestazioni a pagamento	
		gradimento medio: n. partecipanti totale/n. eventi	

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
per ogni singolo evento	IDEAZIONE	2 SETTIMANE CIRCA	
	PREPARAZIONE		
	ALLESTIMENTO		
	ORGANIZZAZIONE		
	ATTUAZIONE		
	VALUTAZIONE		

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE DI IMPEGNO SPESA PER ACQUISTO MATERIALI			
SERVIZI GENERALI ALLA COLLETTIVITA'			
Criticità (leggibile anche a livello di rischio)			

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
impatto	dinamismo culturale	totale partecipanti/n. eventi	banca dati settore	nn.	17,35	0,0047		≥20		
costo	costo medio del servizio sul cittadino	costo totale/popolazione residente	banca dati settore	€	0,01	0,03		0,03		
costo	costo medio del servizio sugli iscritti	costo totale/n. iscritti	banca dati settore	€	0,03	0,7		0,7		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. SSA MANUELA SOLINAS - SETTORE 5 SCUOLA, CULTURA, SPORT, TEMPO LIBERO E DEMOGRAFICI	
Titolo del Processo:	ELETTORALE
Principali contenuti e finalità:	Garantire il corretto esercizio dei diritti costituzionali per l'espressione del diritto di voto nella varie consultazioni

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
compimento della maggiore età da parte di un cittadino residente	All'aquisizione della maggiore età il cittadino residente acquisisce la piena capacità giuridica anche in ordine alla facoltà di voto(Senato 25 anni)

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 COSTITUZIONE COMMISSIONE ELETTORALE COMUNALE	Costituzione e funzionamento della commisione comunale che presidia i procedimenti elettorali
2 TENUTA LISTE ELETTORALI	Effettuazioni delle rivisioni dinamiche ordinarie e straordinarie
3 ELETTORI RESIDENTI ALL'ESTERO	Tenuta liste cittadini elettori residenti estero
4 SEGRETERIA SOTTOCOMMISSIONE ELETTORALE MANDAMENTALE	Garantire funzionamento segretria di n. 2 due sottocommissioni elettorali mandamentali
5 SVOLGIMENTO CONSULTAZIONE ELETTORALE	Garantire il complessivo svolgimento dei procedimenti elettorali (Plessi, Seggi, Campagna elettorale, Componenti, materiale, Liste, Schede, urne, Arredi, etc.....)

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
			esercizio del diritto elettorale agli aventi diritto

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
revisione dinamica ordinaria		gennaio e luglio (immigrati e emigrati e cambio vie)	
revisione semestrale liste		aprile ottobre iscrizione (proposta iscrizione 18 anni)	
revisione dinamica straordinaria		in caso di elezioni (doppia rilevazione a 8 gg di distanza)	
Albo Presidente seggio		entro il 31 dicembre invio alla Corte d'Appello Milano istanze di	
Albo scrutatori		commissione elettorale 15 gennaio annuale	
Albo giudici popolari		ogni 2 anni anno dispari	
Tessera elettorale		al termine di ogni revisione	
Procedimento elettorale		Dalla pubblicazioni Comizi Avvio procedimento per elezioni	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni	elettori totali		
servizi individuali agli utenti	tessere elettorali		
servizi generali alla collettività	consultazioni elettorali		
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro	elettori residenti estero	1856	
	elettori totali	40136	
	n. tessere elettorali rilasciate	8748	
	turn over tessere (n. tessere rilasciate/n. elettori tot)	0,22	
	seggi elettorali	49	
	plessi	13	
	totale iscrizioni	1259	
	totale cancellazioni	1078	

Interconnessione con altri processi
processo Organi istituzionali - Processo Anagrafe e stato civile

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
stabilità e affidabilità procedure informatiche

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	ind. Efficienza	fte personale dipe (no dir e po)/elettori tot	demografici/personale	n.	0,000049	0,0000049		0,00049		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. SSA MANUELA SOLINAS - SETTORE 5 SCUOLA, CULTURA, SPORT, TEMPO LIBERO E DEMOGRAFICI	
Titolo del Processo:	STATO CIVILE
Principali contenuti e finalità:	Garantire la corretta tenuta degli atti di Stato civile relativi ai cittadini residenti, riguardanti la cittadinanza, la nascita, i matrimoni e la morte.

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
Verificarsi di un evento o la produzione di un atto/documento che ha	Verificarsi di un evento o la produzione di un atto/documento che ha rilevanza nella tenuta dei registri di Stato Civile

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
PREDISPOSIZIONE REGISTRI STATO CIVILE	Modalità e formule come da decreti Ministeriali
ARCHIVIO INFORMATICO	Registrazione e tenuta unico archivio informatico degli atti formati
FORMAZIONE ATTI	Redazioni atti secondo le Formule Ministeriali
PREDISPOSIZIONE ANNOTAZIONI	Redazioni annotazioni per legge o per ordine dell'autorità giudiziaria
ESTRAZIONI ATTI	strazione atti per riassunto o per copia integrale

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
			regolare tenuta e orecisione dei registri di stato civile

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
iscrizioni atti stato civile (nascita , matrimonio, morte)		entro 24 ore	
Fliazione		entro 30 gg	
trascrizione atti altri comuni		5 gg - 60 gg da estero	
iscrizione matrimonio		entro 24 ore	
Cittadinanze		entro 6 mesi	
Certificazioni		a viste e/o entro 8 gg	
Annotazioni		15 GG	
Autorizzazione seppellimento e cremazione		24 ore	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni	elettori totali		
servizi individuali agli utenti	tessere elettorali		
servizi generali alla collettività	consultazioni elettorali		
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro	certificati		
	pubblicazioni matrimonio	10448	
	nascite	260	
	adozioni	559	
	morte	16	
	cremazioni	1226	
	cittadinanza	389	
	divorzi/separazioni	595	
	variazioni	125	
		1388	

Interconnessione con altri processi
processo Anagrafe, Elettorale

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
stabilità e affidabilità procedure informatiche
Pressione utenza - deversa logica apertura (un giorno chiuso dove possibile al pubblico per favorire back office) - favorire acquisizione personale - formazione personale

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	indice digit.	n. cert. On line/tot certificati	demografici	n.	0,53%	1,30%		2% certificati		

performance	indice eff. Stato civile	fte pers (no dir e po)/n tot. Prat (atti+annotazioni)	demografici/personale	n.	0,001165234	0,00%		0,001607319		
-------------	--------------------------	---	-----------------------	----	-------------	-------	--	-------------	--	--

C.d.R DIRIGENTE DOTT. SSA MANUELA SOLINAS - SETTORE 5 SCUOLA, CULTURA, SPORT, TEMPO LIBERO E DEMOGRAFICI	
Titolo del Processo:	ANAGRAFE-LEVA-STATISTICA
Principali contenuti e finalità:	Raccolta sistematica dell'insieme delle posizioni delle persone, delle famiglie e delle convivenze che hanno fissato nel comune la residenza e/o docmiglio

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
dichiarazioni degli interessati,accertamenti d'ufficio e comunicazioni ufficio	raccolta schede individuali, di famiglia e di convivenza

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
TENUTA ANAGRAFE POPOLAZIONE RESIDENTE	
ISCRIZIONI, MUTAZIONI E CANCELLAZIONI ANAGRAFICHE	
ADEMPIMENTI ANAGRAFICI	
SCHEDARIO ANAGRAFICO	
SCHEDARIO AIRE	
CERTIFICAZIONI ANAGRAFICHE E ADEMPIMENTI STATISTICI	

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto/Performance/contesto	Efficacia
			regolare tenuta e orecisione dei registri di stato civile

Procedimenti			
Descrizione		Tempi di conclusione	
ISCRIZIONI		48 ore	
VARIAZIONI		48 ORE	
ACCERTAMENTI x iscrizioni		45 giorni	Attività trasversale del Settore 7 per verifiche
CANCELLAZIONI		almeno un anno di ripetuti accertamenti negativi	
IMMIGRAZIONI		45 giorni (90 gg in caso di interruzione termini)	
EMIGRAZIONI		2gg comunque entro 5 gg totali	
CI		a vista cartacea - 6 gg CI digitale al domicilio	
AUTENTICAZIONI		1 GG	

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione			
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività			
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro	CI	6.798	
	residenti	53.425	
	Certificazioni	11.389	
	immigrazioni	1.652	
	emigrazioni	1.394	
	variazioni interne	1.101	
	variazioni Inasaia	11.434	
	variazioni generiche (nascite,matromoni,morte, divorsi, cittadinanze, CF, etc.etc.)	4.100	
	Aire	374	
	Leva	257	
	Dimora abituale rinnovo	894	
	irreperibilità	51	

Interconnessione con altri processi
processo Elettorale, Stato Civile , tributario

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
stabilità e affidabilità procedure informatiche
Pressione utenza - deversa logica apertura (un giorno chiuso al pubblico per favorire back office) - valutare sedi decentrate - favorire acquisizione personale - accesso esterno on line qualificato e/o generalizzato

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	indice digit	n. cie/CI tot	demografici	n.	92,08%	100%		almeno 50%		0,00%
performance	indice digit	n. cert. on line/n. cert. Tot	demografici	n.	3,40%	7,27%		2% (comprese forze ordine e convenzioni)		
performance	indice efficienza anagrafe	fte personale(no dir e po)/residenti	demografici/personale	n.	0,00014775%	0,00014775%		0,000129833		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. ANTONIO LOTITO SETTORE POLIZIA LOCALE E PROTEZIONE CIVILE	
Titolo del Processo:	ATTIVITA' AUTORIZZATORIE
Principali contenuti e finalità:	Rilascio delle autorizzazioni permanenti e temporanee e dei permessi di accesso alle zone a traffico limitato

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
istanza	richiesta peresentata dall'interessato
interno al Comune	richiesta di pareri e nulla osta da altri uffici comunali
accertamenti d'ufficio	utilizzando gli Agenti di P.L.
Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
recepimento della richiesta	le richieste vengono presentate direttamente allo sportello (95%) oppure online (5%) e recepite da ogni responsabile di procedimento
istruttoria della pratica	l'istruttoria a cura del responsabile di procedimento e successiva assegnazione ad incaricato amministrativo per la redazione
rilascio o diniego	in entrambi i casi avviene con la sottoscrizione del responsabile del procedimento e del Dirigente
emissione di provvedimento	consegna dedll'atto al richiedente

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto / Contesto	Efficacia
personale	n. pratiche relative a passi carrai / anno	capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse in	esterna: risposta puntuale al cittadino, sia di concessione sia di diniego, in rapporto alle richieste pervenute
strumentazione	n. autorizzazioni/dinieghi per occupazione suolo pubblico per attività su strada / anno	n. pratiche/n. richieste	
	n. pratiche pubblicità / anno		
	n. idoneità alloggiative /anno		
	n. ordinanze per modiche della circolazione / anno		interna: riduzione della presenza di pubblico negli orari d'ufficio a fronte di presentazione online delle richieste n. pratiche online/n. pratiche totali
	n. autorizzazioni per trasporti eccezionali / anno		
	n. autorizzazioni per ZTL > 30 gg / anno		
	n. altri permessi (ZRU, autocarri, area c) / anno		
	n. permessi medici in visita / anno		
	n. pratiche totali in un anno di riferimento / anno		
	n. pratiche online / anno		

Procedimenti	
Descrizione	Tempi di conclusione
interazione con il richiedente e inizializzazione dell'iter della richiesta	immediata
redazione dell'atto valutata la documentazione prodotta	contestuale o nei 30 giorni per pratiche che richiedano verifiche congiunte
consegna dell'autorizzazione o del diniego al richiedente	variabile in base alla tipologia

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
autorizzazioni / concessioni	rilascio atto		
certificazioni	idoneità alloggiativa	variabile ma non oltre 30 giorni	

Interconnessione con altri processi
con il suap per le occupazioni di suolo pubblico per pubblici esercizi, con u.t. in caso di manomissione suolo pubblico e per segnaletica stradale e modifiche alla viabilità, con uff. valorizzazione del paesaggio su impianti pubblicitari rilevanti e potatura piante

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
scarsa presentazione delle richieste online

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
costo	costo del processo per abitante	costo del processo/popolazione residente	banca dati settore / ente	€	3,72	3,4		≤3,6		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. ANTONIO LOTITO SETTORE POLIZIA LOCALE E PROTEZIONE CIVILE	
Titolo del Processo:	POLIZIA AMMINISTRATIVA
Principali contenuti e finalità:	controllo delle attività commerciali, edilizie ed ambientali

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
interno	richieste di intervento
esterno/istanza	pianificazione controlli

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
controlli di iniziativa	predisposizione di un piano di controllo delle attività
controlli su richiesta	interventi effettuati a seguito di segnalazioni provenienti da altri uffici del Comune o da privati cittadini
coordinamento dell'attività di controllo	organizzazione delle modalità di sopralluogo coordinate dagli ufficiali responsabili dei rispettivi nuclei competenti per materia

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto / Contesto	Efficacia
personale	n. accertamenti edilizi/1 anno	soddisfacimento della richiesta e riduzione	maggior controllo del territorio
strumentazione	n. accertamenti ambientali/1 anno	dell'abusivismo in genere	intervendendo in tutti gli ambiti di attività
automezzi	n. accertamenti commerciali/1 anno	n.violazioni contestate/n.accertamenti effettuati	n. richieste di sopralluogo/n. verifiche eseguite
	n. violazioni contestate/1 anno		

Procedimenti	
Descrizione	Tempi di conclusione
interventi di iniziativa sia periodici sia riferiti a nuove situazioni	periodici
interventi effettuati a seguito di esposti e segnalazioni	1 settimana
contestazione immediata o d'ufficio di violazioni alle rispettive normative	immediato o a seguito accertamenti
rapporti di servizio a seguito di interventi effettuati	5 giorni

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
servizi individuali agli utenti	risposta a richiesta	n. di richieste di intervento in un anno	
controlli / sanzioni	verbali e rapporti di servizio	n. di atti in un anno	

Interconnessione con altri processi
polizia giudiziaria, ufficio tecnico e suap

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
difficoltà di mantenere nuclei dedicati per carenza di personale

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	Rapporto tra violazioni contestate e totale delle violazioni accertate	n. violazioni/n.accertamenti	banca dati settore	%	17%	12%		≤20%		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. ANTONIO LOTITO SETTORE POLIZIA LOCALE E PROTEZIONE CIVILE	
Titolo del Processo:	POLIZIA GIUDIZIARIA
Principali contenuti e finalità:	Indagini e redazione atti di polizia giudiziaria e gestione del contenzioso

Tipologia Input: interno / esterno / istanza		Descrizione Input	
interno		indagini d'iniziativa	
esterno		indagini delegate	
esterno		ricorsi presentati	
Fasi del processo - Titolo		Descrizione fase	
atti redatti d'ufficio		comunicazione di notizie di reato a cura di Agenti ed ufficiali di polizia giudiziaria con le modalità previste dal codice di procedura penale	
atti delegati		attività di polizia giudiziaria delegata dalle procure della repubblica coordinata da un ufficiale di polizia giudiziarie e svolta da agenti	
gestione ricorsi		a cura di un Agente addetto	
coordinamento delle attività		a cura del responsabile del procedimento	

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto / Contesto	Efficacia
personale	n. delle comunicazioni di notizia di reato/1 anno	obblighi derivanti da codice c.p.p art. 347 e seguenti	aumento dell'attività di indagine sul territorio
veicoli	n. di deleghe dalla Procura o altri Enti/1 anno	riduzione del numero di ricorsi rispetto ai verbali elevati	
	n. ricorsi al Prefetto/1 anno	n. ricorsi CDS/n. verbali in un anno	
	n. ricorsi al Giudice di Pace/1 anno		

Procedimenti	
Descrizione	Tempi di conclusione
esperire quanto necessari per accertare il reato	variabile
notifiche, comparizioni, deleghe di indagine pervenute dalla procura della repubblica	indicati nell'atto stesso
atti necessari alla costituzione in udienza	perentori individuati da cds e diritto civile

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti previsti dalla Legge	c.n.r. , atti a Procura e controdeduzioni a ricorsi presentati	variabile	

Interconnessione con altri processi
polizia amministrativa, sicurezza stradale viabilità e controlli e sicurezza urbana e controlli

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
impossibilità di accedere alla banca dati sdi e limite territoriale

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
costo	costo del processo per abitante	costo del processo/popolazione residente	banca dati settore / ente	€	6,88	5,8		≤6,5		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. ANTONIO LOTITO SETTORE POLIZIA LOCALE E PROTEZIONE CIVILE	
Titolo del Processo:	PROTEZIONE CIVILE
Principali contenuti e finalità:	coordinamento gruppo volontari e aggiornamento del piano comunale di protezione civile

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
esterno	allerta da sala operativa regionale e gestione eventi
interno	gestione risorse umane, strutture e strumentazione

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
piano comunale di protezione civile	aggiornamento del piano comunale di protezione civile
coordinamento volontari	gestione del personale volontario ed organizzazione dei turni di servizio
gestione centro polifunzionale	gestione della struttura, organizzazione della logistica e condivisione con VV.FF. , ass. radioamatori e volontari parco ticino
servizio disinfestazione vespe e calabroni	organizzazione del servizio su richiesta
gestione ponte radio	gestione del ponte radio condiviso con comando di p.l.

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto / Contesto	Efficacia
personale	n. volontari del gruppo di protezione civile	prevenzione mediante monitoraggio territorio	tempi di intervento rispetto alla
veicoli	n. ore di servizio reso dai volontari	pronto intervento in caso di imprevisto	comunicazione dell'evento calamitoso
strumentazione	n. allerta da sala operativa regionale	tempo medio di intervento	ore di servizio svolte/n. di volontari

Procedimenti	
Descrizione	Tempi di conclusione
intervento in caso di calamità con attivazione del servizio di reperibilità mediante numero dedicato	30 minuti
disinfestazione vespe e calabroni con attivazione del servizio di reperibilità mediante numero dedicato	concordato con il richiedente

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
servizi generali alla collettività'	monitoraggio del territorio e pronto intervento		

Interconnessione con altri processi

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	rapporto tra il n. di ore di servizio rese dai volontari ed il numero di volontari	n. ore/n. volontari	banca dati settore	numero	119,27	536		≥550		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. ANTONIO LOTITO SETTORE POLIZIA LOCALE E PROTEZIONE CIVILE	
Titolo del Processo:	SICUREZZA STRADALE, VIABILITA' E CONTROLLI
Principali contenuti e finalità:	Pattugliamento del territorio, servizio di pronto intervento e gestione della procedura sanzionatoria

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
esterno	necessità di controllare il territorio e di garantire un servizio di pronto intervento richiesto dai cittadini
interno	gestione della procedura sanzionatoria

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
pattugliamento del territorio	controllo quotidiano del territorio effettuato da una o più pattuglie presenti sul territorio
servizio di pronto intervento	servizio garantito da almeno una pattuglia per ognuno dei tre turni di lavoro
coordinamento dell'attività esterna	predisposizione di ordini di servizio settimanali a cura di un ufficiale di P.L.
gestione della procedura sanzionatoria	gestione dell'iter previsto dal cds e L. 689/81
coordinamento gestione procedura sanzionatoria	coordinamento del responsabile di procedimento

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto / Contesto	Efficacia
personale	n. incidenti stradali rilevati/1 anno	vigilanza sulla sicurezza stradale e controllo del territorio	esterna: maggiore presenza sul territorio in relazione
strumentazione	n. posti di controllo effettuati/1 anno	riduzione delle violazioni alle norme di comportamento	all'incremento dei controlli
veicoli	n. veicoli controllati/1 anno	del cds	n. posti di controllo/n. veicoli controllati
	n. punti della patente decurtati/1 anno	n.violazioni a norme di comportamento cds/n.violazioni	
	n. veicoli sequestrati o fermo/1 anno		
	n.violazioni di comport. cds/1 anno		

Procedimenti	
Descrizione	Tempi di conclusione
organizzazione dei servizi quotidiani attraverso una programmazione settimanale	1 settimana
controllo del territorio con pattuglie auto e moto montate	quotidiano
personale dedicato al controllo veicoli e alla velocità	quotidiano
contestazione di violazioni	immediato
rapporti di servizio a seguito di interventi effettuati	5 giorni

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	adempimenti iter verbali cds e legge 689/81	quotidiana	
controlli / sanzioni	verbali di accertamento infrazione	variabile/quotidiana	
altro	rilievo incidenti stradali ed evasione richieste di intervento	variabili	

Interconnessione con altri processi
attività autorizzatorie e concessorie, polizia giudiziaria e sicurezza urbana e controlli

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
carenza di personale

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	rapporto tra il numero veicoli controllati e i posti di controllo effettuati	n. veicoli controllati/ore di attività di controllo	banca dati settore	coefficiente	3,54	4,03		≥3,46		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. ANTONIO LOTITO POLIZIA LOCALE E PROTEZIONE CIVILE	
Titolo del Processo:	SICUREZZA URBANA E CONTROLLI
Principali contenuti e finalità:	Controllo e presidio del terrritorio al fine di aumentare la percezione di sicurezza

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
esterno	organizzazione del servizio destinando personale dedicato specificamente al controllo e al presidio del territorio al fine di aumentare la percezione di sicurezza

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
pattuglie automontate	equipaggi composti da 2/3 Agenti per ogni turno diurno con servizio prioritario di controllo del rispetto di Regolamenti e di Ordinanze in materia di sicurezza
pattuglie motomontate	equipaggi composti da 2 Agenti con servizio prioritario di controllo del rispetto di Regolamenti e di Ordinanze in materia di sicurezza
nuclei di presidio in aree critiche	2 Agenti destinati a presidiare aree ad alta criticità di sicurezza
coordinamento dei servizi mirati	redazione di ordini di servizio settimanali finalizzati alla sicurerzza urbana e relativo controllo ad opera di 2 Commissari di P.L. e del Comandante di P.L.

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto / Contesto	Efficacia
personale (27)	n. persone controllate/1 anno	aumento dei controlli e conseguente aumento percezione	all'aumento della presenza della P.L. sul territorio
strumentazione	n. ore di presidio di luoghi sensibili/1 anno		riduzione dei fenomeni di illegalità
veicoli	n. sanzioni ordinanze e regolamento di p.u./1 anno		n. sanzioni ordinanze e regolamento di p.u./ n. persone

Procedimenti	
Descrizione	Tempi di conclusione
organizzazione dei servizi quotidiani attraverso una programmazione settimanale	1 settimana
personale dedicato al presidio di zone sensibili	quotidiano
contestazione di violazioni a ordinanze e a regolamenti	quotidiano
rapporti di servizio a seguito di interventi effettuati	5 giorni
controllo documenti di identità e di soggiorno	variabile

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
servizi generali alla collettività'	presidio dei luoghi sensibili	n. giorni per n.ore al giorno	
controlli / sanzioni	verbale di contestazione infrazione	quantità variabile/quotidiana	

Interconnessione con altri processi
sicurezza stradale viabilità e controlli e polizia giudiziaria

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
carenza di personale

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	n. ore di presidio di luoghi sensibili	n. ore servizio esterno ordinario/ totale ore servizio ordinario	banca dati settore	%	79,37	71		81%		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. SSA ORNELLA MARIA MAGNONI - SETTORE 7 FUNDRAISING E PROGETTI DI FINANZIAMENTO ESTERNO	
Titolo del Processo:	FUNDRAISING E SPONSORIZZAZIONI
Principali contenuti e finalità:	Lo strumento della sponsorizzazione può presentare un’elevata importanza strategica che si traduce in un suo utilizzo sistematico per il reperimento di risorse (con la previsione di specifici obiettivi nel PEG),ed è normato da un regolamento interno all'Ente che prevede criteri e procedure per la stipula del "contratto di sponsorizzazione". Per fundraising, invece, si intende l'insieme delle attività che l'Ente mette in atto per la creazione di rapporti di interesse fra chi chiede risorse economiche, materiali e umane in coerenza con lo scopo statutario e chi è potenzialmente disponibile ad erogare. Normalmente i soggetti che sono disposti ad erogare donazioni, chiedono, in cambio riconoscimenti pubblici della beneficenza fatta: dunque, si aspettano che di ricevere visibilità esterna rispetto alle loro azioni. Creare attorno ai servizi alla collettività una dimensione non profit che permetta di avere un’identità sociale più forte e di gestire meglio donazioni e rapporti con i donatori

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
interno	indirizzo politico programmatico/tecnico relativo alle priorità di investimento/sviluppo
esterno	dagli gli stakeholders (per la condivisione delle politiche di raccolta fondi per quei servizi che non possono più essere sostenuti con la finanza pubblica).
esterno	da Enti terzi o soggetti portatori di interessi (proposte di partnership/donazioni su interventi di interesse cittadino)

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 - ricerca necessità interne / possibilità esterne	ricerca e collaborazione attiva nella definizione di indirizzi politici/tecnici riguardanti necessità generali e/o specifiche del Comune inteso, sia come organizzazione aziendale che come governo del territorio e prestatore di servizi alla comunità
2 - Avvio al fundraising: identificazione obiettivi strategici e operativi; valutazione strumenti/mezzi	predisposizione di elaborati progettuali descrittivi/tecnici (e di qualunque altra natura) necessari o comunque utili alla proposizione di richieste di fundraising/sponsorizzazioni; pianificazione strategica di utilizzo dei fondi/sponsorizzazioni;
3 - messa in opera con predisposizione e formalizzazione delle proposte	attuazione delle azioni e strumenti previsti nella fase 2- avvio procedure amministrative/contabili (manifestazione di interesse/bando/avviso); determinazioni per impegni contabili; predisposizione documentazione promozionale; campagna di comunicazione;
4 - valutazione proposte pervenute	nell'ipotesi di ricerca di sponsor, attraverso la richiesta di proposte tecniche (come ad esempio sulla costruzione/manutenzione delle aree verdi), sarà costituita un'apposita commissione tecnica alla quale parteciperà il Dirigente del Settore competente o suo delegato per valutare "il risparmio" effettivamente ottenuto attraverso la sponsorizzazione.
5 - monitoraggio ed approfondimento proposte/richieste	attività di monitoraggio attivo delle richieste/proposte presentate sino ad esito finale coincidente con l'ottenimento del finanziamento o avvio della partnership ovvero sino al definitivo diniego/inattuabilità
6- stipula contratto/contratti	La risoluzione della fase amministrativa (chiusura procedimento) avviene nel momento in cui si sono creati i presupposti giuridici per l'attivazione/sottoscrizione dei contratti di sponsorizzazione; in caso di fundraising con la quantificazione certa dell'entrata;
7- Valutazione ex-post	Monitoriaggio finale e valutazione esiti; campagna di comunicazione risultati ottenuti.

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto	Efficacia
costi della struttura interna			
costi degli eventuali servizi/strumentazioni			
costi di progettazione esterna			

Procedimenti			
Descrizione			Tempi di conclusione
individuazione progetto	verifica dell'interesse e dell'opportunità di interventi di sponsorizzazione/fundraising		
analisi caratteristiche valoriali e comunicazionali	valutazione ex-ante dell'intervento con analisi di contesto ed analisi del bisogno		
procedimenti deliberativi e di definizione degli accordi			
presentazione richieste/proposte			
gestione della sponsorizzazione/raccolta fondi			

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
------------------	--------------------	----------------------	-------

atti di amministrazione/gestione	deliberazioni/determinazioni		
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività	attivazione investimenti/interventi		
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro			

Interconnessione con altri processi
programmazione di bilancio e degli investimenti; coordinamento con processi degli altri Settori dell'Ente

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
mancanza di una cultura del fundraising; inadeguatezza risorse per la progettazione, monitoraggio e rendicontazione

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
performance	sponsorizzazioni	totale accertamenti prodotti da sponsorizzazioni	banca dati Settore / ente	€	168.896	€ 200.030,87		200.000		

C.d.R DIRIGENTE DOTT. SSA ORNELLA MARIA MAGNONI - SETTORE 7 FUNDRAISING E PROGETTI DI FINANZIAMENTO ESTERNO	
Titolo del Processo:	RICERCA PROATTIVA DI FINANZIAMENTI (FUNDS FINDING)
Principali contenuti e finalità:	attività di ricerca di finanziamenti esterni

Tipologia Input: interno / esterno / istanza	Descrizione Input
interno	indirizzo politico programmatico/tecnico relativo alle priorità di investimento/sviluppo
esterno	indirizzo/vincolo normativo relativo a specifiche priorità o interventi puntuali di investimento/sviluppo
esterno	proposte di partnership o di finanziamento di investment sugli interventi di interesse comunale

Fasi del processo - Titolo	Descrizione fase
1 - ricerca necessità interne / possibilità esterne	ricerca e collaborazione attiva nella definizione di indirizzi politici/tecnici riguardanti necessità generali e/o specifiche del Comune inteso sia come organizzazione aziendale che come governo del territorio e prestatore di servizi alla comunità
2 - progettazione	predisposizione di elaborati progettuali descrittivi/tecnici (e di qualunque altra natura) necessari o comunque utili alla proposizione di richieste di partnership/finanziamenti esterni con particolare riferimento a finanziamenti comunitari/nazionali/regionali e partenariato pubblico-privato
3 - ricerca finanziamenti /partners (fase attiva anche indipendentemente da fasi 1 e 2)	ricerca attiva di finanziamenti e/o partners per il reperimento di risorse finalizzate a realizzare investimenti/sviluppo di attività di interesse dell'Ente
4 - predisposizione e formalizzazione delle proposte	attività di elaborazione e di formalizzazione interna ed esterna di proposte/richieste di finanziamento/partnership con/senza attività progettuale preventiva
5 - monitoraggio ed approfondimento proposte/richieste	attività di monitoraggio attivo delle richieste/proposte presentate sino ad esito finale coincidente con l'ottenimento del finanziamento o avvio della partnership ovvero sino al definitivo diniego/inattuabilità

Indicatori			
Costo	Processo/tempo	Impatto	Efficacia
costi della struttura interna			
costi degli eventuali servizi/strumentazioni			
costi di progettazione esterna			

Procedimenti			
Descrizione			Tempi di conclusione
attività di coordinamento con la programmazione			
procedimenti deliberativi e di definizione degli accordi			
presentazione richieste/proposte			

Tipologia Output	Descrizione Output	Quantità / frequenza	Costo
atti di amministrazione/gestione	deliberazioni/determinazioni		
autorizzazioni / concessioni			
certificazioni			
servizi individuali agli utenti			
servizi generali alla collettività	attivazione investimenti/interventi		
controlli / sanzioni			
contributi / vantaggi economici			
documenti / atti di pianificazione e regolazione			
altro			

Interconnessione con altri processi
programmazione di bilancio e degli investimenti; coordinamento con processi di acquisizione di beni e di servizi

Criticità (leggibile anche a livello di rischio)
inadeguatezza risorse per la progettazione, monitoraggio e rendicontazione.

Tipologia indicatore	Denominazione indicatore	Algoritmo di calcolo	Fonte del dato utilizzato per algoritmo	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020	Target 2021	Risultato raggiunto	Scostamento
----------------------	--------------------------	----------------------	---	-----------------	----------------	----------------	----------------	-------------	---------------------	-------------

performance	funds finding attivati su numero di ricerche finanziamento effettuate	n. funds finding attivati/n. ricerche finanziamento effettuate	banca dati Settore / ente	%	10/104	>10%		≥ 10%		
-------------	---	--	---------------------------	---	--------	------	--	-------	--	--