



**COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE**  
PROVINCIA DI NOVARA

**PIANO PERFORMANCE 2016/2018**  
**PEG 2016**

**Allegato 1 – I Centri di responsabilità: la qualità dei servizi**

---



**Sommario**

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| introduzione.....                                    | 4  |
| centro di costo affari generali .....                | 5  |
| le attività .....                                    | 6  |
| i prodotti del centro di costo .....                 | 7  |
| le dimensioni della qualità .....                    | 9  |
| centro di costo Biblioteca .....                     | 12 |
| le attività .....                                    | 12 |
| i prodotti del centro di costo .....                 | 12 |
| le dimensioni della qualità .....                    | 14 |
| centro di costo refezione scolastica .....           | 15 |
| le attività .....                                    | 15 |
| i prodotti del centro di costo .....                 | 15 |
| le dimensioni della qualità .....                    | 16 |
| centro di costo Segreteria comunale .....            | 18 |
| le attività .....                                    | 18 |
| i prodotti del centro di costo .....                 | 18 |
| le dimensioni della qualità .....                    | 19 |
| centro di costo gestione economico finanziaria.....  | 22 |
| le attività .....                                    | 22 |
| i prodotti del centro di costo .....                 | 22 |
| le dimensioni della qualità .....                    | 23 |
| centro di costo gestione entrate tributarie .....    | 26 |
| le attività .....                                    | 26 |
| i prodotti del centro di costo .....                 | 26 |
| le dimensioni della qualità .....                    | 27 |
| centro di costo servizi demografici .....            | 28 |
| le attività .....                                    | 28 |
| i prodotti del centro di costo .....                 | 28 |
| le dimensioni della qualità .....                    | 33 |
| centro di costo nido .....                           | 44 |
| le attività .....                                    | 44 |
| i prodotti del centro di costo .....                 | 44 |
| le dimensioni della qualità .....                    | 46 |
| centro di costo assistenza.....                      | 48 |
| le attività .....                                    | 48 |
| i prodotti del centro di costo .....                 | 48 |
| le dimensioni della qualità .....                    | 50 |
| centro di costo servizi educativi .....              | 52 |
| le attività .....                                    | 52 |
| i prodotti del centro di costo .....                 | 52 |
| le dimensioni della qualità .....                    | 53 |
| centro di costo polizia municipale.....              | 56 |
| le attività .....                                    | 56 |
| i prodotti del centro di costo .....                 | 57 |
| le dimensioni della qualità .....                    | 60 |
| centro di costo Urbanistica ed ambiente .....        | 65 |
| le attività .....                                    | 65 |
| i prodotti del centro di costo .....                 | 67 |
| le dimensioni della qualità .....                    | 69 |
| centro di costo manutenzione e lavori pubblici ..... | 71 |
| le attività .....                                    | 71 |
| i prodotti del centro di costo .....                 | 74 |
| le dimensioni della qualità .....                    | 75 |
| centro di costo attività culturali .....             | 78 |
| le attività .....                                    | 78 |



|                                          |    |    |
|------------------------------------------|----|----|
| i prodotti del centro di costo .....     | 78 |    |
| le dimensioni della qualità .....        | 79 |    |
| centro di costo attività produttive..... |    | 81 |
| le attività.....                         | 81 |    |
| i prodotti del centro di costo .....     | 81 |    |
| le dimensioni della qualità .....        | 83 |    |



## **Introduzione**

Il presente documento allegato al Piano Performance raccoglie le schede redatte per centri di costo cui corrisponde un'unità organizzativa.

Le schede contengono dati ed informazioni in merito all'attività svolta ai prodotti, ai servizi resi e alla qualità degli stessi, nonché alle risorse assegnate.

Le schede unitamente agli obiettivi assegnati raccolti nell'allegato 2 – obiettivi - tendono a rappresentare il traguardo che l'unità organizzativa si prefigge di raggiungere nel corso dell'anno per realizzare gli indirizzi programmatici e definire gli ambiti di misurazione e valutazione delle performance.

I dati e le informazioni contenute permettono il raccordo e l'integrazione con la programmazione finanziaria e la correlazione tra momento strategico e momento gestionale



CENTRO DI COSTO :  
AFFARI GENERALI - SEGRETERIA – PROTOCOLLO - SPORT

Responsabile del Servizio  
BARBERO MARGHERITA

**Descrizione generale del centro di costo**

1. Servizio affari generali - segreteria – protocollo - sport
2. Il servizio svolge attività istituzionali di supporto agli Organi dell'Ente; svolge attività di assistenza e supporto giuridico-funzionale agli organi istituzionali dell'Ente: Consiglio Comunale, Giunta Comunale, Sindaco ed Assessori.
3. Provvede alla predisposizione degli ordini del giorno sulla base delle disposizioni degli organi competenti, alla tenuta dei registri delle deliberazioni del Consiglio e della Giunta Comunale, nonché alla pubblicazione degli atti all'Albo Pretorio on line.
4. Cura i servizi connessi ai diritti degli Amministratori comunali nell'esercizio delle loro funzioni.
5. Svolge attività di supporto in relazione alle competenze attribuite al Segretario Generale.
6. Svolge l'attività di segreteria del Sindaco che si concretizza in una serie di atti e comunicazioni attinenti sia all'amministrazione vera e propria, sia alle pubbliche relazioni che spesso assumono la forma di proposta indirizzata agli uffici competenti per materia e propedeutici alla formazione di veri e propri provvedimenti ed atti negoziali, oppure di impostazione amministrativa con conseguente collegamento alla realizzazione di particolari manifestazioni collettive a carattere socio- economico-educativo.
7. Il settore svolge anche attività di comunicazione delle iniziative in termini di informazione mirata ed efficace, con un puntuale aggiornamento degli eventi bellinzaghesi sul sito internet del Comune, tra le attività dell'ufficio infatti sono ricomprese tutte le attività necessarie a "curare i rapporti tra il Sindaco e gli altri Organi e le relazioni tra il Sindaco e i cittadini".
8. Il settore infatti, grazie anche all'ampiezza di orario di apertura al pubblico, funge da Ufficio Relazioni con il Pubblico, con funzioni di comunicazione interna ed esterna dell'ente fornendo informazioni su temi di rilevante interesse pubblico e sociale; informazioni sulle attività e i servizi dell'Amministrazione di appartenenza; accesso agli atti; comunicazione esterna ed interna e comunicazione istituzionale on line. In pratica il comune ha interpretato e adattato al proprio contesto gli indirizzi normativi relativi all'istituzione del servizio URP, adeguandoli alle specificità del proprio contesto di riferimento, sia interno che esterno, senza procedere all'individuazione di una specifica struttura organizzativa formalmente riconosciuta, ma è indiscutibile che, per l'ampia apertura al pubblico, per la disponibilità del personale e anche per la posizione logistica, questo servizio si accolla molto in materia di attività di comunicazione istituzionale esterna ed interna a vantaggio degli amministratori ed anche a vantaggio degli altri servizi.
9. Questo servizio cura anche la concessione del patrocinio comunale quando, in occasione di eventi di carattere culturale e ricreativo ad iniziativa privata e del volontariato, l'Amministrazione intende dare il proprio sostegno.
10. Fanno capo all'ufficio segreteria:

**Ufficio Protocollo e archivio**

11. Nell'ambito dell'Area affari generali è istituito il Servizio archivistico comunale con il compito di gestire il protocollo informatico, i flussi documentali e gli archivi, secondo le specifiche linee guida approvate per la gestione del protocollo informatico.
12. L'ufficio protocollo e archivio si occupa della gestione documentale cartacea (cioè l'archivio comunale nelle sue estensioni di archivio storico, di deposito e corrente) e della gestione documentale informatica, con l'attivazione dei flussi documentali che completa il processo di informatizzazione del protocollo.
13. Il processo di dematerializzazione della documentazione amministrativa prevede la formazione e gestione di documenti informatici sottoscritti con firma digitale, per cui dal protocollo e immediata classificazione, si passa alla fascicolazione e gestione dell'iter procedurale, fino alla collocazione del documento nell'archivio informatico secondo una procedura unificata, con il duplice scopo di una più rapida ed efficiente gestione dei procedimenti ed una riduzione progressiva dei documenti cartacei, con conseguente risparmio per minori consumi di carta.
14. Le attività del settore archivio-protocollo, interessate negli ultimi anni da un crescente processo di informatizzazione dei flussi documentali in entrata e in uscita dall'ente, ha visto una intensificazione dell'utilizzo delle pec e della firma digitale. Questo processo di diffusione prevede anche un utilizzo crescente delle nuove modalità di comunicazione, con lo scopo di semplificare, dematerializzare e velocizzare le attività di invio e ricezione e conseguentemente di



contenere le spese postali generali.

15. A decorrere dall'anno 2011 è stato definitivamente sostituito il tradizionale albo pretorio cartaceo, dall'Albo Pretorio on line, accessibile e consultabile da qualsiasi postazione remota attraverso il sito web del Comune.
16. Questa conversione ha favorito la dematerializzazione della documentazione per cui è richiesta la pubblicazione all'albo pretorio, poiché tutti i documenti devono affluire in formato elettronico. La pubblicazione all'albo on line permette la consultazione dei documenti a distanza ed anche la loro estrazione in copia.
17. Al fine di ordinare e conservare in maniera adeguata i fondi cartacei che comunque rimangono nei vari settori di attività dell'ente, occorrerà pensare a ricercare nuovi spazi, ampi e funzionali, per ospitare gli atti d'archivio, poiché quelli attualmente dedicati sono gremiti di documenti, dispendiosi da gestire e da mantenere in ordine e la ricerca degli atti risulta alquanto faticosa.
18. L'obiettivo è privilegiare, per maggiori economie di spesa e abbreviare i termini dei procedimenti, la trasmissione di informazioni, atti e corrispondenza, mediante l'uso della posta elettronica e degli strumenti informatici in dotazione.

#### Ufficio Concessioni cimiteriali

19. Nell'ambito dell'area affari generali sono compresi i servizi relativi alle Concessioni Cimiteriali. Il servizio gestisce e rilascia gli atti di concessioni cimiteriali di aree per tombe di famiglia, loculi colombari, cellette ossario, nonché il rinnovo delle concessioni secondo le istanze degli eredi aventi diritto.

Il servizio è gestito tramite l'apposito programma informatizzato che permette anche la localizzazione grafica di tutte le postazioni esistenti, libere e/o occupate, l'individuazione delle concessioni scadute o in scadenza secondo i termini del regolamento, la formazione di elenchi specifici, la ricerca di dati secondo vari indicatori.

Il servizio cura il repertorio degli atti e provvede alla loro custodia ed archiviazione.

#### Ufficio Messi

20. L'Ufficio Messi notificatori si occupa della pubblicazione all'Albo Pretorio on line di atti e documenti del Comune o trasmessi da altri Enti, del servizio di notifica e deposito di atti, nonché della consegna di atti e documenti per conto degli Uffici comunali, sia sul territorio che presso vari Uffici Pubblici.

#### Altre attività – Sport

L'amministrazione sostiene le attività di tutte le società che operano sul territorio cercando di assicurare supporto a tutte nel limite dei suoi compiti istituzionali e delle risorse finanziarie.

Il Servizio si occupa essenzialmente dell'attività di promozione e diffusione dello sport, provvede all'acquisto di coppe, medaglie, targhe e a quanto necessario per organizzare direttamente o patrocinare le manifestazioni sportive.

Il servizio adotta quindi gli atti amministrativi necessari:

- per le attività promozionali e la concessione dei patrocinii, secondo gli indirizzi che verranno espressi dall'Assessorato competente e dalla Giunta Comunale con propri provvedimenti;

- per l'erogazione di contributi alle società sportive, secondo le specifiche indicazioni che verranno espressi dalla Giunta Comunale con provvedimenti di indirizzo.

Il servizio è gestito completamente in economia.

L'ufficio provvede a:

1. intrattenere rapporti con enti, istituzioni e società sportive per rilascio di patrocinio e modalità di ottenimento dei contributi;
2. fornire adeguato supporto tecnico/pratico per sostenere, organizzare e pubblicizzare le iniziative esterne;
3. svolgere mansioni di interconnessione con altri servizi relativi allo sport.

|                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21. Attività generali del centro di costo                                                                                                                                                        |
| 22. Abituale mansioni amministrative di Segreteria comunale.                                                                                                                                     |
| 23. Registrazione informatizzata degli atti degli uffici comunali e della corrispondenza in arrivo ed in partenza e a tutte le altre attività legate al protocollo informatico                   |
| 24. Tenuta e sistemazione degli atti d'archivio                                                                                                                                                  |
| 25. Pubblicazione degli atti all'albo pretorio                                                                                                                                                   |
| 26. Anagrafe delle prestazioni professionali e relazione al conto annuale                                                                                                                        |
| 27. Pagamento del fondo all'Agenzia dei Segretari comunali                                                                                                                                       |
| 28. Attivazione e gestione delle attività legate al Servizio Civile Nazionale                                                                                                                    |
| 29. Reperimento ed erogazione dei buoni pasto ai dipendenti                                                                                                                                      |
| 30. Attività di informazione front office e telefonica: rilascio al pubblico informazioni sulle materie di competenza e sul funzionamento e presenza degli altri settori e degli Amministratori. |
| 31. Attività di segreteria degli Amministratori                                                                                                                                                  |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32. . Rapporti con altri enti pubblici per il sostegno di iniziative di carattere generale                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 33. Rapporti con le autorità istituite per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 34. Cura iniziative di solidarietà anche a livello sovra comunale e nazionale e intrattenere rapporti con gruppi sociali, culturali e sportivi anche, ed in via esclusiva, per il rilascio del patrocinio comunale                                                                                                                                                                            |
| 35. Organizzazione di feste nazionali e ricorrenze civili.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 36. Cura la corrispondenza con enti istituzionali vari, forze armate, sindacati, partiti politici                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 37. Organizzazione di manifestazioni diverse e collaborare in comitati vari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 38. Cura dei rapporti con i legali per il patrocinio e la consulenza legale svolta in favore dell'Ente o dei suoi Organi Istituzionali e direzionali.                                                                                                                                                                                                                                         |
| 39. Reperimento della documentazione necessaria alla stesura dei contratti, redazione materiale e registrazione dei contratti e degli atti di concessione che il Comune stipula con altri soggetti                                                                                                                                                                                            |
| 40. Mantenimento dei fascicoli del personale dipendente e del segretario comunale                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 41. Cura dei procedimenti per l'assunzione del personale, la gestione giuridica, la formazione professionale                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 42. <u>Attività legate alle Concessioni Cimiteriali</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 43. Gestione e predisposizione degli atti di concessione cimiteriale in generale e degli eventuali rinnovi;                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 44. formazione scadenziari;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 45. verifica dati sepolture presso cimiteri;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 46. ricerca degli eredi;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 47. contatti con utenti per informazioni sulle modalità operative;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 48. contatti e corrispondenza con ditta appaltatrice del servizio di gestione dei cimiteri;                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 49. contatti e collaborazione con altri settori comunali, poichè il servizio prevede il coinvolgimento di più aree, ognuno per la specifica competenza;                                                                                                                                                                                                                                       |
| 50. tenuta del repertorio degli atti cimiteriali;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 51. ricerche d'archivio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 52. <u>Attività Servizio messi</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 53. Esecuzione di tutte le notificazioni - nelle forme di legge - presso i destinatari di cui il Comune è obbligato a darne comunicazione, garantendo la buona esecuzione e la tempestività delle notifiche                                                                                                                                                                                   |
| 54. Gestione dell'Albo Pretorio e disbrigo della corrispondenza d'ufficio. Pubblicazione all'Albo pretorio degli atti dell'Amministrazione comunale e di altre Amministrazioni che ne facciano richiesta.                                                                                                                                                                                     |
| 55. Provvede, nell'osservanza delle norme di legge e di regolamento, alla notifica degli atti a cittadini, società, enti, ecc.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 56. Cura il servizio di notifica degli atti inerenti all'ufficio di competenza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 57. Svolge funzioni amministrative direttamente connesse alla notifica degli atti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 58. Provvede al disbrigo della corrispondenza attinente al servizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 59. Cura la tenuta dei registri degli atti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <u>Servizio sport</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 60. L'unità organizzativa ha come finalità la promozione dello sport, privilegiando il rapporto con i protagonisti delle attività sportive nel territorio, le scuole di ogni ordine e grado, le società sportive, le associazioni, i centri di aggregazione giovanile e le associazioni che si dedicano alle problematiche dei portatori di handicap. A tal fine svolge le seguenti attività: |
| 61. cura le attività sportive a livello comunale, operando quale efficace veicolo di divulgazione, di cultura e di incoraggiamento alla pratica degli sport locali.                                                                                                                                                                                                                           |
| 62. collabora e supporta le manifestazioni sportive svolte da Enti, associazioni e soggetti diversi.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 63. L'obiettivo è il mantenimento degli standard per promozione attività sportive e manifestazioni, per concessione patrocini e fornitura di medaglie e coppe.                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Prodotti generali del centro di costo</b> | <b>Quantità<br/>2015</b>    | <b>Quantità<br/>2016</b> |
|----------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <i>N. ore sett. di apertura al pubblico</i>  | <b>25 (fino 24.11.2015)</b> |                          |
| <i>N. determinazioni</i>                     | 25                          |                          |
| <i>Presenza a sedute Consiglio comunale</i>  | 10                          |                          |
| <i>N. verbali consiglio comunale</i>         | 10                          |                          |
| <i>Partecipazione sedute sindacali</i>       | 4                           |                          |
| <i>N. verbali gare d'appalto</i>             | 0                           |                          |



|                                                     |        |  |
|-----------------------------------------------------|--------|--|
| N. appalti gestiti direttamente                     | 4      |  |
| N. presenze a consigli, commissioni, sedute, gare   | 14     |  |
| N. protocolli in entrata                            | 11910  |  |
| N. protocolli in uscita                             | 7710   |  |
| N. protocollo interni                               | 1684   |  |
| N. telefonate smistate dal centralino               | Indef. |  |
| N. ricerche d'archivio                              | 125    |  |
| N. ricerche di leggi                                | Indef. |  |
| N. fotocopie                                        | Indef. |  |
| N. notifiche                                        | 128    |  |
| N. pubblicazioni albo pretorio                      | 989    |  |
| N. complessivo di atti di concessione cimiteriale   | 74     |  |
| N. concessioni rinnovate                            | 25     |  |
| N. postazioni cimiteriali gestite                   | 49     |  |
| N. ricerche d'archivio specifiche cimitero          | 9      |  |
| N. atti privati                                     | 4      |  |
| N. atti notarili archiviati                         | 37     |  |
| N. feste nazionali e solennità civili curate        | 6      |  |
| N. concorsi espletati                               | 0      |  |
| N. istruttoria contratti di lavoro                  | 0      |  |
| N. statistiche                                      | 6      |  |
| N. fasc. pers. l.s.u. istituiti                     | 3      |  |
| N. certificati servizio                             | 0      |  |
| N. anagrafe amministratori                          | 1      |  |
| N. provv. organizzazione                            | 0      |  |
| N. servizio civilisti in carico                     | 0      |  |
| Gestione sale comunali - N. rich.                   | 260    |  |
| Proposte di deliberazioni relative al settore       | 19     |  |
| Predisposiz. schemi di regolamenti/convenzioni      | 0      |  |
| Attivazione servizi l.s.u. - avviamento al servizio | 1      |  |
| N. concessioni patrocini                            | 43     |  |

|                                             |   |  |
|---------------------------------------------|---|--|
| N. concessioni patrocini per att. sportive  | 9 |  |
| N. concessioni contributi per att. sportive | 0 |  |
| N. determinazioni specifiche                | 0 |  |
| N. deliberazioni specifiche                 | 0 |  |
| N. pubblicazioni specifiche                 | 1 |  |

**RISORSE STRUMENTALI**

| n.   | Descrizione                        | % utilizzo |
|------|------------------------------------|------------|
| n. 5 | personal computer                  | 100        |
| n. 4 | stampanti                          | 100        |
| n. 2 | stampanti specifiche per etichette | 100        |
| n. 2 | scanner                            | 100        |
| n. 1 | fax                                | 100        |
| n. 1 | fotocopiatore                      | 100        |
| n. 1 | registratore a nastri              | 100        |
| n. 1 | registratore digitale              | 100        |

**RISORSE UMANE**

| Categoria | Cognome e nome     | ore sett. dedicate | Giorni | Nuova risorsa | % cons. n | % prev. n |
|-----------|--------------------|--------------------|--------|---------------|-----------|-----------|
| D3        | BARBERO MARGHERITA | 14/36              | 365    | NO            | 100       | 100       |
| B5        | BAGNATI SILVIA     | 12/27              | 365    | NO            | 60        | 60        |



|    |                   |       |     |    |     |     |
|----|-------------------|-------|-----|----|-----|-----|
| B5 | LABBATE GABRIELLA | 36/36 | 365 | NO | 100 | 100 |
| B1 | SALSA LORENA      | 27/27 | 365 | NO | 100 | 100 |

**BUDGET  
allegato**

**INTERCONNESSIONE CON ALTRI SERVIZI**

Servizi Tecnici e Anagrafici

Per lo SPORT è assegnata all'ufficio tecnico comunale la gestione dei rapporti diretti con le Soc. sportive per la concessione delle palestre e delle attrezzature comunali.

**DIMENSIONI DELLA QUALITÀ**

**PROTOCOLLO E ARCHIVIO**

| DIMENSIONI                 | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                                | INDICATORE                                                                                      | VALORE programmato | VALORE rilevato |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
| ACCESSIBILITA' FISICA      | Accessibilità sportelli                                                                               | Ore di sportello settimanali/ore di servizio settimanali                                        | 25/36              |                 |
| ACCESSIBILITA' MULTICANALE | Capacità di utilizzo di canali innovativi - Accessibilità elettronica ai protocolli                   | Nr. scansioni al protocollo/n. protocolli assegnati e immediatamente accessibili tramite flussi | 100,00%            |                 |
| TEMPESTIVITA'              | Grado di tempestività di risposta front office/telefonica e via e mail alle richieste di informazioni | Tempo di risposta                                                                               | immediata          |                 |
| TRASPARENZA                | Trasparenza nelle informazioni e nelle comunicazioni interne ed esterne                               | Accessibilità e chiarezza delle informazioni e comunicazioni fornite dal servizio               | 100,00%            |                 |
| EFFICACIA CONFORMITA'      | Conformità offerta rispetto alla domanda di consultazione atti                                        | Documenti richiesti /documenti di cui si è consentito l'accesso                                 | 100,00%            |                 |
| EFFICACIA – AFFIDABILITA'  | Grado di affidabilità nelle operazioni di conservazione degli atti                                    | N. atti prodotti/n. atti archiviati                                                             | 100,00%            |                 |
| EFFICACIA - COMPIUTEZZA    | Completezza delle operazioni di invio tramite flussi                                                  | Nr. documenti pervenuti /n. documenti trasferiti                                                | 100,00%            |                 |

## DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

### SERVIZIO AFFARI GENERALI

| DIMENSIONI                 | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                                   | INDICATORE                                                                                   | VALORE Programmato | VALORE rilevato |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
| ACCESSIBILITA' FISICA      | Accessibilità sportelli                                                                                  | Ore di sportello settimanali/ore di servizio settimanali                                     | 25/36              |                 |
| ACCESSIBILITA' MULTICANALE | Capacità di utilizzo di canali innovativi - Pubblicazione degli atti e notizie su sito web istituzionale | Nr. documenti on line rispetto al totale dei documenti e delle informazioni da diffondere    | 100                |                 |
| TEMPESTIVITA'              | Grado di tempestività delle convocazioni                                                                 | Tempo intercorrente fra data delle comunicazioni e delle convocazioni                        | 6 gg.              |                 |
| TRASPARENZA                | Trasparenza con l'utenza                                                                                 | Chiarezza e trasparenza nella comunicazione esterna ed interna                               | concreta           |                 |
| EFFICACIA CONFORMITA'      | Garanzia di conformità degli atti agli ordinamenti                                                       | n. modifiche rispetto ai provvedimenti rilasciati                                            | 2,00%              |                 |
| EFFICACIA – AFFIDABILITA'  | Grado di affidabilità nelle operazioni di conservazione degli atti                                       | N. atti prodotti/n. atti registrati e conservati                                             | 100,00%            |                 |
| EFFICACIA - COMPIUTEZZA    | Procedimenti conclusi                                                                                    | Proposte di atti, verbali, concessioni predisposte /tot. atti, verbali, concessioni definiti | 90,00%             |                 |

### NOTIFICHE E PUBBLICAZIONI

| DIMENSIONI                 | DESCRIZIONE INDICATORE                      | INDICATORE                                               | VALORE RILEVATO | VALORE Programmato |
|----------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| ACCESSIBILITA' FISICA      | Accessibilità sportelli                     | Ore di sportello settimanali/ore di servizio settimanali | 25/36           |                    |
| ACCESSIBILITA' MULTICANALE | Capacità di utilizzo di canali innovativi - | Nr. pubblicazioni on line/nr. Totale delle               | 100,00%         |                    |



|                                  |                                                                                   |                                                                                                               |                |  |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--|
|                                  | <b>Grado di accessibilità alle richieste di pubblicazione</b>                     | <b>richieste di pubblicazione</b>                                                                             |                |  |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>             | <b>Grado di tempestività delle operazioni di notifica</b>                         | <b>Nr. notifiche effettuate/totale richieste di notifica</b>                                                  | <b>95,00%</b>  |  |
| <b>TRASPARENZA</b>               | <b>Trasparenza nella comunicazione delle decisioni e degli atti da pubblicare</b> | <b>Tempo conclusione procedura pubblicazione</b>                                                              | <b>1 g.</b>    |  |
| <b>EFFICACIA CONFORMITA'</b>     | <b>Conformità operazioni di pubblicazione</b>                                     | <b>Nr. notifiche per irreperibilità/nr. totale notifiche</b>                                                  | <b>30,00%</b>  |  |
| <b>EFFICACIA – AFFIDABILITA'</b> | <b>Affidabilità delle operazioni di notifica</b>                                  | <b>Tempo di restituzione della relata/data di notifica</b>                                                    | <b>15 gg.</b>  |  |
| <b>EFFICACIA - COMPIUTEZZA</b>   | <b>Completamento delle operazioni di notifica e di pubblicazione</b>              | <b>Nr. tot. annuo notifiche e pubblicazioni effettuate/n. richieste di notifica e pubblicazioni pervenute</b> | <b>100,00%</b> |  |

**CENTRO DI COSTO:  
BIBLIOTECA COMUNALE****Responsabile del Servizio  
BARBERO MARGHERITA****Descrizione del centro di costo**

Il Servizio Biblioteca opera, nel quadro delle funzioni attribuite ai Comuni, per la promozione, lo sviluppo e il coordinamento dei servizi bibliotecari.

Provvede alla promozione ed allo sviluppo della pubblica lettura, dell'informazione e della ricerca; provvede alla organizzazione di corsi specifici e spettacoli culturali e di intrattenimento, organizza i corsi e le attività culturali individuati dal Consiglio di Biblioteca e programma conferenze, spettacoli, mostre ed altre iniziative istruttive ed educative, che l'Amministrazione comunale è chiamata a promuovere, anche unitamente ad altri organismi direttamente ed istituzionalmente preposti alla divulgazione della cultura e dell'arte; garantisce all'utenza l'accesso alle informazioni bibliografiche, anche su supporto elettronico, rinnovando e potenziando i sistemi informatici a disposizione della struttura.

La biblioteca attua forme di cooperazione con altre biblioteche a livello sistemico e sovracomunale.

**Attività del centro di costo**

Compiti primari della biblioteca pubblica sono: offrire risorse e servizi, con una varietà di mezzi di comunicazione, per soddisfare le esigenze individuali e collettive di istruzione informazione e sviluppo personale, compreso lo svago e l'impiego del tempo libero; sostenere sia l'educazione individuale e l'autoistruzione, sia l'istruzione formale a tutti i livelli; offrire opportunità per lo sviluppo creativo della persona; creare e rafforzare nei ragazzi l'abitudine alla lettura fin dalla tenera età.

La biblioteca pubblica riveste anche un ruolo importante come centro di attività per lo sviluppo culturale e artistico della comunità, contribuendo a creare e sostenere la sua identità culturale. Queste funzioni possono essere svolte operando in collaborazione con le organizzazioni locali e regionali, offrendo spazi per le attività culturali, promuovendo programmi culturali e assicurandosi che gli interessi culturali siano rappresentati nelle raccolte. Il contributo della biblioteca riflette la varietà di culture presenti nella comunità. La biblioteca deve fornire materiali nelle lingue parlate e lette nella comunità locale e sostenerne le tradizioni culturali.

Attività :

Gestione istituzionale (abbonamenti, acquisto libri, banche dati)

Servizio agli utenti (prestito, consulenza)

Attività promozionali alla lettura (iniziative per bambini, per ragazzi, per adulti)

Gestione spazi e attrezzature

Gestione sistema informatico

Gestione amministrativa

Le iniziative programmate negli scorsi anni e anche quelle programmate per l'anno corrente sono a costo zero, perchè prestate a titolo spontaneo o il cui costo è coperto dalle quote di partecipazione degli utenti ai vari corsi organizzati.

**Prodotti del cento di costo**

| N° | Descrizione                     | Quantità<br>2015 | Quantità<br>2016 |
|----|---------------------------------|------------------|------------------|
| 1  | N. utenti iscritti              | 3856             |                  |
| 2  | N. libri acquistati nell'anno   | 296              |                  |
| 3  | n. libri acquisiti da donazioni | 261              |                  |
| 3  | N. volumi disponibili           | 30280            |                  |



|    |                                            |      |  |
|----|--------------------------------------------|------|--|
| 4  | N. totale prestiti effettuati nell'anno    | 7911 |  |
| 5  | N. interprestiti effettuati nell'anno      | 384  |  |
| 5  | N. riviste                                 | 4    |  |
| 6  | N. corsi attivati nell'anno                | 3    |  |
| 7  | N. laboratori                              | 0    |  |
| 8  | N. incontri culturali                      | 4    |  |
| 9  | N. conferenze pubbliche                    | 7    |  |
| 10 | N. iscritti a corsi e laboratori - media   | 25   |  |
| 11 | N. mostre                                  | 3    |  |
| 12 | N. giochi a sfondo scientifico/culturale   | 1    |  |
| 11 | N. sale di lettura gestite                 | 4    |  |
| 13 | N. posti disponibili per consultazioni     | 50   |  |
| 14 | N. sale riunioni gestite                   | 1    |  |
| 15 | N. ore settimanali di apertura al pubblico | 21   |  |
| 16 | N. giornate annue di apertura al pubblico  | 250  |  |
| 17 | N. tirocinanti/l.s.u./stagisti             | 1    |  |

| Descrizione                |   |  |
|----------------------------|---|--|
| N. consiglio biblioteca    | 7 |  |
| N. determinazioni          | 7 |  |
| N. proposte deliberazioni  | 4 |  |
| N. pratiche contributi     | 0 |  |
| N. rilevazioni statistiche | 3 |  |
|                            |   |  |

**RISORSE STRUMENTALI**

| n.   | Descrizione       | % utilizzo |
|------|-------------------|------------|
| n. 2 | personal computer | 100        |
| n. 3 | stampanti         | 100        |
| n. 1 | scanner           | 100        |

**RISORSE UMANE**

| Categoria | Cognome e nome     | ore sett. dedicate | Giorni | Nuova risorsa | % cons. n | % prev. n |
|-----------|--------------------|--------------------|--------|---------------|-----------|-----------|
| D3        | BARBERO Margherita | 10                 | 365    | no            | 100       | 100       |

**N.B.** Per i servizi bibliotecari ci si avvale di un volontario per n. 20 ore settimanali e ci si è avvalsi di una servizio civilista per n. 30 ore settimanali fino al 30.04.2015 - termine del servizio civile. Dal 23.06.2015 ha iniziato il servizio un L.S.U. a 16 ore settimanali.

**BUDGET**  
**Allegato**

**CENTRO DI RICAPO**  
**allegato**

### Le dimensioni della qualità

| DIMENSIONI                 | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                  | INDICATORE                                                                 | VALORE RILEVATO | VALORE PROGRAMMATO |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| ACCESSIBILITA' FISICA      | Accessibilità sportelli                                                                 | Ore di sportello settimanali/ore di lavoro settimanali                     | 21/36           |                    |
| ACCESSIBILITA' MULTICANALE | Pubblicazione su sito web istituzionale e sul portale BANT delle notizie e appuntamenti | n. manifestazioni organizzate/ n. notizie pubblicate                       | 100,00%         |                    |
| TEMPESTIVITA'              | n. giorni di anticipo di pubblicazione rispetto data eventi                             | n. medio di giorni di anticipo della pubblicazione rispetto data eventi    | 9 gg            |                    |
| TRASPARENZA                | Rendere ai fruitori informazioni e modalità di accesso al portale BANT                  | Comunicati informativi e risposte a richieste via web, fax, e mail fornite | 100,00%         |                    |
| EFFICACIA CONFORMITA'      | Conformità dell'offerta rispetto alla domanda di lettura                                | Nr. prestiti annuali /nr. richieste pervenute                              | 100,00%         |                    |
| EFFICACIA – AFFIDABILITA'  | Affidabilità della pianificazione                                                       | Progetti pianificati/ progetti compiuti                                    | 100,00%         |                    |
| EFFICACIA - COMPIUTEZZA    | Realizzazione degli eventi                                                              | Eventi realizzati/eventi pianificati                                       | 100,00%         |                    |



**CENTRO DI COSTO:**  
**AFFARI GENERALI – REFEZIONE SCOLASTICA E TRASPORTI SCOLASTICI**

**Responsabile del Servizio**  
**BARBERO MARGHERITA**

**Descrizione del centro di costo**

Refezione scolastica Il servizio è destinato alla scuola primaria per le classi a tempo pieno o con rientro pomeridiano. La concessione del servizio ha consentito di esternalizzare oltre all'attività di ristorazione e distribuzione dei pasti, tutti gli adempimenti connessi alla riscossione, alla gestione delle presenze quotidiane, alle verifiche dei pagamenti, alla gestione dei solleciti per il recupero di eventuali crediti.

Trasporto scolastico Il servizio di trasporto scolastico è istituito come intervento volto a concorrere alla effettiva attuazione del Diritto allo Studio per assicurare la frequenza scolastica degli alunni, con priorità agli alunni residenti in zone decentrate.

Il servizio di trasporto è gestito completamente in economia e la pianificazione dei percorsi fa capo all'ufficio tecnico, sentito l'Ufficio di Polizia municipale.

| N.<br>° | Descrizione | Quantità<br>2015 | Quantità<br>2016 |
|---------|-------------|------------------|------------------|
|         |             |                  |                  |

|    |                                 |             |  |
|----|---------------------------------|-------------|--|
| N. | pasti somministrati             | 26156       |  |
| N. | controlli sanitari mensa        | 3           |  |
| N. | utenti mensa                    | 549         |  |
| N. | nuove iscrizioni mensa          | 147         |  |
| N. | utenti scuolabus                | 49          |  |
| N. | nuovi utenti scuolabus          | 9           |  |
| N. | Contatti con ditta appaltatrice | settimanali |  |

**RISORSE STRUMENTALI**

| n.   | Descrizione       | % utilizzo |
|------|-------------------|------------|
| n. 5 | personal computer | 100        |
| n. 3 | stampanti         | 100        |
| n. 2 | scanner           | 10         |
| n. 1 | fax               | 100        |
| n. 1 | fotocopiatore     | 100        |

**RISORSE UMANE**

| Categoria | Cognome e nome     | ore sett.<br>dedicate | Giorni | Nuova<br>risorsa | % cons. n | % prev. n |
|-----------|--------------------|-----------------------|--------|------------------|-----------|-----------|
| D3        | BARBERO MARGHERITA | 12/36                 | 365    | NO               | 100       | 100       |
| B5        | BAGNATI SILVIA     | 05/27                 | 365    | NO               | 60        | 60        |

**BUDGET**  
**Allegato**

**INTERCONNESSIONE CON ALTRI SERVIZI**



## Finanziario e Tecnico

CENTRO DI RICAPO  
PROVENTI RETTE SCUOLABUSDimensioni della qualità  
Refezione scolastica

| DIMENSIONI                 | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                         | INDICATORE                                                               | VALORE PROGRAMMATO | VALORE CONSEGUITO |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|
| ACCESSIBILITA' FISICA      | Accessibilità sportelli                                                                        | Ore di sportello settimanali/ore di servizio settimanali                 | 25/36              |                   |
| ACCESSIBILITA' MULTICANALE | 64. Disponibilità e diffusione di informazioni in merito ai servizi su sito web e front office | 65. Chiarezza e identificazione delle informazioni sul servizio          | 100,00%            |                   |
| TEMPESTIVITA'              | Presa in carico reclami                                                                        | Tempo di risposta                                                        | 7 gg.              |                   |
| TRASPARENZA                | Pubblicazione notizie e modulistica su sito e tramite manifesti                                | Tempo necessario per aggiornamento sito                                  | 4 gg.              |                   |
| EFFICACIA CONFORMITA'      | Corrispondenza dati richiesti agli utenti/ requisiti richiesti per accesso                     | Nr. richieste pervenute/nr. richieste accolte                            | 95,00%             |                   |
| EFFICACIA – AFFIDABILITA'  | Giornate di servizio garantito durante l'a.s. rispetto alle giornate del calendario scolast.   | N. giornate di servizio erogato/n. giornate previste calendario scolast. | 200 gg.            |                   |
| EFFICACIA - COMPIUTEZZA    | Rapporto risoluzione reclami/totale iscritti                                                   | Nr. tot. annuo reclami/nr. iscritti mensa                                | 3 %                |                   |

Dimensioni della qualità  
Trasporto scolastico

| DIMENSIONI            | DESCRIZIONE INDICATORE  | INDICATORE                                               | VALORE PROGRAMMATO | VALORE CONSEGUITO |
|-----------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|
| ACCESSIBILITA' FISICA | Accessibilità sportelli | Ore di sportello settimanali/ore di servizio settimanali | 25/36              |                   |



|                                   |                                                                                                       |                                                                                 |                  |  |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b> | <b>66. Disponibilità e diffusione di informazioni in merito ai servizi su sito web e front office</b> | <b>67. Chiarezza e identificazione delle informazioni sul servizio</b>          | <b>100,00%</b>   |  |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>              | <b>Tempistica di istruzione delle domande</b>                                                         | <b>Tempo intercorrente tra richiesta e ammissione</b>                           | <b>1 g.</b>      |  |
| <b>TRASPARENZA</b>                | <b>Accessibilità informazioni e modulistica</b>                                                       | <b>N. giorni necessari per aggiornamento sito</b>                               | <b>4 gg.</b>     |  |
| <b>EFFICACIA CONFORMITA'</b>      | <b>Corrispondenza dati richiesti agli utenti/ requisiti richiesti per accesso</b>                     | <b>Nr. richieste pervenute/nr. richieste accolte</b>                            | <b>98,00%</b>    |  |
| <b>EFFICACIA – AFFIDABILITA'</b>  | <b>Giornate di servizio garantito durante l'a.s. rispetto alle giornate del calendario scolast.</b>   | <b>N. giornate di servizio erogato/n. giornate previste calendario scolast.</b> | <b>200</b>       |  |
| <b>EFFICACIA - COMPIUTEZZA</b>    | <b>Adeguatezza del servizio ai bisogni degli utenti</b>                                               | <b>Giorni necessari per ottenere rilascio abbonamento</b>                       | <b>immediato</b> |  |

**CENTRO DI COSTO: Segreteria Comunale****Responsabile del centro di costo**  
**Francesca Giuntini****Descrizione del centro di costo**

L'ufficio svolge attività di assistenza tecnico-giuridica agli organi collegiali e alle funzioni dirigenziali, nonché funzioni di coordinamento e di indirizzo sull'attività della struttura per l'attuazione delle linee programmatiche  
Gestione del personale e degli istituti contrattuali del rapporto di lavoro

**Attività del centro di costo**

68. Coordinamento dell'attività dell'ente
69. programmazione del fabbisogno di personale;
70. gestione dei procedimenti per il reclutamento del personale
71. valutazione ed incentivazione
72. gestione della contrattazione decentrata e delle relazioni sindacali in genere
73. gestione degli istituti contrattuali del rapporto di lavoro con esclusione degli aspetti economici di competenza dell'ufficio finanziario
74. predisposizione di schemi ed atti di interesse generale e schemi di scritture private
75. attività contrattuale
76. coordinamento degli adempimenti relativi alla sicurezza per il trattamento dei dati
77. supporto giuridico-amministrativo all'attività istituzionale degli organi e assistenza e partecipazione alle sedute collegiali (Giunta, Consiglio, Commissioni)
78. Rogito dei contratti d'appalto conseguenti all'espletamento di gare per l'esecuzione di opere pubbliche e acquisizione di beni e servizi.
79. Supporto e funzionamento organismo di valutazione
80. ai sensi dell'art.19 del Regolamento Comunale sull'O.U.S., sostituzione delle PP.OO. in caso di assenza per ferie o permessi.
81. Controllo successivo di regolarità amministrativa ai sensi del regolamento comunale sui controlli interni
82. Controllo e monitoraggio in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione

**Prodotti del centro di costo**

| N° | Descrizione                                      | Quantità<br>2014 | Quantità<br>2015 | Previsione<br>2016 |
|----|--------------------------------------------------|------------------|------------------|--------------------|
| 1  | Atti pubblici                                    | 3                | -                | 1                  |
| 2  | Scritture private                                | 1                | 2                |                    |
| 3  | Contratti individuali di lavoro                  | -                | -                | -                  |
| 4  | Contratto decentrato Integrativo                 | 1                | 1                | 1                  |
| 5  | Atti di organizzazione – disposizioni datoriali  | 14               |                  |                    |
| 6  | circolari                                        | 6                |                  |                    |
| 7  | controllo atti                                   | 30               |                  |                    |
| 8  | Piano performance/PEG                            | 1                | 1                | 1                  |
| 9  | Relazione alla performance                       | 1                | 1                | 1                  |
| 10 | Piano triennale di prevenzione anticorruzione    | 1                | 1                | 1                  |
| 11 | Piano triennale trasparenza e integrità          | 1                | 1                | 1                  |
| 13 | Programma triennale del fabbisogno del personale | 1                |                  |                    |

**Altri dati**

| N° | Descrizione                      | Quantità<br>2014 | Quantità<br>2015 | Previsioni<br>2016 |
|----|----------------------------------|------------------|------------------|--------------------|
| 1  | Sedute organi collegiali         | 36               |                  |                    |
| 2  | Sedute del nucleo di valutazione | 3                |                  |                    |



|   |                                                                                                                                                                                 |     |   |   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|---|
| 3 | Tavoli di contrattazione/concertazione                                                                                                                                          | 6   |   |   |
| 4 | Giornate di formazione                                                                                                                                                          | 6   |   |   |
| 5 | Delibere                                                                                                                                                                        | 114 |   |   |
| 6 | Determine                                                                                                                                                                       | 15  |   |   |
| 7 | Conferenze di servizi – n. incontri – n.ore                                                                                                                                     | 5   |   |   |
| 8 | Conferenze di coordinamento                                                                                                                                                     | 8   |   |   |
| 9 | n. ore supporto giuridico-amministrativo all'attività istituzionale degli organi e assistenza e partecipazione alle sedute collegiali (Sindaco, Giunta, Consiglio, Commissioni) | n.r |   |   |
| 9 | Incontri e formazione in attuazione delle norme sulla sicurezza dei luoghi di lavoro                                                                                            | 2   | 1 | 1 |

**RISORSE STRUMENTALI**

|    |                       |            |
|----|-----------------------|------------|
| n. | Dotazione informatica | % utilizzo |
| 1  | computer              | 100        |
| 1  | stampante             | 40         |

**RISORSE UMANE**

| Categoria           | Cognome e nome     | ore sett. | giorni | Nuova risorsa | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------|--------------------|-----------|--------|---------------|------|------|------|
| Segretario comunale | Giuntini Francesca | 36        | 252    | no            | 25   | 25   | 36   |
| B5                  | Silvia Bagnati     | 27        | 252    | no            | 27   | 27   | 27   |

**BUDGET e CENTRO DI RICAVO**

Vedi allegato PEG

**INTERCONNESSIONE CON ALTRI SERVIZI**

Il centro di costo ha interconnessione con tutti gli altri servizi

**DIMENSIONI DELLA QUALITÀ**

| DIMENSIONE                        | DESCRIZIONE INDICATORE                                                   | NOME INDICATORE                       | 2014              | 2015              | 2016   |                   |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|-------------------|--------|-------------------|
|                                   |                                                                          |                                       | VALORE Conseguito | VALORE Conseguito | target | Valore conseguito |
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>      | Non rilevante in quanto trattasi di servizi a prevalente valenza interna |                                       |                   |                   |        |                   |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b> | Informazioni e schemi di gestione personale                              | n. schemi disponibili/n. procedimenti | 100%              | 100%              | 100%   |                   |



| DIMENSIONE                                                                                                                                                                   | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                                                                                            | NOME INDICATORE                                                                                                                      | 2014                      | 2015                     | 2016                                                            |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                      | VALORE Conseguito         | VALORE Conseguito        | target                                                          | Valore conseguito |
|                                                                                                                                                                              | disponibili in rete                                                                                                                                               |                                                                                                                                      |                           |                          |                                                                 |                   |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                                                                                                                                                         | Termini invio referto controllo                                                                                                                                   | Termine intercorrente tra la conclusione del semestre e l'invio del referto agli organi individuati dalla legge                      | trasmissione gennaio 2015 | Trasmissione Aprile 2016 | 15 luglio 2015<br>15 gennaio 2016                               |                   |
| <b>TRASPARENZA/<br/>PREVENZIONE<br/>CORRUZIONE</b><br>(attuazione delle misure prescritte a salvaguardia degli obblighi di trasparenza e a tutela dei diritti dei cittadini) | n. atti e provvedimenti pubblicati sul sito e resi disponibile in rete o comunque resi noti                                                                       | Pubblicazione e/o comunicazione CDI, verbali tavoli di contrattazione e incontri sindacali, criteri di valutazione, schemi e modelli | 100%                      | 100%                     | 100%                                                            |                   |
|                                                                                                                                                                              | Giorni necessari per la pubblicazione degli atti deliberativi                                                                                                     | Media dei giorni intercorrenti tra la data dell'adozione dell'atto/e la pubblicazione                                                | 35gg                      | 35gg                     | 10gg.<br><br>20gg.                                              |                   |
| <b>ADEMPIMENTI</b><br>(assolvimento degli obblighi di legge con dei termini e modalità prescritte)                                                                           | 1.Relazione al PTPC<br>2.Relazione al piano razionalizzazione partecipate<br>3.Relazione alle performance<br>4.Acquisizione dichiarazione art.20 D.lgs. n.39/2013 | <b>Redazione e pubblicazione nei termini stabiliti</b>                                                                               |                           |                          | <b>Entro 31 marzo<br/>Entro 15 dicembre<br/>Entro 30 giugno</b> |                   |
| <b>EFFICACIA<br/>CONFORMITA'</b>                                                                                                                                             | Conformità schemi alle disposizioni normative                                                                                                                     | n. schemi aggiornati/n. schemi disponibili                                                                                           | 100%                      | 100%                     | 100%                                                            |                   |
| <b>EFFICACIA –<br/>AFFIDABILITA'</b>                                                                                                                                         | Correttezza dei procedimenti                                                                                                                                      | n. rettifiche / n.                                                                                                                   | Non sono stati            | Non sono stati           | Inf.3                                                           |                   |



| DIMENSIONE                 | DESCRIZIONE<br>INDICATORE                                                                                                                                          | NOME<br>INDICATORE                                      | 2014                                                                  | 2015                                                                  | 2016                                                        |                      |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------|
|                            |                                                                                                                                                                    |                                                         | VALORE<br>Conseguito                                                  | VALORE<br>Conseguito                                                  | target                                                      | Valore<br>conseguito |
|                            |                                                                                                                                                                    | provvedimenti<br>adottati                               | effettuate<br>rettifiche                                              | effettuate<br>rettifiche                                              |                                                             |                      |
| EFFICACIA -<br>COMPIUTEZZA | n. atti controllati                                                                                                                                                | Come da<br>prescrizioni<br>regolamentari<br>e indirizzi | Controlli<br>effettuati<br>superiore<br>alla<br>percentuale<br>minima | Controlli<br>effettuati<br>superiore<br>alla<br>percentuale<br>minima | 3% delle<br>determine di<br>impegno, 1%<br>degli altri atti |                      |
|                            | Verbalizzazione<br>degli organi<br>istituzionali (CC,<br>GC, Conferenze<br>dei servizi,<br>conferenze di<br>coordinamento,<br>OCV,<br>Contrattazione<br>decentrata | n. verbali<br>redatti/n.<br>iriunioni                   | 100%                                                                  | 100%                                                                  | 100%                                                        |                      |

**CENTRO DI COSTO: gestione economica finanziaria**

**Responsabile del centro di costo**  
**Dr. Franco Manfreda**

**Descrizione del centro di costo**

*Il servizio "Gestione economica e finanziaria" coordina le attività di pianificazione, approvvigionamento, gestione contabile, controllo delle risorse economiche e finanziarie, in attuazione degli obiettivi definiti dai programmi e dai piani annuali e pluriennali. Sovrintende alla regolarità dei procedimenti contabili e delle modalità di gestione delle risorse economiche nel rispetto delle norme di legge e del regolamento di contabilità.*

**Attività del centro di costo**

- 83. Emissione reversali d'incasso;
- 84. Emissione mandati di pagamento
- 85. Gestione rapporti con tesoreria comunale
- 86. Adempimenti fiscali e tributari a carico del comune
- 87. Corresponsione emolumenti al personale dipendente
- 88. Adempimenti contributivi Inpdap e Inail relativi al personale dipendente
- 89. Predisposizione pratiche di pensione con ausilio di consulente esterno
- 90. Pagamento rate mutui passivi
- 91. Redazione bilancio di previsione
- 92. Redazione conto consuntivo
- 93. Accensione nuovi mutui passivi
- 94. Gestione servizio economato
- 95. Gestione inventario

**Prodotti del centro di costo**

| <b>N°</b> | <b>Descrizione</b>           | <b>Quantità<br/>2014</b> | <b>Quantità<br/>2015</b> | <b>Previsione<br/>2016</b> |
|-----------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| <b>1</b>  | Reversali emesse             | 1292                     | 1288                     | 1300                       |
| <b>2</b>  | Mandati emessi               | 1766                     | 1943                     | 2100                       |
| <b>3</b>  | Cedolini elaborati           | 597                      | 584                      | 580                        |
| <b>4</b>  | Trasmissione denunce Inpdap  | 12                       | 12                       | 12                         |
| <b>5</b>  | Trasmissione denunce Inail   | 1                        | 2                        | 2                          |
| <b>6</b>  | Mutui passivi gestiti        | 107                      | 104                      | 80                         |
| <b>7</b>  | Pratiche pensione gestite    | 3                        | 1                        | 1                          |
| <b>8</b>  | Fatture passive registrate   | 1950                     | 1295                     | 1300                       |
| <b>9</b>  | Fatture attive emesse        | 5                        | 8                        | 10                         |
| <b>10</b> | Contratti di mutuo stipulati | -                        | -                        | -                          |
| <b>11</b> | Buoni economato              | 347                      | 280                      | 380                        |
| <b>12</b> | Beni inseriti in inventario  | 33                       | 15                       | 20                         |

**RISORSE STRUMENTALI**

| n. | Dotazione informatica | % utilizzo |
|----|-----------------------|------------|
| 5  | computer              |            |
| 5  | stampanti             |            |
| 1  | scanner               |            |

**RISORSE UMANE**

| Categoria | Cognome e nome            | ore sett. dedicate | Giorni sett. | Nuova risorsa | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------|---------------------------|--------------------|--------------|---------------|------|------|------|
| <b>C</b>  | <b>Mantovani Fabrizio</b> | 36                 | 365          | no            | 100  | 100  | 100  |
| <b>B</b>  | <b>Bovio Patrizia</b>     | 32                 | 365          | no            | 100  | 100  | 100  |

**BUDGET***Vedi allegato***INTERCONNESSIONE CON ALTRI SERVIZI***Il centro di costo ha interconnessione con tutti gli altri servizi***CENTRO DI RICAVO***Vedi allegato***DIMENSIONI DELLA QUALITÀ**

Programmazione e rendicontazione

| DIMENSIONI                        | DESCRIZIONE INDICATORE                                          | NOME INDICATORE                            | 2015 VALORE Conseguito | 2016 target | 2016 Valore conseguito |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------|-------------|------------------------|
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>      | Non rilevante in quanto attività a prevalente rilevanza interna |                                            |                        |             |                        |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b> | Accesso telefonico<br>Accesso fax<br>Accesso via mail           | Ore settimana                              | 36                     | 36          |                        |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>              | Termine di predisposizione degli schemi bilancio e rendiconto   | Giorni antecedenti la scadenza del termine | 20                     | 20          |                        |
| <b>TRASPARENZA PREVENZIONE</b>    | Tempi di pubblicazione                                          | 10 giorni dalla data                       | 10                     | 10          |                        |



|                                  |                                                              |                                                                 |        |        |  |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------|--------|--|
| <b>CORRUZIONE</b>                |                                                              |                                                                 |        |        |  |
| <b>ADEMPIMENTI</b>               | Tempo medio assolvimento obblighi                            | Giorni                                                          | 20     | 20     |  |
| <b>EFFICACIA – CONFORMITA'</b>   | Coincidenza tra attività e previsione in procedura           | N° monitoraggi effettuati in conformità/N° monitoraggi previsti | 99,00% | 99,00% |  |
| <b>EFFICACIA – AFFIDABILITA'</b> | Coincidenza tra previsioni di bilancio e necessità effettive | N° variazioni bilancio / anno                                   | 12     | 8      |  |
| <b>EFFICACIA - COMPIUTEZZA</b>   | Accuratezza delle previsioni di entrata e spesa              | N° capitoli di bilancio da variare / N° totale capitoli         | 0,1    | 0,1    |  |

## Bilancio

| DIMENSIONI                                                                                | DESCRIZIONE INDICATORE                                                | NOME INDICATORE                                      | 2015 VALORE Conseguito | 2016 target | 2016 VALORE conseguito |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------|-------------|------------------------|
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b><br>Misura la disponibilità a dare supporto agli altri uffici | n.ore disponibili                                                     | ore/anno                                             | 100                    | 100         |                        |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b>                                                         | Accesso telefonico<br>Accesso fax<br>Accesso via mail                 | Ore settimanali                                      | 36                     | 36          |                        |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                                                                      | Tempo occorrente per emettere mandati dal momento ricevimento fattura | giorni                                               | 15                     | 15          |                        |
| <b>TRASPARENZA PREVENZIONE CORRUZIONE</b>                                                 | Publicazione dei documenti di competenza dell'ufficio                 | Documenti da pubblicare/documenti pubblicati         | 100                    | 100         |                        |
|                                                                                           | Tempi di pubblicazione                                                | 10 gg. Dall'adozione o disponibilità del documento   | 10                     | 10          |                        |
| <b>ADEMPIMENTI</b>                                                                        | Tempo medio assolvimento obblighi                                     | Giorni                                               | 20                     | 20          |                        |
| <b>EFFICACIA – CONFORMITA'</b>                                                            | Numero rettifiche                                                     | n. rettifiche /n. mandati n. rettifiche /n.reversali | 8<br>10                | 10<br>15    |                        |
| <b>EFFICACIA – AFFIDABILITA'</b>                                                          | n. variazioni di bilancio                                             |                                                      | 12                     | 8           |                        |
|                                                                                           | n. variazioni PEG                                                     |                                                      | 8                      | 8           |                        |



|                                |                        |                                                            |   |   |  |
|--------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------|---|---|--|
| <b>EFFICACIA - COMPIUTEZZA</b> | n. mandati e reversali | N° mandati/n. liquidazioni<br>n. reversali/n. accertamenti | 1 | 1 |  |
|                                |                        |                                                            | 1 | 1 |  |

## Economato

| <b>DIMENSIONI</b>                         | <b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>                                      | <b>NOME INDICATORE</b>                                            | <b>2015 VALORE Conseguito</b> | <b>2016 target</b> | <b>2016 VALORE RILEVATO</b> |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>              | Disponibilità settimanale servizio                                 | Ore                                                               | 36                            | 36                 |                             |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b>         | Accesso telefonico<br>Accesso fax<br>Accesso via mail              | Ore                                                               | 36                            | 36                 |                             |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                      | Predisposizione rendiconto nei termini                             | Giorni antecedenti termine                                        | 10                            | 10                 |                             |
| <b>TRASPARENZA PREVENZIONE CORRUZIONE</b> | Tempo medio emissione buoni economato                              | Giorni                                                            | 35                            | 25                 |                             |
| <b>ADEMPIMENTI</b>                        | Tempo medio assolvimento obblighi                                  | Giorni                                                            | 25                            | 20                 |                             |
| <b>EFFICACIA – CONFORMITA'</b>            | Coincidenza tra servizio offerto e previsione in procedura         | N° pratiche evase conformemente alla norma/Totale pratiche        | 1                             | 1                  |                             |
| <b>EFFICACIA – AFFIDABILITA'</b>          | Coincidenza tra previsioni iniziale di spesa e necessità effettive | N° variazioni impegno / anno                                      | 1                             | 0                  |                             |
| <b>EFFICACIA - COMPIUTEZZA</b>            | Accuratezza delle previsioni di spesa                              | N° capitoli di bilancio da variare / N° totale capitoli economato | 0,1                           | 0                  |                             |

**CENTRO DI COSTO: gestione Tributi**

**Responsabile del centro di costo**  
**Dr. Franco Manfreda**

**Descrizione del centro di costo**

*Il servizio "Tributi" svolge l'attività connessa all'applicazione delle tasse ed imposte comunali, attraverso le fasi di reperimento soggetti, accertamento imponibile, definizione liquidazione dei tributi e bollettazione tassa rifiuti, controllo della gestione per le attività date in concessione.*

**Attività del centro di costo**

- 96. Predisposizione ruoli tassa rifiuti
- 97. Inserimento variazioni nei ruoli tassa rifiuti
- 98. Inserimento variazioni IMU
- 99. Gestione complessiva IUC
- 100. Inserimento variazioni lampade votive
- 101. Bollettazione lampade votive
- 102. Verifica versamenti imposte comunali
- 103. Emissione avvisi di accertamento
- 104. Gestione contenzioso tributario
- 105. Gestione sgravi tributi non dovuti

**Prodotti del centro di costo**

| N° | Descrizione                             | Quantità<br>2014 | Quantità<br>2015 | Previsione<br>2016 |
|----|-----------------------------------------|------------------|------------------|--------------------|
| 1  | Contribuenti tassa rifiuti              | 4651             | 4690             | 4700               |
| 2  | Variazioni Tari apportate               | 851              | 1034             | 1000               |
| 3  | Variazioni IMU inserite                 | 105              | 419              | 400                |
| 4  | Variazioni lampade votive               | 60               | 81               | 70                 |
| 5  | Contribuenti soggetti a verifica        | 10               | 2                |                    |
| 6  | Avvisi accertamento emessi              |                  | 6                |                    |
| 7  | Redazione atti costituzione in giudizio |                  |                  |                    |
| 8  | Sgravi e rimborso imposte               | 163              | 186              | 180                |

**RISORSE STRUMENTALI**

| n. | Dotazione informatica | % utilizzo |
|----|-----------------------|------------|
| 5  | computer              |            |
| 5  | stampanti             |            |
| 1  | scanner               |            |

**RISORSE UMANE**

| Categoria | Cognome e nome | ore sett.<br>dedicate | Giorni<br>sett. | Nuova<br>risorsa | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------|----------------|-----------------------|-----------------|------------------|------|------|------|
| C         | Prandi Simona  | 36                    | 365             | no               | 100  | 100  | 100  |

**BUDGET***Vedi allegato***INTERCONNESSIONE CON ALTRI SERVIZI***Il centro di costo ha interconnessione con tutti gli altri servizi.***CENTRO DI RICAVO***Vedi allegato***DIMENSIONI DELLA QUALITÀ****Tributi**

| DIMENSIONI                          | DESCRIZIONE INDICATORE                                              | NOME INDICATORE                                            | 2015 VALORE Conseguito | 2016 target | 2016 VALORE CONSEGUITO |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|------------------------|
| ACCESSIBILITA' FISICA               | ore apertura dello sportello                                        | n. ore di apertura/n. ore lavorate settimanali             | 25                     | 25          |                        |
| ACCESSIBILITA' MULTICANALE          | Accesso telefonico<br>Accesso fax<br>Accesso via mail               | Ore settimanali                                            | 36                     | 36          |                        |
| TEMPESTIVITA'                       | Tempo occorrente per disporre rimborso di tributi non dovuti        | Giorni                                                     | 25                     | 30          |                        |
| TRASPARENZA/ PREVENZIONE CORRUZIONE | Tempo medio aggiornamento informazioni generali                     | Giorni                                                     | 5                      | 5           |                        |
| ADEMPIMENTI                         | Tempo medio assolvimento obblighi                                   | Giorni                                                     | 20                     | 20          |                        |
| EFFICACIA – CONFORMITA'             | Coincidenza tra servizio offerto e previsione in procedura          | N° pratiche evase conformemente alla norma/Totale pratiche | 99,90%                 | 99,90%      |                        |
| EFFICACIA – AFFIDABILITA'           | Coincidenza tra servizio offerto e specifiche dichiarate all'utente | N° reclami presentati /Totale pratiche evase               | 1,00%                  | 1,00%       |                        |
| EFFICACIA - COMPIUTEZZA             | Esaustività del servizio rispetto aspettative utente                | N° servizi con errori / N° totale servizi erogati          | 1,50%                  | 1,50%       |                        |

**CENTRO DI COSTO: SERVIZI DEMOGRAFICI**

**Responsabile del Servizio**  
Telma Franchini

**Descrizione del centro di costo**

I servizi di anagrafe, stato civile, elettorale, statistica, leva che fanno capo a questo settore sono di esclusiva competenza dello Stato ed hanno nel Sindaco il loro punto di riferimento in quanto Ufficiale di Governo. Compito primario è fornire ai cittadini, una serie di servizi garantendo il rispetto dei loro diritti attraverso un comportamento imparziale, efficace ed efficiente.

| Prodotti del centro di costo |                                                                            |    |          |          |          |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----|----------|----------|----------|
|                              | DESCRIZIONE                                                                |    | Quantità | Quantità | Quantità |
|                              |                                                                            |    | 2014     | 2015     | 2016     |
|                              | n.r. = non rilevato                                                        |    |          |          |          |
|                              | n.a. = non attivato                                                        |    |          |          |          |
|                              | n.q. = non quantificabile                                                  |    |          |          |          |
|                              | ca = circa                                                                 |    |          |          |          |
| 1                            | Corrispondenza protocollata direttamente dai Servizi Demografici           | N. | 3717     | 3873     |          |
| 2                            | - di cui in "pec"                                                          | N. | 1125     | 612      |          |
| 3                            | Pubblicazioni su albo on-line                                              | N. | 89       | 93       |          |
| ANAGRAFE                     |                                                                            |    |          |          |          |
| 4                            | A.I.R.E. - iscrizioni/cancellazioni/variazioni                             | N. | 13       | 35       |          |
| 5                            | A.P.R. - persone iscritte per immigrazione                                 | N. | 359      | 327      |          |
| 6                            | comunicazioni di avvio/sospensione/conclusione del procedimento            | N. | 686      | 1103     |          |
| 7                            | istanze respinte per mancanza di requisiti                                 | N. | 3        | 1        |          |
| 8                            | istanze ritirate dagli interessati                                         | N. | 0        | 1        |          |
| 9                            | Verballi di non accoglimento istanze                                       | N. | 3        | 1        |          |
| 10                           | A.P.R. - persone cancellate per emigrazione                                | N. | 237      | 351      |          |
| 11                           | cittadini comunitari iscritti                                              | N. | 8        | 9        |          |
| 12                           | cittadini stranieri cancellati per irreperibilità                          | N. | 22       | 38       |          |
| 13                           | cittadini cancellati per irreperibilità                                    | N. | 2        | 6        |          |
| 14                           | cittadini stranieri invito a rinnovare la dichiarazione di dimora abituale | N. | 2        | 0        |          |



|                     |                                                                                                        |    |           |         |  |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------|---------|--|
| 15                  | cittadini stranieri cancellati per mancato rinnovo della dimora abituale                               | N. | 2         | 0       |  |
| 16                  | cittadini stranieri non iscritti per mancanza dei requisiti                                            | N. | 1         | 1       |  |
| 17                  | gestione permessi di soggiorno                                                                         | N. | 101       | 51      |  |
| 18                  | iscrizioni anagrafiche per nascita                                                                     | N. | 102       | 88      |  |
| 19                  | cancellazioni anagrafiche per decesso                                                                  | N. | 94        | 93      |  |
| 20                  | variazioni anagrafiche in seguito a cambio di indirizzo                                                | N. | 282       | 256     |  |
| 21                  | richieste di accertamenti anagrafici (a vario titolo) alla P.M.                                        | N. | 560       | 468     |  |
| 22                  | Verifiche/certificazioni: anagrafiche, elettorali, storiche con ricerca d'archivio,                    | N. |           |         |  |
|                     | dall'anno 2013 comprensivo anche dei certificati di stato civile                                       |    | 2532      | 3536    |  |
| 23                  | autentiche di firma e di copie                                                                         | N. | 213       | 217     |  |
| 24                  | autentiche di fotografie                                                                               | N. | 46        | 51      |  |
| 25                  | autentiche di firma per cessione beni mobili                                                           | N. | 87        | 102     |  |
| 26                  | carte di identità rilasciate                                                                           | N. | 1606      | 1310    |  |
| 27                  | carte di identità prorogate                                                                            | N. | 0         | 0       |  |
| 28                  | passaporti:istruzione pratiche ed inoltro alla Questura                                                | N. | 0         | 0       |  |
| 29                  | certificati per l'espatrio di minori                                                                   | N. | 0         | 0       |  |
| 30                  | variazioni anagrafiche in seguito a comunicazioni dello stato civile (matrimonio, vedovanza, divorzio) | N. | 303       | 238     |  |
| 31                  | variazioni per acquisto cittadinanza                                                                   | N. | 11        | 19      |  |
| 32                  | variazioni di generalità                                                                               | N. | 18        | 25      |  |
| 33                  | variazioni di professione                                                                              | N. | 7         | 29      |  |
| 34                  | riscossione e versamento dei diritti di segreteria                                                     | €  | 10.107,66 | 8424,38 |  |
| 35                  | allineamento codici fiscali                                                                            | N. | 0         | 0       |  |
| 36                  | Comunicazioni inviate a I.N.A.                                                                         | N. | 1423      | 1455    |  |
| 37                  | Ripopolamento completo I.N.A.                                                                          | N. | 0         | 0       |  |
| <b>STATO CIVILE</b> |                                                                                                        |    |           |         |  |
| 38                  | REGOLAMENTI                                                                                            | N. | 1         | 0       |  |
| 39                  | atti di nascita iscritti/trascritti                                                                    | N. | 110       | 109     |  |
| 40                  | atti di morte iscritti/trascritti                                                                      | N. | 99        | 96      |  |
| 41                  | atti di matrimonio                                                                                     | N. | 72        | 68      |  |
| 42                  | Atti di separazione (dal 2014)                                                                         | N. | 0         | 1       |  |
| 43                  | Atti di divorzio (dal 2014)                                                                            | N. | 0         | 11      |  |
| 44                  | atti di cittadinanza iscritti/trascritti                                                               | N. | 20        | 33      |  |



|                                   |                                                                                                                        |          |         |        |  |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|--------|--|
| 45                                | pubblicazioni di matrimonio ricevute                                                                                   | N.       | 63      | 59     |  |
| 46                                | autorizzazioni di seppellimento rilasciate                                                                             | N.       | 64      | 52     |  |
| 47                                | pratiche per trasporto salma in altro comune<br>Pratiche per trasporto di salma all' <b>ESTERO</b>                     | N.<br>N. | 10<br>0 | 7<br>1 |  |
| 48                                | pratiche estumulazione/traslazione salme/resti mortali                                                                 | N.       | 0       | 1      |  |
| 49                                | pratiche per cremazione salme                                                                                          | N.       | 13      | 9      |  |
| 50                                | pratiche cremazione salme e resti mortali                                                                              | N.       | 20      | 26     |  |
| 51                                | annotazioni di stato civile eseguite sui relativi registri                                                             | N.       | 221     | 209    |  |
| 52                                | proposte di annotazione su atti di stato civile per Procura/Prefettura e altri comuni                                  | N.       | 307     | 382    |  |
| 53                                | annotazioni per separazione/richiesta cessazione effetti civili del matrimonio/divorzi/regime patrimoniale             | N.       | 69      | 81     |  |
| 54                                | certificati/estratti/copie integrali di atti di stato civile rilasciati<br>DAL 2013 CONTEGGIATI CON I CERTIFICATI E LE |          | -       | -      |  |
| 55                                | VERIFICHE ANAGRAFICHE                                                                                                  | N.       | 0       | 0      |  |
| <b>STATISTICA</b>                 |                                                                                                                        |          |         |        |  |
| 56                                | ISTAT - modelli statistici nascita/morte/matrimonio                                                                    | N.       | 196     | 172    |  |
| 57                                | ISTAT - modelli statistici mensili e annuali                                                                           | N.       | 36      | 38     |  |
| 58                                | ISTAT - indagine programma statistico nazionale IMF                                                                    | N.       | 0       | 0      |  |
| 59                                | ISTAT Regione - statistiche POSAS e STRANIERI                                                                          | N.       | 2       | 2      |  |
| 60                                | ASL elenchi mensili relativi ai nati, deceduti, immigrati, emigrati, cancellazioni a vario titolo e chiamate vaccinali | N.       | 72      | 72     |  |
| 61                                | PREFETTURA - statistiche elettorali                                                                                    | N.       | 4       | 4      |  |
| 62                                | Censimento agricoltura                                                                                                 | N.       | 0       | 0      |  |
| 63                                | Preparazione censimento popolazione - LISTA L.A.C.                                                                     | N.       | 0       | 0      |  |
| 64                                | LISTA L.A.C. aggiornamento annuale                                                                                     | N.       | 1       | 1      |  |
| 65                                | Censimento della popolazione e delle abitazioni                                                                        | N.       | 0       | 0      |  |
| <b>ELETTORALE – LEVA MILITARE</b> |                                                                                                                        |          |         |        |  |
| 66                                | Regolamenti                                                                                                            | N.       | 0       | 0      |  |
| 67                                | ricompilazione liste elettorali                                                                                        | N.       | 36      | 36     |  |
| 68                                | consultazioni elettorali: POLITICHE                                                                                    | N.       | 0       | 0      |  |
| 69                                | consultazioni elettorali: EUROPEE                                                                                      | N.       | 1       | 0      |  |
| 70                                | consultazioni elettorali: PROVINCIALI                                                                                  | N.       | 0       | 0      |  |
| 71                                | consultazioni elettorali: COMUNALI                                                                                     | N.       | 1       | 0      |  |
| 72                                | consultazioni elettorali: REFERENDUM                                                                                   | N.       | 0       | 0      |  |



|              |                                                                                                                                                                  |    |         |          |  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----------|--|
| 73           | consultazioni elettorali: REGIONALI                                                                                                                              | N. | 1       | 0        |  |
| 74           | RENDICONTAZIONE SPESE ELETTORALI ALLA PREFETTURA                                                                                                                 | N. | 1       | 0        |  |
| 75           | verbali ufficiale elettorale/C.E.C.                                                                                                                              | N. | 23      | 18       |  |
| 76           | allegati ai verbali                                                                                                                                              | N. | 56      | 40       |  |
| 77           | persone iscritte per la prima volta e istituzione del fascicolo elettorale                                                                                       | N. | 83      | 82       |  |
| 78           | persone iscritte nelle liste elettorali per immigrazione,/acquisto della cittadinanza/riacquisto diritto di voto e istituzione del relativo fascicolo elettorale | N. | 325     | 236      |  |
| 79           | persone cancellate dalle liste elettorali per emigrazione/morte/altri motivi ed eliminazione del fascicolo elettorale personale                                  | N. | 305     | 320      |  |
| 80           | persone che hanno cambiato sezione elettorale                                                                                                                    | N. | 160     | 141      |  |
| 81           | tessere elettorali stampate e rilascio duplicati                                                                                                                 | N. | 520     | 491      |  |
| 82           | rettifiche liste elettorali in seguito a emigrazioni/morte/cambio di sezione, ecc.                                                                               | N. | 530     | 519      |  |
| 83           | aggiornamenti tessere elettorali per variazione di sezione                                                                                                       | N. | 200     | 163      |  |
| 84           | Gestione Albo Presidenti di seggio: iscrizioni/cancellazione                                                                                                     | N. | 4       | 1        |  |
| 85           | Gestione Albo scrutatori: iscrizioni/cancellazioni                                                                                                               | N. | 34      | 25       |  |
| 86           | formazione lista di leva: (pratica completa) nominativi iscritti                                                                                                 | N. | 39      | 29       |  |
| 87           | aggiornamento Albo dei giudici popolari e relativi verbali                                                                                                       | N. | 0       | 2        |  |
| <b>ALTRO</b> |                                                                                                                                                                  |    |         |          |  |
| 88           | corrispondenza varia evasa: Privati, Enti istituzionali,Forze dell'ordine, Tribunali e Procure/interna                                                           | N. | 3717    | 3873     |  |
| 89           | contratti sottoscritti                                                                                                                                           | N. | 3       | 1        |  |
| 90           | acquisti CONSIP                                                                                                                                                  | N. | 3       | 7        |  |
| 91           | redazione deliberazioni                                                                                                                                          | N. | 5       | 3        |  |
| 92           | determinazioni adottate                                                                                                                                          | N. | 17      | 20       |  |
| 93           | gestione pensioni INPS-INPDAP-TESORO ecc.                                                                                                                        | N. | 107     | 75       |  |
| 94           | gestione deposito atti giudiziari (ricevimento, custodia e consegna)                                                                                             | N. | 165     | 139      |  |
| 95           | collaborazione con Organi istituzionali e Forze dell'ordine                                                                                                      | N. | n.q.    | n.q.     |  |
| 96           | informazioni agli utenti: telefoniche, allo sportello ecc.                                                                                                       | N. | n.q.    | n.q.     |  |
| 97           | informazioni telefoniche.                                                                                                                                        | N. | ca 1300 | ca. 1300 |  |
| 98           | informazioni agli utenti allo sportello                                                                                                                          | N. | n.q.    | n.q.     |  |



|     |                                                                              |    |     |     |  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------|----|-----|-----|--|
| 99  | richieste documenti ad altri comuni per controllo autocertificazione e altro | N. | 243 | 236 |  |
| 100 | acquisto software                                                            | N. | 0   | 1   |  |
| 101 | acquisto server                                                              | N. | 0   | 0   |  |
| 102 | acquisto P.C.                                                                | N. | 0   | 0   |  |
| 103 | acquisto apparecchiature per ufficio                                         | N. | 0   | 1   |  |
| 104 | noleggio apparecchiature per ufficio                                         | N. | 0   | 1   |  |

**RISORSE STRUMENTALI****Descrizione**

|      | Dotazione informatica                           | % utilizzo |
|------|-------------------------------------------------|------------|
| n. 2 | personal computer (sportello)                   | 100        |
| n. 4 | personal computer                               | 100        |
| n. 1 | personal computer - postazione certificata CNSD | 50         |
| n. 5 | stampanti                                       | 100        |
| n. 1 | portatile                                       | 80         |

|      | <b>Altro</b>   |     |
|------|----------------|-----|
| n. 1 | fax            | 100 |
| n. 1 | Fotocopiatrice | 100 |

|      | <b>Postazioni per il front-office</b>                               |                                                  |
|------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| n. 2 | * senza possibilità di ampliamento a causa della mancanza di spazio | % orario di apertura su orario di servizio<br>46 |

**RISORSE UMANE**

| Categoria | Cognome e nome  | ore sett. dedicate | Giorni | Nuova risorsa | % cons. n-1 | % prev. n |
|-----------|-----------------|--------------------|--------|---------------|-------------|-----------|
| D 4       | Franchini Telma | 36                 | 365    | no            | 100         | 100       |
| C 4       | Bovio Simona    | 36                 | 365    | no            | 100         | 100       |
| C 4       | Vandoni Daniela | 36                 | 365    | no            | 100         | 100       |
| C 3       | Miglio Carla    | 36                 | 365    | no            | 100         | 100       |

**BUDGET***allegato***INTERCONNESSIONE CON ALTRI SERVIZI***Interconnessione con tutti gli altri uffici***CENTRO DI RICAPO***Allegato*



**DIMENSIONI DELLA QUALITA'**  
**Servizio Anagrafe**

| DIMENSIONE                        | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                                       | NOME INDICATORE                                                                                                                                        | 2015<br>VALORE<br>CONSEGUITO | 2016                                                                              |                      |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                   |                                                                                                              |                                                                                                                                                        |                              | TARGET                                                                            | VALORE<br>CONSEGUITO |
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>      | Garantire l'accessibilità al back office per tutte le giornate lavorative di apertura previste.              | Giornate di erogazione del servizio /<br>giornate lavorative ufficiali*100<br>>95%                                                                     | 99,00                        | 94%                                                                               |                      |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b> | Possibilità di utilizzare la tecnologia (PEC, firma digitale, mail, fax ) per l'inoltro delle dichiarazioni. | n. giornate di accesso ai canali telematici/ anno = 365                                                                                                | n. 365                       | n.365                                                                             |                      |
|                                   | Accesso a depliant e schede informative nell'espositore nella sala di attesa                                 | Numero modelli per la variazione di residenza a disposizione (on-line, espositore) /<br>Numero modelli da compilare per la variazione di residenza*100 | 100%                         | 100%                                                                              |                      |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>              | Rispetto dei termini di legge per la conclusione della terza fase delle pratiche<br><b>IMMIGRAZIONE</b>      | n. preiscrizioni effettuate entro i termini del procedimento /<br>n. iscrizioni*100                                                                    | 100%                         | 100% fatte salve le inadempienze di altri uffici comunali (P.M.) e/o altri comuni |                      |
|                                   | Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle pratiche di<br><b>EMIGRAZIONE</b>                         | n. cancellazioni effettuate entro i termini del procedimento /<br>n. cancellazioni *100                                                                | 100%                         | 100%                                                                              |                      |



|                                           |                                                                                                                                |                                                                                                                             |                                                                                        |                                                                                         |  |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                           | TEMPO MEDIO (giorni) di registrazione delle variazioni anagrafiche                                                             | Dalla data di presentazione<br>Alla data di registrazione<br><br>Giorni<br>= o < di 10 (media)                              | Giorni 6                                                                               | Giorni 6                                                                                |  |
| TRASPARENZA                               | Identificazione dell'istruttore responsabile della trattazione della pratica                                                   | n. pratiche migratorie aperte<br>-<br>n. pratiche non assegnate*100                                                         | 100%                                                                                   | 100%                                                                                    |  |
|                                           | Indicazione della tempistica per la conclusione del procedimento                                                               | n. pratiche migratorie aperte<br>/<br>n. avvio di procedimento rilasciato*100                                               | 100%                                                                                   | 100%                                                                                    |  |
| EFFICIENZA                                | Capacità di adeguamento dell'erogazione della prestazione con l'entrata in vigore di nuove normative emanate con Decreto Legge | Giorni intercorrenti tra la data di entrata in vigore della nuova normativa e la data di erogazione del servizio < di n. 15 | Operatività sportelli giorni 3<br><br>Per eventuale adeguamento software – giorni n. 0 | Operatività sportelli giorni 3<br><br>Per eventuale adeguamento software - giorni n. 12 |  |
| ELASTICITA'                               | Capacità di adeguamento ad un inaspettato aumento del volume di richieste degli utenti                                         | Rispetto delle tempistiche stabilite<br>/<br>Ore di straordinario effettuate non superiori al numero di ore autorizzato     | Effettuate = Autorizzate                                                               | Effettuate = Autorizzate                                                                |  |
| TRASPARENZA/<br>PREVENZIONE<br>CORRUZIONE | Pubblicazione sul sito delle informazioni inerenti il procedimento                                                             | N. procedimenti pubblicati<br>/<br>n. procedimenti inerenti il servizio *100                                                | 100%                                                                                   | 100%                                                                                    |  |
|                                           |                                                                                                                                | n. modelli pubblicati<br>/<br>procedimenti di competenza del servizio *100                                                  | 100%                                                                                   | 100%                                                                                    |  |
| ADEMPIMENTI                               | Rilevazione degli obblighi di legge con i termini e modalità prescritte                                                        | N. procedimenti rilevati<br>/<br>n. procedimenti inerenti il servizio                                                       | 100%                                                                                   | 100%                                                                                    |  |



|  |  |      |  |  |  |
|--|--|------|--|--|--|
|  |  | *100 |  |  |  |
|--|--|------|--|--|--|

**Servizio Stato Civile**

| DIMENSIONE                            | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                                                             | NOME INDICATORE                                                                                                  | 2015<br>VALORE<br>CONSEGU<br>ITO | 2016      |                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------|--------------------------|
|                                       |                                                                                                                                    |                                                                                                                  |                                  | TARGET    | VALORE<br>CONSEGU<br>ITO |
| <b>ACCESSIBILITA'<br/>FISICA</b>      | ACCESSO ALL'UFFICIO DI STATO CIVILE per l'utenza esterna piano terra<br>Posizione di accesso evidenziati con segnaletica d'interno | giornate di erogazione del servizio /<br>giornate lavorative ufficiali*100                                       | 100%                             | 100%      |                          |
| <b>ACCESSIBILITA'<br/>MULTICANALE</b> | TELEFONO<br>FAX<br>Mail<br><br>Depliant e schede informative nell'espositore nella sala di attesa                                  | accesso per informazioni tramite telefono, fax, mail: ore alla settimana /<br>ore lavorative alla settimana *100 | 100%                             | 100%      |                          |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                  | Tempo medio per eseguire le annotazioni marginali (in banca dati informatica e registri cartacei)                                  | Somma dei tempi impiegati /<br>n. annotazioni eseguite<br><br>= 15 minuti                                        | 13 minuti                        | 13 minuti |                          |
|                                       | Tempo medio di ricevimento e iscrizione atti -nascita -morte -matrimonio -cittadinanza                                             | Somma tempi impiegati per istruire e chiudere le pratiche /<br>n. atti iscritti<br><br>= 1,45 h                  | 1,40 h                           | 1,40 h    |                          |



|                                |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |           |  |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|--|
|                                | Tempo medio di trascrizione atti provenienti da autorità straniere           | Somma tempi impiegati per istruire e chiudere le pratiche<br>/<br>n. atti trascritti<br><br>= 30/180 giorni<br><br>Considerata la natura degli atti in caso di necessità di richiedere integrazioni e/o attestazioni si interrompono i termini<br><br>(autentiche, apostille, traduzioni, altra documentazione a corredo, ecc.) | 25 giorni | 25 giorni |  |
| <b>TRASPARENZA</b>             | Identificazione dell'istruttore responsabile della trattazione della pratica | n. pratiche aperte<br>-<br>n. pratiche non assegnate*100                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100%      | 100%      |  |
| <b>EFFICACIA – CONFORMITA'</b> | regolarità del servizio erogato                                              | richieste evase conformi alla normativa di riferimento<br>/<br>totale delle richieste*100<br>< 3%                                                                                                                                                                                                                               | 100%      | 100%      |  |
| <b>EFFICACIA – COMPIUTEZZA</b> | Esaustività della prestazione erogata al primo contatto                      | concluse senza richieste di documentazione integrativa alle parti<br>/<br>totale istanze pervenute*100<br>< 5%                                                                                                                                                                                                                  | 100%      | 100%      |  |



|                                                    |                                                                         |                                                                                                                          |      |      |  |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--|
| <b>CONTINUITA'</b>                                 | Garanzia di erogazione del servizio in modo continuo e regolare         | Presenza sempre garantita di almeno 1 operatore durante le giornate di sciopero<br><br>= 100% delle giornate di sciopero | 100% | 100% |  |
|                                                    |                                                                         | N. ore di servizio garantito per ogni giornata di sciopero<br>= n. 2                                                     | n.4  | n. 4 |  |
| <b>TRASPARENZA/<br/>PREVENZIONE<br/>CORRUZIONE</b> | Pubblicazione sul sito delle informazioni inerenti il procedimento      | N. procedimenti pubblicati<br>/<br>n. procedimenti inerenti il servizio *100                                             | 100% | 100% |  |
|                                                    |                                                                         | n. modelli pubblicati<br>/<br>procedimenti di competenza del servizio *100                                               | 100% | 100% |  |
| <b>ADEMPIMENTI</b>                                 | Rilevazione degli obblighi di legge con i termini e modalità prescritte | N. procedimenti rilevati<br>/<br>n. procedimenti inerenti il servizio *100                                               | 100% | 100% |  |

**Servizio Elettorale**

| DIMENSIONE | DESCRIZIONE<br>INDICATORE | NOME<br>INDICATORE | 2015<br>VALORE<br>CONSEGUIT | 2016   |        |
|------------|---------------------------|--------------------|-----------------------------|--------|--------|
|            |                           |                    |                             | TARGET | VALORE |



|                                       |                                                                                               |                                                                                                                                           | O            |              | CONSEGU<br>ITO |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|----------------|
| <b>ACCESSIBILITA'<br/>FISICA</b>      | Grado di accessibilità per l'utenza esterna ed interna                                        | Giornate di erogazione del servizio<br>/<br>Giornate lavorative ufficiali*100                                                             | 100%         | 100%         |                |
| <b>ACCESSIBILITA'<br/>MULTICANALE</b> | Grado di accessibilità per l'utenza esterna ed interna tramite telefono, fax, mail, depliants | Numero moduli a disposizione (on-line, espositore)<br>/<br>Numero moduli da compilare per l'accesso al servizio*100                       | 100%         | 100%         |                |
|                                       |                                                                                               | n. giornate di accesso attraverso i canali telematici/<br>anno = 365                                                                      | n. 365       | n. 365       |                |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                  | Rileva il tempo medio di erogazione del servizio-rilascio tessere elettorali                  | Dalla data di chiusura della revisione (semestrale) alla spedizione a mezzo posta<br>= n. 20 giorni                                       | n. 14 giorni | n. 14 giorni |                |
|                                       |                                                                                               | Dalla data di chiusura della revisione dinamica/iscrizioni e cambio di sezione a inoltro a Ufficio messi per la consegna<br>= n.25 giorni | n. 20 giorni | n. 20 giorni |                |
| <b>TRASPARENZA</b>                    | Verifica il deposito degli atti della revisione per la consultazione                          | Pubblicazione albo on line dell'avviso di deposito < di n. 10 giorni dalla data di chiusura della revisione                               | n. 5 giorni  | n. 5 giorni  |                |
| <b>EFFICACIA –<br/>CONFORMITA'</b>    | regolarità del servizio erogato                                                               | richieste evase conformi alla normativa di riferimento<br>/<br>totale delle richieste*100                                                 | 100%         | 100%         |                |



|                                            |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                |                  |                  |  |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|--|
| <b>EFFICACIA – AFFIDABILITA'</b>           | Rileva l'affidabilità della prestazione                                                                                                                  | Osservazioni procedurali pervenuti da organi superiori<br>/<br>Osservazioni fondate < di n. 5                                                                  | N. 0             | N. 0             |  |
| <b>EFFICACIA – COMPIUTEZZA</b>             | Rileva la completezza delle revisioni di aggiornamento sottoposte alla approvazione della C.E.C.                                                         | N. integrazioni richieste dalla C.E.C.<br>/<br>N. verbali dell'Ufficiale elettorale                                                                            | N. 0             | N. 0             |  |
| <b>CONTINUITA'</b>                         | Garantisce la erogazione del servizio in modo continuo e regolare durante tutto il periodo inerente lo svolgimento di qualsiasi consultazione elettorale | Presenza sempre garantita di almeno 1 operatore durante le giornate di apertura prolungata<br>/<br>n. giorni previsti dalla normativa*100                      | 100%             | 100%             |  |
| <b>TRASPARENZA/ PREVENZIONE CORRUZIONE</b> | Pubblicazione sul sito delle informazioni inerenti il procedimento                                                                                       | N. procedimenti pubblicati<br>/<br>n. procedimenti inerenti il servizio *100<br><br>n. modelli pubblicati<br>/<br>procedimenti di competenza del servizio *100 | 100%<br><br>100% | 100%<br><br>100% |  |
| <b>ADEMPIMENTI</b>                         | Rilevazione degli obblighi di legge con i termini e modalità prescritte                                                                                  | N. procedimenti rilevati<br>/<br>n. procedimenti inerenti il servizio *100                                                                                     | 100%             | 100%             |  |

#### Servizio Leva Militare

| DIMENSIONE | DESCRIZIONE INDICATORE | NOME INDICATORE | 2015 VALORE CONSEGUIT | 2016   |        |
|------------|------------------------|-----------------|-----------------------|--------|--------|
|            |                        |                 |                       | TARGET | VALORE |



|                                                    |                                                                                                   |                                                                        | O    |      | CONSEGU<br>ITO |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                               | Rileva il rispetto della tempistica nelle operazioni di formazione e chiusura della lista di leva | Tempo massimo<br>n. 100 giorni                                         | n.95 | n.95 |                |
| <b>TRASPARENZA</b>                                 | Verifica la pubblicazione nell'albo on line                                                       | pubblicazioni richieste dalla normativa / pubblicazioni effettuate*100 | 100% | 100% |                |
| <b>EFFICACIA<br/>conformità</b>                    | Rileva il rispetto delle tempistiche di pubblicazione                                             | n. pubblicazioni effettuate nei termini                                | n.1  | n. 1 |                |
| <b>TRASPARENZA/<br/>PREVENZIONE<br/>CORRUZIONE</b> | Pubblicazione sul sito delle informazioni inerenti il procedimento                                | N. procedimenti pubblicati / n. procedimenti inerenti il servizio *100 | 100% | 100% |                |
|                                                    |                                                                                                   | n. modelli pubblicati / procedimenti di competenza del servizio *100   | 100% | 100% |                |
| <b>ADEMPIMENTI</b>                                 | Rilevazione degli obblighi di legge con i termini e modalità prescritte                           | N. procedimenti rilevati / n. procedimenti inerenti il servizio *100   | 100% | 100% |                |

**Sportello Front-office polifunzionale**

| DIMENSIONE            | DESCRIZIONE<br>INDICATORE | NOME<br>INDICATORE           | 2015<br>VALORE<br>CONSEGUIT<br>O | 2016   |                          |
|-----------------------|---------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------|--------------------------|
|                       |                           |                              |                                  | TARGET | VALORE<br>CONSEGU<br>ITO |
| <b>ACCESSIBILITA'</b> | accesso agli sportelli    | giornate lavorative/anno con |                                  |        |                          |



|                                       |                                                                                                                                           |                                                                                                                                        |                                 |                       |  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|--|
| <b>FISICA</b>                         | piano terra<br>posizione ed<br>accesso evidenziati<br>con segnaletica<br>d'interno<br>così come i giorni e<br>gli orari<br>di apertura    | apertura di almeno<br>1 sportello<br>/<br>giornate lavorative<br>da calendario*100<br>> 95%                                            | 99%                             | 98%                   |  |
| <b>ACCESSIBILITA'<br/>MULTICANALE</b> | accesso per<br>informazioni con<br>telefono<br>fax<br>mail<br>depliant e schede<br>informative<br>nell'espositore nella<br>sala di attesa | ore alla settimana<br>/<br>ore lavorative*100                                                                                          | 100%                            | 100%                  |  |
|                                       |                                                                                                                                           | Depliant e schede<br>informative<br>predisposte<br>(stampate) per il<br>prelievo<br>/<br>Depliant e schede<br>informative<br>prelevate | n. 290<br><br>n. 260<br><br>91% | Confermare<br>il dato |  |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                  | tempo medio<br>(minuti) per rilascio<br>di carta di identità<br>maggiorenne                                                               | somma dei tempi<br>/<br>numero c.i.<br>rilasciate<br>= oppure < di min.<br>15                                                          | Min. 13                         | Min. 13               |  |
| <b>TRASPARENZA</b>                    | costi a carico<br>dell'utente stabiliti<br>da norme di legge<br>con<br>indicazione dei<br>diritti riscossi sui<br>documenti emessi        | Diritti riscossi<br>/<br>diritti versati*100<br>= 100%                                                                                 | 100%                            | 100%                  |  |
| <b>EFFICACIA –<br/>CONFORMITA'</b>    | regolarità del<br>servizio erogato                                                                                                        | richieste evase<br>/<br>Richieste di rettifica<br>Presentate*100<br>= o < del 10%                                                      | 0%                              | = o < del<br>10%      |  |
| <b>EFFICACIA –<br/>COMPIUTEZZA</b>    | Esaustività della<br>prestazione erogata<br>al primo contatto                                                                             | totale istanze<br>pervenute<br>/<br>istanze concluse<br>senza richieste                                                                |                                 |                       |  |

|                    |                                                                                        |                                                                                                                          |          |                |  |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--|
|                    |                                                                                        | all'utente di documentazione integrativa già in possesso della nostra amministrazione o di altra p.a. *100 = o < del 10% | 0%       | = 0 oppure <9% |  |
| <b>ELASTICITA'</b> | Capacità di adeguamento ad un inaspettato aumento del volume di richieste degli utenti | tempi medi di rilascio C.I. MINORI = o > dei tempi medi di rilascio C.I. MAGGIORENNI (min. 15)                           | > min. 4 | > min. 4       |  |

### Statistiche Demografiche

| DIMENSIONE                        | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                                   | NOME INDICATORE                                                              | 2015 VALORE CONSEGUITO | 2016        |                   |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|-------------------|
|                                   |                                                                                                          |                                                                              |                        | TARGET      | VALORE CONSEGUITO |
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>      | Garantisce l'accessibilità alle informazioni per tutte le giornate lavorative di apertura previste.      | Giornate di erogazione del servizio / giornate lavorative ufficiali*100 >95% | 99                     | 98%         |                   |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b> | Possibilità di utilizzare la tecnologia (PEC, firma digitale, mail, fax ) per l'inoltro delle richieste. | n. giornate di accesso ai canali telematici/ anno = 365                      | n. 365                 | n.365       |                   |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>              | Compilazione delle schede di rilevazione ISTAT                                                           | Dal verificarsi dell'evento giorni = < di 5                                  | Giorni n. 4            | Giorni n. 4 |                   |
| <b>CONFORMITA'</b>                | Regolarità della prestazione del servizio                                                                | Scadenze ISTAT: Scostamento dalla scadenza ISTAT = giorni n. < 5             | n. 0                   | n. 0        |                   |
| <b>CONTINUITA'</b>                | Garantisce l'elaborazione dei dati statistici in modo continuo e                                         | Presenza sempre garantita dell'operatore per l'elaborazione e                | 100%                   | 100%        |                   |



|                                                    |                                                                                  |                                                                                                                                                                               |                  |                  |  |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|--|
|                                                    | regolare                                                                         | inoltro dei dati<br>= 100% delle<br>giornate lavorative                                                                                                                       |                  |                  |  |
| <b>AFFIDABILITA'</b>                               | Rileva la affidabilità<br>dei dati rilevati e<br>trasmessi                       | Richieste di rettifica<br>pervenute da ISTAT<br>/<br>Richieste fondate<br>< di n. 5                                                                                           | = 0              | < 5              |  |
| <b>TRASPARENZA/<br/>PREVENZIONE<br/>CORRUZIONE</b> | Pubblicazione sul<br>sito delle<br>informazioni inerenti<br>il procedimento      | N. procedimenti<br>pubblicati<br>/<br>n. procedimenti<br>inerenti il servizio<br>*100<br><br>n. modelli pubblicati<br>/<br>procedimenti di<br>competenza del<br>servizio *100 | 100%<br><br>100% | 100%<br><br>100% |  |
| <b>ADEMPIMENTI</b>                                 | Rilevazione degli<br>obblighi di legge<br>con i termini e<br>modalità prescritte | N. procedimenti<br>rilevati<br>/<br>n. procedimenti<br>inerenti il servizio<br>*100                                                                                           | 100%             | 100%             |  |



| <b>CENTRO DI COSTO: NIDO</b>                          |                                                       |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Responsabile del Servizio</b><br>Rozzarin Fiorella | <b>Referente politico</b><br>Assessore Miglio Roberta |

| <b>Descrizione del centro di costo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Il Centro di costo Erega un servizio socio-educativo diretto ai bambini da 6mesi-3anni: collabora con le famiglie per favorire l'armonico sviluppo della personalità infantile con un'azione di integrazione all'apporto prioritario della famiglia, secondo le modalità stabilite nel vigente regolamento approvato con deliberazione CC. N. 48 in data 26.11.2012 |

| <b>Attività del centro di costo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. gestione del nido comunale;</li><li>2. espletamento procedure per l'acquisizione dei beni e servizi per la gestione della mensa</li><li>3. fornitura dei pasti per gli utenti del nido e personale addetto</li><li>4. organizzazione iniziative ludico educative rivolte ai bambini 0-3 anni</li><li>5. organizzazione iniziative di "apertura" del servizio, in collaborazione con altre agenzie educative e culturali del territorio.</li><li>6. laboratori per adulti e bambini anche presso i locali della biblioteca.</li></ol> |

| <b>Prodotti del centro di costo</b> |                                                                                                                              |                          |                          |                            |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| <b>N°</b>                           | <b>Descrizione</b>                                                                                                           | <b>Quantità<br/>2014</b> | <b>Quantità<br/>2015</b> | <b>Previsione<br/>2016</b> |
| 1                                   | Attività offerte nel "Nido aperto" anche con letture animate.                                                                | 24                       | 24                       |                            |
| 2                                   | Attività-moduli di formazione (nel contenitore NpL con altre agenzie e consulenti)                                           | 15                       | da progetto              |                            |
| 3                                   | Iniziative/contatti anche attraverso la sezione primavera per preparare occasioni ed incontri per il passaggio alla materna. | 6                        | 6                        | idem                       |
| 4                                   | Laboratori di lettura per esterno NpL+ momento giornaliero all'interno del nido                                              | 100                      | idem                     | idem                       |
| 5                                   | Contatti/accoglienza e ascolto genitori (nei sabati apertura+informaz. nel corso dell'anno)                                  | 60                       | idem                     | idem                       |
| 6                                   | Pasti preparati                                                                                                              | 45 media/G               | idem                     | idem                       |
| 7                                   | n. totale bambini accolti al nido estivo (suddivisi poi nelle 2 settimane dal 01 al 14.07 compresi per n. )                  | 20+16                    | idem                     |                            |
| 8                                   | n. bambini raggiunti nelle attività "aperte"                                                                                 | 20x incont               | 20 x incontri            | idem                       |

| <b>RISORSE STRUMENTALI</b> |                       |            |
|----------------------------|-----------------------|------------|
| n.                         | Dotazione informatica | % utilizzo |
| 1                          | computer              | 40         |
| 1                          | stampante             | 20         |
| 1                          | scanner               | 10         |

|   |                                 |                                                                                  |
|---|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Biblioteca interna n. 70 volumi | 30 uso interno, gli altri in prestito d'uso nei fine settimana o per gli esterni |
|---|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|

| <b>RISORSE UMANE</b> |
|----------------------|
|----------------------|



| Categoria | Cognome e nome        | ore sett. dedicate | giorni | Nuova risorsa | % cons. 2015 | % prev. 2016   |
|-----------|-----------------------|--------------------|--------|---------------|--------------|----------------|
| C3        | Mazzoni Silvana       | 35                 | 5 sett | no            | 100          | 100            |
| C3        | Valenti Paola         | 35                 | 5 sett | no            | 100          | 100            |
| C3        | Ardizio Marilena      | 35                 | 5 sett | no            | 100          | 100            |
| C3        | Buschini Cinzia       | 35                 | 5 sett | no            | 100          | 100            |
| C3        | Costantino Giuseppina | 18 (PT)            | 5 sett | no            | 100          | 50% quiescenza |
| C3        | Migliorini Gabriella  | 18 (PT)            | 5 sett | no            | 100          | 100            |
| C1        | Raimondi Silvia       | 35                 | 5 sett | no            | 100          | 100            |
| B1        | Brivio Tiziana        | 35                 | 5 sett | no            | 100          | 100            |
| B1        | Tondi Giuseppina      | 35                 | 5 sett | no            | 100          | 100            |
| D4        | Rozzarin Fiorella     | 11                 | 5 sett | no            | 1/3          | idem           |

**BUDGET***Vedi allegato***INTERCONNESSIONE CON ALTRI SERVIZI**

*Per la gestione del presente Servizio ci si avvale del personale dei Servizi Finanziari (Dott. Franco MANFREDDA) a cui sono assegnati i seguenti capitoli di spesa:*

- 1. stipendi personale*
- 2. trattamento economico accessorio*
- 3. oneri previdenziali, assistenziali, e assicurativi.*
- 4. interessi passivi CASSA DD.PP.*
- 5. interessi passivi altri enti*
- 6. I.R.A.P a debito del comune appositamente evidenziati nel prospetto del Budget. Si avvale pure dell' Ufficio Tecnico ( Geom. Vito Battioni) per consulenze ed interventi di manutenzione straordinaria per spese in conto capitale, così come evidenziato nel prospetto del Budget*



## LE DIMENSIONI DELLA QUALITA'

| DIMENSIONE                                                                                                                                                                  | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                                                                                                                                   | NOME INDICATORE                                                                                                                                                                                 | 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2016                                                                                                                                                                                                                                            |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                 | VALORE Conseguito                                                                                                                                                                                                                                                                        | target                                                                                                                                                                                                                                          | Valore conseguito |
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>                                                                                                                                                | n. posti disponibili                                                                                                                                                                                     | n.posti disponibili/n. richieste di accesso al servizio fino dove possibile                                                                                                                     | Accolti tutti i bambini in programma                                                                                                                                                                                                                                                     | Accoglienza bm nell'Asilo nido fino al mantenimento delle sezioni. Sezione primavera: fino a capienza massima                                                                                                                                   |                   |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b>                                                                                                                                           | Numero canali disponibili (telefono, fax, mail) e quelli effettivamente utilizzati                                                                                                                       | n.canali di comunicazione utilizzati/n.totale canali disponibili                                                                                                                                | Sono stati utilizzati tutti i canali possibili per arrivare a veicolare le info sulle varie iniziative, compresa la lavagna luminosa                                                                                                                                                     | Mantenimento di tutti i canali, potenziamento quando possibile canale diretto con mail                                                                                                                                                          |                   |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                                                                                                                                                        | Rispetto dei termini come da regolamento.<br><br>Controllo dei pagamenti mensili delle rette                                                                                                             | Termine pubblicazione graduatoria<br>Dare un termine per presentazione istanze di riduzione o esenzione tariffe<br>Verifiche periodiche delle stesse                                            | Sono stati rispettati i tempi sia per le richieste di delucidazioni, per alcune richieste di accesso che per la pubblicazione delle graduatorie.                                                                                                                                         | Entro 50 giorni dalla chiusura delle iscrizioni la graduatoria.<br>30 giorni dalla presentazione dell'istanza riduzione da famiglie o altro ente                                                                                                |                   |
| <b>TRASPARENZA/ PREVENZIONE CORRUZIONE</b><br><i>(attuazione delle misure prescritte a salvaguardia degli obblighi di trasparenza e a tutela dei diritti dei cittadini)</i> | Pubblicazione sul sito delle informazioni inerenti l'accesso al servizio ed alle iniziative programmate. Incremento informazioni circa le altre realtà educative (fondazione "De Medici" e nido privato) | n. modelli schemi-aggiornamenti modelli pubblicati/n. procedimenti di competenza<br><br>n. avvisi e pubblicità/su iniziative effettuate periodicamente<br><br>tempo intercorrente tra modifiche | Si è predisposta una scheda sintetica illustrativa che costituisce una prima fotografia complessiva del servizio su cui si pensa di innestare nel prossimo futuro e periodicamente brani aggiornati. Si sono pubblicate le date e le iniziative proposte sia in formato cartaceo per NpL | Pubblicazione aggiornamenti degli altri servizi per la prima infanzia, compatibilmente con il loro arrivo. Aggiornamento modulistica interna al nido con predisposizione di moduli mirati (rientro dopo malattia, rich. riduzione, intolleranze |                   |



|                                                                                                    |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                    | Tempi di pubblicazione                                                                                                                        | inerenti attività e procedimenti e aggiornamento delle informazioni sul sito                                                                                                          | che utilizzando i canali informatici                                                                                                                                                                                                  | alimentari, calendario scolastico)                                                                                                                  |  |
| <b>ADEMPIMENTI</b><br>(assolvimento degli obblighi di legge con dei termini e modalità prescritte) | . Attuazione Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2014/2016<br>. Attuazione programma triennale per la trasparenza e integrità | . Accesso ai servizi educativi<br>. Monitoraggio tempi procedimentali: effettuazione e registrazione di tutti i vari passaggi procedimentali rilevati nel mese di rinnovo iscrizioni. | 70% di aggiornamento circa l'accesso ai vari servizi e relativi tempi per il compimento del processo.<br><br>100% monitoraggio di tutto il procedimento<br><br>Aggiornamento ed evidenza delle opportunità educative proposte al nido | Aggiornamento costante dell'accesso e dei dati pervenuti                                                                                            |  |
| <b>EFFICACIA CONFORMITA'</b>                                                                       | Conformità dei provvedimenti adottati                                                                                                         | Rettifiche o modifiche richieste in sede di controllo degli atti                                                                                                                      | Nessuna non conformità riscontrata                                                                                                                                                                                                    | Inferiore a n.3                                                                                                                                     |  |
| <b>EFFICACIA – AFFIDABILITA'</b>                                                                   | Correttezza dei procedimenti di accesso ai servizi, attenzione alle segnalaz.servizi socio-assistenziali                                      | n.reclami/<br>n.istanze                                                                                                                                                               | Nessun reclamo. Rapporto con operatori C.I.S.AS. costante come pure l'attenzione alle situazioni segnalate, con parziale rimborso                                                                                                     | Inferiori a 3                                                                                                                                       |  |
| <b>EFFICACIA - COMPIUTEZZA</b>                                                                     | istanze a vario titolo espresse<br><br>n. iscritti lista di attesa                                                                            | n. Istanze presentate/<br>istanze accolte                                                                                                                                             | Richiesta di passaggio da part time a full time e viceversa per lo stesso bambino, accolta.<br>Rinnovo generale nuove richieste accesso fatto a maggio '14 per a.s. 2014-15 con i nati 2012-2013 e 2014 (determina 45/2014).          | Istanze recepite e soddisfatte 80/100<br><br>Riduzione lista attesa inferiore a n.30 ovvero non appena si liberano delle possibilità di inserimento |  |

**CENTRO DI COSTO: Assistenza Sociale**

**Responsabile del Servizio**  
Rozzarin Fiorella

**Referente politico**  
Assessore Gavinelli Roberta  
Consigliere con delega Bovio Manuela

**Descrizione del centro di costo**

Il servizio opera in stretta relazione con il Consorzio Socio-assistenziale (CISAS) di cui il Comune di Bellinzago Nov.se fa parte, e si occupa di quegli interventi sociali non demandati al Consorzio stesso ma che rientrano nella sfera dei servizi alla Persona di competenza comunale.

**Attività del centro di costo**

- 106.Rinnovo atti amministrativi di raccordo fra nuova compagine politico-amministrativa e gruppi associativi con ridefinizione di collaborazioni, ambiti, risorse da consolidare e sviluppare.
- 107.Rapporto con la ditta concessionaria per la gestione della Casa Protetta, raccordo fra Amministrazione e ditta per mantenere un costante confronto non solo sui servizi resi/gestione, ma anche sulla parte di intervento strutturale.
- 108.Suddivisione del canone annuo, versato come da contratto dalla ditta operante alla Casa Protetta, fra i residenti che sostengono economicamente nella sua interezza la retta mensile lì applicata: cura dei contatti fra le parti (famiglie e struttura).
- 109.Interventi a sostegno dell'emarginazione e povertà grave in cordata con C.I.S.A.S. e gruppi associativi per il reperimento di derrate ed interventi di emergenza nonché aiuto nel recupero di figure adulte per affidamenti diurni, educativi, di nuclei familiari con necessità di particolare supporto o affiancamento nella gestione.
- 110.Riconoscimento, mediante convenzione con i CAAF, dei contributi previsti da normative nazionali circa la maternità non retribuita da altri, per i nuclei familiari numerosi con più di tre figli, ed agevolazioni per forniture energetiche (bonus gas ed energia), attraverso la compilazione di certificazione ISE/ISEE secondo la nuova normativa.
- 111.Gestione e diffusione dei contributi alla locazione di emanazione regionale e favore di fasce a basso reddito, con affitti onerosi, secondo la tempistica e le direttive espresso dallo stesso ente territoriale.
- 112.Analisi delle "morosità" espresse da occupanti alloggi di edilizia residenziale pubblica, ipotesi di piani di rientro mirati soprattutto alle situazioni di morosità definite "colpevoli" ed eventuale sostegno economico per quelle "non colpevoli"
- 113.Costruzione di ipotesi di collaborazione con enti-associazioni-tessuto sociale per la individuazione di progetti mirati alla rilevazione di lavori di "utilità sociale", recupero ambientale...al fine di costruire processi di inclusione sociale.
- 114.Mantenimento delle azioni e raccordo per le attività condivise con il mondo associazionistico, C.I.S.A.S. e prima con il mondo scolastico a sostegno della disabilità, ovvero per il raggiungimento di un grado sempre maggiore di integrazione nel tessuto sociale e capacità di interazione.
- 115.Potenziamento collaborazione con l'associazionismo locale che opera nello specifico ambito della disabilità, sostegno alle famiglie con servizi sempre più integrati fra di loro.
- 116.Collaborazione con l'assessorato per l'attivazione di nuovi percorsi di scambio e contestuale consapevolezza nell'ambito della differenza di genere al fine di veicolare spunti di riflessione e sollecitare possibili nuove risposte. Realizzazione di un "Centro Servizi alla Persona" presso i locali del Comune di Bellinzago: spazi/sportelli/convenzioni per veicolare maggiormente informazioni su assistenza familiare, realtà diversificate afferenti al genere femminile, informalavoro, convenzione attraverso portale Inps
- 117.Sul fronte degli stranieri-immigrati collaborazione stretta con quanto offre questo territorio in materia di socializzazione, alfabetizzazione, scolarizzazione dei figli, scambi culturali, cogliere e veicolare riflessioni sul sostegno, anche in questo ambito, delle pari opportunità.

**Prodotti del centro di costo**

| N° | Descrizione                                                                                                                                                                                                         | dati 2014 | 2015 | 2016 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------|
| 1  | rinnovo e cura degli atti di raccordo fra amministrazione e associazioni per gli specifici ambiti affidati a ciascuno degli stessi gruppi. Manutenzione della rete e dei rapporti fra tutti i soggetti interagenti. | ---       | 3    | idem |



|   |                                                                                                                                                                                                                  |          |             |             |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|-------------|
|   | Rafforzamento collaborazione con caritas locale.                                                                                                                                                                 |          |             |             |
| 2 | Gestione e diffusione dei contributi alla locazione di emanazione regionale e favore di fasce a basso reddito, con affitti onerosi, secondo la tempistica e le direttive espresso dallo stesso ente territoriale | ---      | totale 13   |             |
| 3 | n. famiglie raggiunte mensilmente con pacco alimentare: integrazione per famiglie con prodotti per la prima infanzia e freschi(frutta e verdura)                                                                 | 29       | 35          | idem        |
| 4 | Bonus gas/energia<br>Assegni sociali con patronati (maternità e nucleo numeroso)                                                                                                                                 | 78<br>33 | 44<br>13    | idem        |
| 5 | collaborazione stretta con ATC per rilevazione „morosità colpevole e non“ occupanti alloggi popolari                                                                                                             | 6        | 10incol+ 3  | ---         |
| 6 | Realizzazione di un "Centro Servizi alla Persona" presso i locali del Comune di Bellinzago: n. spazi/sportelli/convenzioni                                                                                       | ----     | 4 sportelli | 4 sportelli |
|   | <b>Altri dati</b>                                                                                                                                                                                                |          |             |             |
|   | Collaborazione con assessorato per iniziative di “pari opportunità” e sulla integrazione-disabilità : Azioni informative, e collaborazione per iniziative ed eventi                                              | ---      | ---         | da quantif  |
|   |                                                                                                                                                                                                                  |          |             | ---         |

### RISORSE STRUMENTALI

| n.   | Dotazione informatica                                                                                                                                                     | % utilizzo | suddivisa con CS 19 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|
| 2    | computer                                                                                                                                                                  | 60         | istruzione          |
| 2    | stampante                                                                                                                                                                 | 30         |                     |
| 1    | scanner                                                                                                                                                                   | 10         |                     |
|      | <b>Autovetture</b>                                                                                                                                                        |            |                     |
| n. 1 | automezzo FIAT DOBLO targato CY583ZV di proprietà comunale ed alimentato a metano viene dato in comodato d'uso intensivo all'A.V.B. per le finalità proprie della stessa. |            |                     |
| n. 1 | automezzo FIAT PANDA targata EM288XY di proprietà dell'AVB viene destinata dal novembre 2012 per le finalità istituzionali anche da operatori comunali.                   |            |                     |

### RISORSE UMANE

| Categoria | Cognome e nome    | ore sett. dedicate | giorni | Nuova risorsa | % cons. 2015 | % prev. 2016 |
|-----------|-------------------|--------------------|--------|---------------|--------------|--------------|
| D4        | Rozzarin Fiorella | 15                 | 5      | no            | 1/3          | idem         |

### BUDGET

Vedi allegato

**LE DIMENSIONI DELLA QUALITA'**

| DIMENSIONE                                                                                                                                                           | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                                                                                                                               | NOME INDICATORE                                                                                                                                                                                                                                  | 2015                                                                                                                                                                                     | 2016                                                                                                      |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                  | VALORE Conseguito                                                                                                                                                                        | target                                                                                                    | Valore conseguito |
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>                                                                                                                                         | Cartellonistica per accesso differenziato fra servizi sociali e socio-assistenziali                                                                                                                  | n.postazioni di accesso ai servizi con orari relativi                                                                                                                                                                                            | Mantenuto aggiornato il sito sui procedimenti e possibili interazioni con il C.I.S.AS.                                                                                                   | 100/100                                                                                                   |                   |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b>                                                                                                                                    | Immissione materiale scaricabile dal sito ed informativa tramite lo stesso canale                                                                                                                    | n. accessi e/o richieste di info                                                                                                                                                                                                                 | Attraverso i canali del sito si sono mantenuti gli aggiornamenti circa gli accessi ai patronati per l'ottenimento di assegni sociali, per accedere ad alloggio sociale, contr.locazione. | Mantenimento di tutti i canali, potenziamento quando possibile canale più visibile della lavagna luminosa |                   |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                                                                                                                                                 | Termini di procedimento: rispetto dei termini secondo la tipologia.                                                                                                                                  | Calcolo ed esposizione dei tempi medi intercorrenti tra la ricezione dell'istanza e l'adozione del provvedimento finale per alcuni procedimenti                                                                                                  | Attraverso l'elenco dei procedimenti amministrativi sono chiariti i passaggi per arrivare alla fase finale dei diversi procedimenti.                                                     | Chiarificazione anche formale per l'80% degli adempimenti, se chiesto.                                    |                   |
| <b>TRASPARENZA/ PREVENZIONE CORRUZIONE</b><br>(attuazione delle misure prescritte a salvaguardia degli obblighi di trasparenza e a tutela dei diritti dei cittadini) | Pubblicazione sul sito delle informazioni inerenti l'accesso alle iniziative programmate. Incremento informazioni circa le realtà sociali afferenti al centro di costo<br><br>Tempi di pubblicazione | n. modelli schemi-aggiornamenti modelli pubblicati/n. procedimenti di competenza<br><br>n. avvisi e pubblicità/su iniziative effettuate periodicamente<br><br>tempo intercorrente tra modifiche inerenti attività e procedimenti e aggiornamento | Pubblicati i documenti nello spazio appositamente dedicato all'Amministrazione trasparente o nell'ambito delle "novità" sul sito istituzionale                                           | Aggiornamenti e pubblicazione compatibilmente con il loro arrivo. Aggiornamento modulistica interna. 80%  |                   |



|                                                                                                           |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                   |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                           |                                                                                                                                               | delle informazioni sul sito                                                                                                                                                                               |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>ADEMPIMENTI</b><br><i>(assolvimento degli obblighi di legge con dei termini e modalità prescritte)</i> | . Attuazione Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2014/2016<br>. Attuazione programma triennale per la trasparenza e integrità | . Monitoraggio tempi procedurali: effettuazione e registrazione di tutti i vari passaggi procedurali rilevati per la totalità dei procedimenti.<br>. Implementazione della mappa circa la qualità erogata | Si sono aggiornati di volta in volta l'accesso ai vari servizi e relativi tempi per il compimento del processo. | 70% di aggiornamento circa l'accesso ai vari servizi e relativi tempi per il compimento del processo. Aggiornamento ed evidenza delle opportunità socio-assistenziali se presenti |  |
| <b>EFFICACIA CONFORMITA'</b>                                                                              | Conformità dei provvedimenti adottati                                                                                                         | Rettifiche o modifiche richieste in sede di controllo degli atti                                                                                                                                          | Nessuna non conformità riscontrata                                                                              | Inferiore a n.3                                                                                                                                                                   |  |
| <b>EFFICACIA – AFFIDABILITA'</b>                                                                          | Correttezza dei procedimenti di accesso ai servizi, attenzione alle segnalaz.servizi socio-assistenziali                                      | n.reclami/<br>n.istanze                                                                                                                                                                                   | Nessun reclamo                                                                                                  | Inferiori a 3                                                                                                                                                                     |  |
| <b>EFFICACIA - COMPIUTEZZA</b>                                                                            | istanze a vario titolo espresse                                                                                                               | n. Istanze presentate/<br>istanze accolte a vario titolo                                                                                                                                                  | Recepite e portate a termine tutte le istanze pervenute                                                         | Istanze recepite e soddisfatte 80/100                                                                                                                                             |  |

**CENTRO DI COSTO: servizi istruzione ed educativi**

|                                                       |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsabile del Servizio</b><br>Rozzarin Fiorella | <b>Referente politico</b><br>Assessore Gavinelli Roberta<br>Assessore Miglio Roberta |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

**Descrizione del centro di costo**

Il servizio si occupa dell'esercizio delle funzioni amministrative relative:

- All'"assistenza scolastica" volta a facilitare la frequenza scolastica e l'accesso al diritto allo studio, a consentire l'inserimento nelle strutture scolastiche e la socializzazione dei minori in difficoltà e di apprendimento, eliminare i campi evasione e di inadempienze dell'obbligo scolastico.
- alle attività integrative: periodo estivo e servizi a sostegno della scuola dell'obbligo in accordo con l'Istituto Comprensivo.
- Supporto alle esigenze scuola materna Fondazione De Medici e istituenda sezione statale

**Attività del centro di costo**

7. organizzazione/supporto per attività estive
8. mantenimento convenzione con Istituto Comprensivo per lo svolgimento delle funzioni miste (pulizia, refezione, trasporto) e sostegno contributivo per attività integrativa, se necessita.
9. attività amministrative volte a garantire l'assistenza alla persona e trasporto (dove necessita) agli alunni diversamente abili in età scolare
10. riconoscimento delle agevolazioni tariffarie ai servizi di questo Centro di Costo, in stretto collegamento con l'uff. segreteria che governa i servizi mensa e scuolabus e l'ente che governa l'assistenza economica, Cisas.
11. attività amministrative attribuite al comune per il supporto alle famiglie nella richiesta di contributi di libri e assegni di studio di competenza regionale e conseguente istruttoria con trasmissione finale allo stesso ente.
12. Altre attività integrative: servizi di supporto scolastico in cordata con C.I.S.A.S. e gruppi associativi, sotto la puntuale e sollecita attenzione dell'Oratorio quale luogo di principale svolgimento di proposte al mondo giovanile
13. Raccordo fra asilo nido comunale-sezione primavera-scuola materna per progetti di transito dei bambini, per trasferimento contributi ed aggiornamento atti convenzionali di raccordo

**Prodotti del centro di costo**

| <b>N°</b> | <b>Descrizione</b>                                                                                                                                                                                                                       | <b>Quantità<br/>2014</b> | <b>Quantità<br/>2015</b> | <b>Quantità<br/>2016</b> |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1</b>  | Supporto a iniziative estive proposte da gruppi associativi. N.famiglie raggiunte                                                                                                                                                        | 32(7sett)+<br>16(settem) | 30                       | idem                     |
| <b>2</b>  | Rapporti amministrativi e contabili con istituto comprensivo "A.Antonelli" secondo atto condiviso: rinnovo convenz, liquidazioni, progetti realizzati.                                                                                   | 3atti                    | idem                     | idem                     |
| <b>3</b>  | Studenti con diverse abilità per accompagnamento/assistenza alla persona in ambito scolastico a.s. 2014-15 + ipotesi a.s. 2015-16                                                                                                        | 6                        | 6                        | idem                     |
| <b>4</b>  | Rapporti con regione per richieste libri testo, assegni di studio-MURC (diffusione canale informativo per accreditamento ed attivazione on line personalizzata) con predisposizione supporto del caaf-cisl, se richiesto dalle famiglie. | 76 di cui 35<br>con caaf | 53asserì                 | idem                     |
| <b>5</b>  | Altre attività integrative: servizi di supporto scolastico in cordata con C.I.S.A.S. -gruppo antea-cisl, presso locali siti nell'Oratorio Vandoni.                                                                                       | 60                       | 80                       | idem                     |
| <b>6</b>  | Rinnovo e cura collaborazione con la sc. Materna De Medici                                                                                                                                                                               | -                        | -                        |                          |

**RISORSE STRUMENTALI**

| n.                 | Dotazione informatica                                                                                                                                                     | % utilizzo | suddivisa con      | CS 18 |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|-------|
|                    |                                                                                                                                                                           |            | assistenza sociale |       |
| 2                  | computer                                                                                                                                                                  | 40         |                    |       |
| 2                  | stampante                                                                                                                                                                 | 50         |                    |       |
| 1                  | scanner                                                                                                                                                                   | 10         |                    |       |
| <b>Autovetture</b> |                                                                                                                                                                           |            |                    |       |
| n. 1               | automezzo FIAT DOBLO targato CY583ZV di proprietà comunale ed alimentato a metano viene dato in comodato d'uso intensivo all'A.V.B. per le finalità proprie della stessa. |            |                    |       |
| n. 1               | automezzo FIAT PANDA targata EM288XY di proprietà dell'AVB viene destinata dal novembre 2012 per le finalità istituzionali anche da operatori comunali.                   |            |                    |       |

**RISORSE UMANE**

| Categoria | Cognome e nome           | ore sett. dedicate | giorni | Nuova risorsa | % cons. 2015 | % prev. 2016 |
|-----------|--------------------------|--------------------|--------|---------------|--------------|--------------|
| <b>D4</b> | <b>Rozzarin Fiorella</b> | 10                 | 5      | no            | 1/3          | idem         |
|           |                          |                    |        |               |              |              |
|           |                          |                    |        |               |              |              |

**BUDGET**

Vedi allegato

**INTERCONNESSIONE CON ALTRI SERVIZI**

Per la gestione del presente Servizio ci si avvale del personale dei Servizi Finanziari (Dott. Franco MANFREDDA) a cui sono assegnati tutti i centri di spesa (capitoli) relativi al personale, contributi previdenziali ed assistenziali, interessi su mutui e imposte e tasse, specificatamente evidenziati nel prospetto del Budget

**LE DIMENSIONI DELLA QUALITA'**

| DIMENSIONE                        | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                   | NOME INDICATORE                                                  | 2015                                                                                                               | 2016                                                            |                   |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                   |                                                                                          |                                                                  | VALORE Conseguito                                                                                                  | target                                                          | Valore conseguito |
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>      | Cartellonistica per accesso differenziato fra servizi alla persona e socio-assistenziali | n.postazioni di accesso ai differenti servizi con orari relativi | Esistono degli accessi differenziati con cartelli dedicati alle novità,bandi scadenze, opportunità ed agevolazioni | Aggiornamento opportunità di accesso ad agevolazioni            |                   |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b> | Immissione materiale scaricabile dal sito ed                                             | n.informazioni immesse secondo la tipologia del                  | Immessi moduli per centro estivo, indicazioni per                                                                  | Aggiornamento costante di tutti le procedure ed informazioni di |                   |



|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                            |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                             | informativa aggiornata tramite lo stesso canale                                                                                                                                                                                  | procedimento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | agevolazioni libri e assegni scolastici                                                                                                                                                                                                      | accesso per i servizi oggetto del presente centro di costo                                                                                                                                                 |  |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                                                                                                                                                        | Termini secondo il procedimento                                                                                                                                                                                                  | n. comunicazioni circa la/le sedi dove esplicitare le richieste, diffusione modulistica e se in possesso/ i tempi di erogazione del beneficio                                                                                                                                                                                   | Raccordo con l'ufficio comunale preposto per le agevolazioni collegate alla mensa e scuolabus e con altri uffici preposti                                                                                                                    | Verifiche da istruttoria e/o periodiche delle pratiche come da normativa di riferimento                                                                                                                    |  |
| <b>TRASPARENZA/ PREVENZIONE CORRUZIONE</b><br><i>(attuazione delle misure prescritte a salvaguardia degli obblighi di trasparenza e a tutela dei diritti dei cittadini)</i> | <p>Pubblicizzazione a largo raggio delle informazioni inerenti l'accesso ai servizi e sulle modalità di accesso con particolare riferimento al sito istituzionale compresa la lavagna luminosa</p> <p>Tempi di pubblicazione</p> | <p>n. modelli schemi-aggiornamenti modelli pubblicati/n. procedimenti di competenza</p> <p>n. avvisi e aggiornamenti così come pervengono da altri enti su procedimenti per l'ottenimento di benefici</p> <p>tempo intercorrente tra modifiche inerenti attività e procedimenti e aggiornamento delle informazioni sul sito</p> | <p>Raccordo ed utilizzo anche del canale offerto dagli uffici amministrativi dell'Istituto Comprensivo per moltiplicare le occasioni informative circa le attività di questo centro di costo.</p> <p>Rispettati i tempi di pubblicazione</p> | <p>Pubblicazione aggiornamenti provenienti curandone la tempestività (max 10 giorni) ed eventualmente rimandare a contatti diretti fra utente-ente erogatore</p> <p>Almeno per il 50%</p> <p>20 giorni</p> |  |
| <b>ADEMPIMENTI</b><br><i>(assolvimento degli obblighi di legge con dei termini e modalità prescritte)</i>                                                                   | <p>. Attuazione Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2014/2016</p> <p>. Attuazione programma triennale per la trasparenza e integrità</p>                                                                         | <p>. Accesso ai servizi educativi ed alle diverse opportunità</p> <p>. Monitoraggio tempi procedurali con particolare attenzione alla normativa sul diritto allo studio : evidenza e registrazione di tutti i vari</p>                                                                                                          | <b>Non presente</b>                                                                                                                                                                                                                          | <p>70% di aggiornamento circa l'accesso ai vari servizi e relativi tempi per il compimento del processo.</p> <p>100% monitoraggio di tutto il procedimento</p> <p>Aggiornamento ed evidenza delle</p>      |  |



|                                  |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                      |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                  |                                                                                                                       | passaggi procedurali rilevati alle nuove casistiche (disabilità, accesso ad assegni e contributi per libri di testo).<br><br>Implementazione della mappa circa i risultati raggiunti |                                    | opportunità socio-educative e di supporto presenti sul territorio                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>EFFICACIA CONFORMITA'</b>     | Conformità dei provvedimenti adottati                                                                                 | Rettifiche o modifiche richieste in sede di controllo degli atti                                                                                                                     | Nessuna non conformità riscontrata | Inferiore a n.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>EFFICACIA – AFFIDABILITA'</b> | Correttezza dei procedimenti di accesso ai servizi, attenzione alle segnalaz.da e verso i servizi socio-assistenziali | n.reclami/<br>n.istanze                                                                                                                                                              | Nessun reclamo.                    | Inferiori a 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>EFFICACIA - COMPIUTEZZA</b>   | istanze a vario titolo espresse<br><br>n. iscritti lista di attesa                                                    | n. Istanze presentate/<br>istanze accolte suddivise per tipologie di servizi chiesti                                                                                                 |                                    | Gestione on line a cura dei singoli richiedenti il contributo regionale per i libri e assegni di studio estremamente difficoltosa: si è tentato di affiancare le famiglie per l'istruttoria con patronato per un numero di 35 pratiche.<br>Per i rimanenti procedimenti si sono soddisfatte tutte le richieste |  |

**CENTRO DI COSTO: Polizia Municipale****Responsabile del Servizio**  
Mauro Rognoni**Descrizione del centro di costo**

Il servizio di “Polizia Municipale” svolge: servizi d'istituto, inerenti funzioni istituzionali previste dalla Legge 07.03.1986 n.65 (Polizia Giudiziaria, Polizia Stradale, Pubblica Sicurezza), funzioni attinenti all'attività di Polizia Locale urbana e rurale, di Polizia Amministrativa e ad ogni altra materia la cui funzione di polizia sia demandata dalle Leggi o dai Regolamenti al Comune o direttamente alla Polizia Municipale; servizi non d'istituto, demandati al Corpo di Polizia Municipale dall'Amministrazione Comunale; altre attività collegate ai due servizi suddetti.

**Attività del centro di costo****Servizi d'istituto**

1. **Polizia Giudiziaria:** attività tesa, anche di propria iniziativa, a prendere notizia dei reati, impedire che vengano portati a conseguenze ulteriori, ricercarne gli autori, compiere gli atti necessari per assicurare le fonti di prova e raccogliere quant'altro possa servire per l'applicazione della legge penale; tesa, altresì, a svolgere ogni indagine e attività disposta o delegata dall'autorità giudiziaria;
1. **Polizia Stradale:** attività tesa a prevenire ed accertare le violazioni in materia di circolazione stradale, a rilevare gli incidenti stradali, a predisporre ed eseguire i servizi diretti a regolare il traffico, ad effettuare scorte per la sicurezza della circolazione, a garantire la tutela ed il controllo sull'uso delle strade; gli organi di polizia stradale concorrono, altresì, alle operazioni di soccorso automobilistico e stradale in genere e collaborano all'effettuazione di rilevazioni per studi sul traffico;
2. **Pubblica Sicurezza:** attività tesa a vegliare al mantenimento dell'ordine pubblico, alla sicurezza dei cittadini, alla loro incolumità e alla tutela della proprietà; cura l'osservanza delle leggi e dei regolamenti generali e speciali dello Stato, delle Province e dei Comuni, nonché delle ordinanze delle autorità; presta soccorso nel caso di pubblici o privati infortuni; provvede, a richiesta delle parti, alla bonaria composizione dei dissidi privati;
3. **Polizia Urbana:** attività tesa a garantire, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti di polizia urbana;
4. **Polizia Rurale:** attività tesa a garantire, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti di polizia rurale;
5. **Polizia Sanitaria:** attività tesa a garantire, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti di igiene e sanità;
6. **Polizia Veterinaria:** attività tesa a garantire, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti di polizia veterinaria;
7. **Polizia Edilizia:** attività tesa a garantire, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti edilizi;
8. **Polizia Annonaria:** attività tesa a garantire, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti annonari;
9. **Polizia Commerciale:** attività tesa a garantire, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti sul commercio in sede fissa e su aree pubbliche, compreso l'abusivismo commerciale;
10. **Polizia Metrica:** attività tesa a garantire, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti metrici (pesi e misure);
11. **Polizia Mortuaria:** attività tesa a garantire, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti di polizia mortuaria;
12. **Polizia Tributaria:** attività di segnalazione agli organi preposti di violazioni a norme tributarie;
13. **Polizia Ambientale:** attività tesa a garantire, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti sulla tutela dei beni culturali, ambientali e paesistici, delle aree protette,

sullo smaltimento dei rifiuti, su caccia, pesca, agricoltura e forestazione;

### Servizi non d'istituto

- 14. Infortuni sul Lavoro:** gestisce la ricezione, la registrazione e la successiva trasmissione delle denunce di infortunio sul lavoro alla Procura della Repubblica presso la Pretura Circondariale, all'Ispettorato del Lavoro ed allo S.PRE.S.A.L.;
- 15. Cessioni Fabbricato:** gestisce la ricezione, la registrazione e la successiva trasmissione delle comunicazioni di cessione fabbricato alla Questura;
- 16. Comunicazioni per stranieri:** gestisce la ricezione, la registrazione e la successiva trasmissione delle comunicazioni di ospitalità, assunzione e cessione di beni immobili a persone straniere alla Questura;
- 17. Segnalazione money transfer:** gestisce la ricezione e la successiva trasmissione delle comunicazioni di operazioni di trasferimento di denaro effettuate da persone prive di documento di riconoscimento all'atto delle operazioni sopra citate alla Questura
- 18. Contrassegni invalidi:** gestisce i procedimenti amministrativi ed il rilascio dei contrassegni per la circolazione e la sosta dei veicoli a servizio delle persone invalide;
- 19. Permessi di transito:** gestisce i procedimenti amministrativi ed il rilascio dei contrassegni per la circolazione e la sosta dei veicoli in deroga ad ordinanze di limitazione della circolazione stradale;
- 20. Ordinanze:** gestisce il procedimento amministrativo relativo alla limitazione della circolazione stradale.
- 21. Autorizzazioni Amministrative:** gestisce i procedimenti amministrativi ed il rilascio di autorizzazioni e nulla-osta per Manifestazioni Civili, Culturali, Sportive e Religiose varie che riguardano la chiusura al traffico veicolare di strade pubbliche;
- 22. T.S.O.:** gestisce i procedimenti e gli atti inerenti i Trattamenti Sanitari Obbligatori;
- 23. Passi Carrabili:** gestisce i procedimenti ed il rilascio di autorizzazioni per la regolarizzazione dei passi carrabili mediante apposizione dello specifico segnale;

### Altre attività

- 24. Attività di accertamento:** il Servizio di Polizia Municipale svolge attività di accertamento per Uffici Extracomunali (Procure della Repubblica, Tribunali, Giudici di Pace, Prefettura, Questura, Regione, Provincia, Ufficio Metrico, ecc.), nonché per tutti gli Uffici comunali (Anagrafe, Stato Civile, Leva, Ragioneria, Tecnico, Commercio, Assistenza Sociale, ecc.);
- 25. Attività di controllo:** il Servizio svolge attività controllo sul rispetto di norme di leggi e regolamenti con particolare riguardo ai Regolamenti Comunali (occupazioni di suolo pubblico, piantumazioni a distanze non regolamentari, abusivismo di qualsiasi natura, ecc.);
- 26. Attività di intervento:** il Servizio svolge interventi su richiesta dei cittadini per cause diverse (liti, dissidi, reclami vari, danneggiamenti, disturbi alla quiete, persone sospette, cani randagi o morsicatori, accensioni pericolose, violazioni delle proprietà, ecc.);
- 27. Attività di collaborazione:** il Servizio, quando richiesto, collabora con l'Amministrazione Comunale alla redazione e modifica dei Regolamenti Comunali; presta, altresì, collaborazione e supporto su richiesta degli altri Servizi Comunali, anche con la predisposizione di pareri;
- 28. Attività didattica:** il Servizio attua, su richiesta di Enti Scolastici, corsi di educazione stradale;
- 29. Attività di aggiornamento e formazione:** il Servizio istruisce il proprio personale aggiornandolo periodicamente sulle materie di competenza;
- 30. Attività di collaborazione** con l'A.S.L. ed il Canile Sanitario convenzionato di Borgocicino per la cattura e la sorveglianza sanitaria dei cani randagi rinvenuti sul territorio;
- 31. Attività di prevenzione e repressione** nelle attività inerenti le materie del commercio ed attività produttive ed attività culturali con il supporto del Servizio competente;
- 32. Attività di riscossione** dei diritti di segreteria, del canone di concessione di aree pubbliche e della tassa rifiuti dovuti dagli operatori commerciali che frequentano il mercato settimanale, in supporto all'Ufficio Tributi, ed al Servizio Commercio ed Attività produttive;
- 33. Attività di redazione** delle proposte di deliberazione inerente il settore;
- 34. Attività di predisposizione** delle determinazioni relative al settore;
- 35. Attività di gestione** sistema di videosorveglianza;
- 36. Attività di rappresentanza:** il Servizio svolge attività di rappresentanza in occasione di cerimonie alle quali partecipa col gonfalone del Comune o la bandiera di rappresentanza;

**37. Attività di informazione:** il Servizio rilascia al pubblico informazioni sulle materie di competenza.**Prodotti del centro di costo****Prodotti del centro di costo**

| <b>Prodotti del cento di costo</b> |                                       |                          |                          |                            |
|------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| <b>N°</b>                          | <b>Descrizione</b>                    | <b>Quantità<br/>2014</b> | <b>Quantità<br/>2015</b> | <b>Previsione<br/>2016</b> |
| 1                                  | Verballi C.d.S.                       | 913                      | 1073                     | 800                        |
| 2                                  | Rilascio copie                        | 34                       | 24                       | 20                         |
| 3                                  | Sinistri Stradali                     | 43                       | 40                       | 40                         |
|                                    | di cui mortali                        | 0                        | 0                        | NQ                         |
| 4                                  | Segnalazioni<br>sospensioni/revisioni | 10                       | 5                        | 5                          |
| 5                                  | Sequestri<br>anche penali             | 14                       | 7                        | 2                          |
| 6                                  | Fermi                                 | 1                        | 0                        | 1                          |
| 7                                  | Rimozioni                             | 13                       | 6                        | 3                          |
| 8                                  | Contrassegni invalidi                 | 67                       | 117                      | ?                          |
| 9                                  | Notizie di reato                      | 27                       | 22                       | 20                         |
| 10                                 | Denunce /Querele                      | 9                        | 3                        | 6                          |
| 11                                 | Infortuni Lavoro                      | 31                       | 50                       | 30                         |
|                                    | di cui mortali                        | 0                        | 0                        | NQ                         |
| 12                                 | Veicoli rubati ritrovati              | 0                        | 0                        | 0                          |
| 13                                 | Cessioni Fabbricato                   | 107                      | 65                       | 50                         |
| 14                                 | Comunicazioni stranieri               | 35                       | 42                       | 30                         |
| 15                                 | Ritrovamenti<br>cose / documenti      | 24                       | 21                       | 10                         |
| 16                                 | Smarrimento documenti                 | 20                       | 20                       | 20                         |
| 17                                 | Restituzione cose/documenti           | 28                       | 21                       | 10                         |
| 18                                 | Verballi altre leggi                  | 3                        | 2                        | 3                          |
| 19                                 | Accertamenti                          | 632                      | 523                      | 550                        |
| 20                                 | Ordinanze                             | 93                       | 96                       | 100                        |
| 21                                 | Accertamenti Edilizi                  | 10                       | 12                       | 10                         |
|                                    | di cui abusi                          | 3                        | 3                        | NQ                         |
| 23                                 | Posteggi mercato assegnati            | 551                      | 504                      | 500                        |
| 24                                 | Regolamenti predisposti o modificati  | 0                        | 0                        | 0                          |
| 25                                 | Accertamenti detenzione cani          | 15                       | 16                       | 15                         |
| 26                                 | Autorizzazioni passi carrai           | 3                        | 2                        | 5                          |
| 27                                 | Notifiche richieste da A.G.           | 59                       | 59                       | 30                         |

**Altri dati**

| <b>N°</b> | <b>Descrizione</b>                                | <b>Quantità<br/>2014</b> | <b>Quantità<br/>2015</b> | <b>Previsione<br/>2016</b> |
|-----------|---------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1         | Ricorsi                                           | 5                        | 8                        | 15                         |
| 2         | Determinazioni                                    | 37                       | 28                       | 30                         |
| 3         | Annotazioni di servizio                           | 70                       | 59                       | 60                         |
| 4         | Mercati su aree pubbliche                         | 53                       | 53                       | 53                         |
| 5         | Ore effettuate in turno flessibile                | 234                      | 162                      | 160                        |
| 6         | Ore Straordinarie effettuate                      | 454,5                    | 465                      | 450                        |
| 7         | Ore lavorate complessivamente in orario ordinario | 9.929,5                  | 8841                     | 9.900                      |
| 8         | Assenza per malattia giorni                       | 61                       | 37                       | NQ                         |



|    |                                          |        |        |        |
|----|------------------------------------------|--------|--------|--------|
| 9  | Assenza per infortunio                   | 0      | 0      | NQ     |
| 10 | Km. percorsi autovetture                 | 29.528 | 29.840 | 28.000 |
| 11 | Inviti                                   | 20     | 26     | 20     |
| 12 | Predisposizione ed invio ruoli esattoria | 0      | 367    | 0      |

**RISORSE STRUMENTALI**

| Consistenza | Tipologia                                | % utilizzo                                   |
|-------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 2           | Autovetture                              | 1 da sostituire per usura                    |
| 2           | Ciclomotori                              | da dismettere per vetustà                    |
| 2           | Fotocamere digitali                      | 1 da dismettere per vetustà                  |
| 1           | Videocamera portatile                    |                                              |
| 1           | Lettore microchip                        |                                              |
| 1           | Autovelox completo di flash e fotocamera | da dismettere per vetustà                    |
| 1           | Telelaser                                | da dismettere per usura                      |
| 7           | Computer desktop                         | 3 da sostituire per vetustà                  |
| 2           | Computer portatili                       | 2 da dismettere per vetustà                  |
| 3           | Stampanti                                | 3 da dismettere per vetustà                  |
| 2           | Scanner                                  |                                              |
| 2           | Fotocopiatori                            |                                              |
| 1           | Fax                                      |                                              |
| 1           | Macchina da scrivere elettrica           |                                              |
| 9           | Pistole semi automatiche calibro 9x21    |                                              |
| 4           | Giubbotti antiproiettile                 |                                              |
| 4           | Telefoni cellulari                       |                                              |
| 6           | Telefoni fissi                           |                                              |
| 2           | Telefoni cordless                        |                                              |
| 8           | Radio ricetrasmittenti portatili         |                                              |
| 2           | Radio ricetrasmittenti veicolari         |                                              |
| 1           | Radio ricetrasmittente base              |                                              |
| 1           | Ponte di ricetrasmissione                |                                              |
| Vari        | Altri beni mobili                        | Attrezzature varie (mobili, estintori, ecc.) |

**RISORSE UMANE**

| Categoria | Cognome e nome       | ore sett. dedicate | giorni | Nuova risorsa | Cons.2014 % | Cons.2015 % | Prev.2016 % |
|-----------|----------------------|--------------------|--------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| D         | Mauro Rognoni        | 36                 | 365    | No            | 100         | 100         | 100         |
| C         | Luisa Delvecchio     | 35                 | 365    | No            | 100         | 100         | 100         |
| C         | Cristiano Frattini   | 35                 | 365    | No            | 100         | 100         | 100         |
| C         | Ruggero Federici     | 35                 | 365    | No            | 100         | 100         | 100         |
| C         | Tiziano Fiore        | 35                 | 365    | No            | 100         | 100         | 100         |
| C         | Filippo Montanarelli | 35                 | 365    | No            | 100         | 100         | 100         |

**BUDGET**

Vedi allegato

**INTERCONNESSIONE CON ALTRI SERVIZI**

Il centro di costo ha interconnessione con tutti gli altri servizi

**CENTRO DI RICAVO**

Vedi allegato

**DIMENSIONI DELLA QUALITÀ**  
 Ufficio Pronto Intervento - Polizia Stradale

| DIMENSIONE                        | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                                                                    | NOME INDICATORE                                                    | 2015              | 2016   |                   |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------|--------|-------------------|
|                                   |                                                                                                                                           |                                                                    | VALORE Conseguito | target | Valore conseguito |
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>      | ACCESSO AGLI SPORTELLI Piano primo Posizione ed accesso evidenziati con segnaletica d'interno, così come i giorni e gli orari di apertura | N. GIORNATE LAVORATIVE CON APERTURA                                | 100%              | 100%   |                   |
|                                   |                                                                                                                                           | / N. GIORNATE LAVORATIVE UFFICIALI                                 |                   |        |                   |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b> | (Modalità di informazione sulla erogazione dei servizi )                                                                                  | N. RICHIESTE CON TELEFONO-FAX-MAIL EVASE / N. TOTALE RICHIESTE CON | 96%               | 90%    |                   |



|                                                                                                                                                                                                              |                                                                                |                                                                                                 |      |                                           |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                              | TELEFONO<br>FAX<br>(internet)                                                  | TELEFONO-FAX-<br>MAIL                                                                           |      |                                           |  |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                                                                                                                                                                                         | TEMPO<br>MEDIO DI<br>EROGAZIONE<br>DEL SERVIZIO                                | N. INTERVENTI<br>ENTRO TEMPO<br>PREVISTO<br>/<br>N. INTERVENTI                                  | 95%  | 90%                                       |  |
| <b>TRASPARENZA E<br/>PREVENZIONE<br/>CORRUZIONE</b><br><i>(attuazione delle<br/>misure prescritte a<br/>salvaguardia degli<br/>obblighi di<br/>trasparenza e a<br/>tutela dei diritti dei<br/>cittadini)</i> | Pubblicazione<br>sul sito delle<br>informazioni<br>inerenti il<br>procedimento | N. procedimenti<br>pubblicati/<br>n. procedimenti<br>inerenti il servizio                       | 100% | 100% dei<br>procedimenti<br>di competenza |  |
|                                                                                                                                                                                                              |                                                                                | n. modelli<br>pubblicati/procedimenti<br>di competenza del<br>servizio                          | 90%  | 90% dei<br>procedimenti                   |  |
|                                                                                                                                                                                                              |                                                                                | Termine intercorrente<br>tra l'adozione del<br>provvedimento e la<br>pubblicazione sul sito     | 10   | 10 giorni                                 |  |
| <b>ADEMPIMENTI</b><br><i>(assolvimento degli<br/>obblighi di legge nei<br/>termini e con le<br/>modalità prescritte)</i>                                                                                     |                                                                                |                                                                                                 | 10%  |                                           |  |
| <b>EFFICACIA<br/>CONFORMITA'</b>                                                                                                                                                                             | CONFORMITA'<br>DEL SERVIZIO<br>EROGATO                                         | N. RICORSI ACCOLTI<br>/<br>N. VERBALI                                                           | 100% | 25%                                       |  |
| <b>EFFICACIA –<br/>AFFIDABILITA'</b>                                                                                                                                                                         | COERENZA<br>DELLA<br>PRESTAZIONE                                               | N. SEGNALAZIONI<br>VERIFICATE<br>/<br>N. TOTALE<br>SEGNALAZIONI                                 | 90%  | 100%                                      |  |
| <b>EFFICACIA -<br/>COMPIUTEZZA</b>                                                                                                                                                                           | ESAUSTIVITA'<br>DELLA<br>PRESTAZIONE<br>EROGATA                                | N. INTERVENTI<br>CONCLUSI SENZA<br>RICHIESTE DI<br>INTEGRAZIONI<br>/<br>N. TOTALE<br>INTERVENTI | 100% | 90%                                       |  |

Ufficio Amministrazione – Sanzioni e contenzioso

| DIMENSIONE | DESCRIZIONE | NOME | 2015 | 2016 |
|------------|-------------|------|------|------|
|------------|-------------|------|------|------|



|                                                                                                                                                                              | INDICATORE                                                                                                                                             | INDICATORE                                                                                                                                                                                                                         | VALORE<br>Conseguito      | target                                                                           | Valore<br>conseguito |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>                                                                                                                                                 | ACCESSO AGLI SPORTELLI<br>Piano primo<br><i>Posizione ed accesso evidenziati con segnaletica d'interno, così come i giorni e gli orari di apertura</i> | N. GIORNATE LAVORATIVE CON APERTURA<br><br>/ N. GIORNATE LAVORATIVE UFFICIALI                                                                                                                                                      | 100%                      | 100%                                                                             |                      |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b>                                                                                                                                            | (Modalità di informazione sulla erogazione dei servizi )<br>TELEFONO<br>FAX<br>(internet)                                                              | N. RICHIESTE CON TELEFONO-FAX-MAIL EVASE<br>/<br>N. TOTALE RICHIESTE CON TELEFONO-FAX-MAIL                                                                                                                                         | 100%                      | 90%                                                                              |                      |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                                                                                                                                                         | TEMPO MEDIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO                                                                                                                 | N. INTERVENTI ENTRO TEMPO PREVISTO<br>/<br>N. INTERVENTI                                                                                                                                                                           | 95%                       | 90%                                                                              |                      |
| <b>TRASPARENZA E PREVENZIONE CORRUZIONE</b><br><i>(attuazione delle misure prescritte a salvaguardia degli obblighi di trasparenza e a tutela dei diritti dei cittadini)</i> | Pubblicazione sul sito delle informazioni inerenti il procedimento                                                                                     | N. procedimenti pubblicati/<br>n. procedimenti inerenti il servizio<br><br>n. modelli pubblicati/procedimenti di competenza del servizio<br><br>Termine intercorrente tra l'adozione del provvedimento e la pubblicazione sul sito | 100%<br><br>90%<br><br>10 | 100% dei procedimenti di competenza<br><br>90% dei procedimenti<br><br>10 giorni |                      |
| <b>ADEMPIMENTI</b><br><i>(assolvimento degli obblighi di legge nei termini e con le modalità prescritte)</i>                                                                 |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                    |                           |                                                                                  |                      |
| <b>EFFICACIA CONFORMITA'</b>                                                                                                                                                 | CONFORMITA' DEL SERVIZIO EROGATO                                                                                                                       | N. RICORSI ACCOLTI<br>/<br>N. VERBALI                                                                                                                                                                                              | 0                         | 25%                                                                              |                      |
| <b>EFFICACIA – AFFIDABILITA'</b>                                                                                                                                             | COERENZA DELLA PRESTAZIONE                                                                                                                             | N. SEGNALAZIONI VERIFICATE<br>/                                                                                                                                                                                                    | 95%                       | 95%                                                                              |                      |



|                                |                                        |                                                                               |      |     |  |
|--------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------|-----|--|
|                                |                                        | N. TOTALE SEGNALAZIONI                                                        |      |     |  |
| <b>EFFICACIA - COMPIUTEZZA</b> | ESAUSTIVITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA | N. INTERVENTI CONCLUSI SENZA RICHIESTE DI INTEGRAZIONI / N. TOTALE INTERVENTI | 100% | 90% |  |

Ufficio Controllo attività economiche e produttive, ambiente e territorio – Polizia Giudiziaria

| DIMENSIONE                                                                                                                                                            | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                                                                    | NOME INDICATORE                                                                                                                                                                                     | 2015                      | 2016                                                            |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                     | VALORE Conseguito         | target                                                          | Valore conseguito |
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>                                                                                                                                          | ACCESSO AGLI SPORTELLI Piano primo Posizione ed accesso evidenziati con segnaletica d'interno, così come i giorni e gli orari di apertura | N. GIORNATE LAVORATIVE CON APERTURA / N. GIORNATE LAVORATIVE UFFICIALI                                                                                                                              | 100%                      | 100%                                                            |                   |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b>                                                                                                                                     | (Modalità di informazione sulla erogazione dei servizi ) TELEFONO FAX (internet)                                                          | N. RICHIESTE CON TELEFONO-FAX-MAIL EVASE / N. TOTALE RICHIESTE CON TELEFONO-FAX-MAIL                                                                                                                | 100%                      | 90%                                                             |                   |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                                                                                                                                                  | TEMPO MEDIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO                                                                                                    | N. INTERVENTI ENTRO TEMPO PREVISTO / N. INTERVENTI                                                                                                                                                  | 95%                       | 90%                                                             |                   |
| <b>TRASPARENZA E PREVENZIONE CORRUZIONE</b><br>(attuazione delle misure prescritte a salvaguardia degli obblighi di trasparenza e a tutela dei diritti dei cittadini) | Pubblicazione sul sito delle informazioni inerenti il procedimento                                                                        | N. procedimenti pubblicati/ n. procedimenti inerenti il servizio<br><br>n. modelli pubblicati/procedimenti di competenza del servizio<br><br>Termine intercorrente tra l'adozione del provvedimento | 100%<br><br>90%<br><br>10 | 100% dei procedimenti di competenza<br><br>90% dei procedimenti |                   |



|                                                                                                              |                                        |                                                                               |      |           |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|--|
|                                                                                                              |                                        | e la pubblicazione sul sito                                                   |      | 10 giorni |  |
| <b>ADEMPIMENTI</b><br><i>(assolvimento degli obblighi di legge nei termini e con le modalità prescritte)</i> |                                        |                                                                               |      |           |  |
| <b>EFFICACIA CONFORMITA'</b>                                                                                 | CONFORMITA' DEL SERVIZIO EROGATO       | N. RICORSI ACCOLTI / N. VERBALI                                               | 0    | 25%       |  |
| <b>EFFICACIA – AFFIDABILITA'</b>                                                                             | COERENZA DELLA PRESTAZIONE             | N. SEGNALAZIONI VERIFICATE / N. TOTALE SEGNALAZIONI                           | 95%  | 95%       |  |
| <b>EFFICACIA - COMPIUTEZZA</b>                                                                               | ESAUSTIVITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA | N. INTERVENTI CONCLUSI SENZA RICHIESTE DI INTEGRAZIONI / N. TOTALE INTERVENTI | 100% | 90%       |  |

**CENTRO DI COSTO: Urbanistica Edilizia Ambiente****Responsabile del Servizio - Vito Battioni****Descrizione del centro di costo**

Il Servizio Urbanistica , si occupa della predisposizione e gestione di nuovi strumenti urbanistici, delle sue varianti e dei relativi piani attuativi, comprendendo anche gli atti ad essi connessi. Inoltre il Servizio procede alla gestione ed adeguamento dei regolamenti comunali in materia di edilizia.

Il Servizio Edilizia provvede all'istruttoria ed alla gestione dei provvedimenti autorizzativi in materia edilizia , al controllo territoriale ed alla repressione, attraverso appositi atti, dell'abusivismo edilizio.

Si occupa inoltre di gestione e predisposizione atti in materia di contributi per abbattimento barriere architettoniche, di ascensori e montacarichi, di rilascio numeri civici e toponomastica.

Il Servizio Ambiente si occupa, adottando i provvedimenti amministrativi conseguenti, di rifiuti, scarichi fumi, regolarità impianti, acque etc.

**Attività del centro di costo**

Il servizio urbanistica :

- procede alla redazione di tutti gli atti inerenti gli affidamenti di incarichi professionali mediante la pubblicazione di bandi, l'esame dei curricula, e l'affidamento dell'incarico;
- collabora con i professionisti incaricati della redazione di PRG e sue varianti, dei piani complementari al P.R.G. (V.A.S. e Compatibilità ambientale, Adeguamenti Piano di Zonizzazione Acustica e , indagini geologiche ed idrogeologiche, piano commerciale, Piano unitario di coordinamento, e piano viabilità), fornendo la documentazione tecnica necessaria all'espletamento dell'incarico, verifica il lavoro svolto, e partecipa alle riunioni periodiche di programmazione;  
collabora con il/i professionista/i incaricato/i della redazione di P.R.G., o di sue varianti fornendo la documentazione tecnica ed il supporto necessario all'espletamento dell'incarico, verifica il lavoro svolto, e partecipa alle riunioni periodiche di programmazione;
- predispone, bozze di convenzione, di delibere, e tutti gli atti necessari necessari all' assegnazione di aree inserite nel PEEP, nel PIP, in aree convenzionate, procedendo alla successiva stipula di atti di cessione;
- procede alle varianti dei regolamenti attinenti , il settore, proponendo le modifiche normative e seguendo l'intero iter di pubblicazione ed approvazione;

- fornisce informazioni all'utenza, in merito agli strumenti di pianificazione comunale e sovracomunale, e dei relativi regolamenti.

**Il servizio edilizia procede:**

- alla istruttoria dell'istanze di permesso di costruire, pervenute sulla base degli atti di pianificazione e dei regolamenti vigenti; richiede i pareri necessari per il tipo di intervento da rilasciare, predispone un verbale di istruttoria, predispone e verifica successivamente la documentazione complementare, necessaria al rilascio dell'atto autorizzativo (convenzioni, atti unilaterali etc.); calcola oneri di urbanizzazione e costo di costruzione, e provvede al rilascio del provvedimento finale, ed alla verifica degli atti correlati;
- a richiedere e gestire la modulistica ISTAT inerente l'edilizia privata
- all'istruttoria ed alla verifica di istanze relative alla D.I.A. S.C.I.A. C.I.L. C.I.L.A. etc.; predispone la richiesta di integrazioni e/o all'emissione di ordinanze di rigetto;
- a gestire l'anagrafe tributaria inerente l'edilizia privata;
- a sopralluoghi al fine di determinare gli allineamenti su strade pubbliche;
- all'istruttoria delle richieste di agibilità ed al rilascio del provvedimento finale;
- a sopralluoghi, accertamenti e redazione di verbali, in caso di presunte violazioni edilizie;
- all'istruttoria ed al rilascio di numeri di matricola in materia di ascensori, montacarichi, e piattaforme per disabili, e all'aggiornamento del relativo registro;
- all'istruttoria ed al rilascio di autorizzazioni, previo ottenimento dei relativi pareri, in materia di impianti pubblicitari;
- al rilascio di certificati di destinazione urbanistica;
- a predisporre la documentazione necessaria, nell'ambito di ricorsi agli organi di Giustizia Amministrativa (TAR, CdS);
- al rilascio certificati di attestazione interventi, ai fini di certificazione IVA, e di quantificazione terreni a fini urbanistici;
- all'istruttoria, ai sopralluoghi ed al rilascio di numeri civici;
- a predisporre la documentazione e la richiesta di autorizzazione, alla Prefettura di Novara, per l'intitolazione di nuove vie, con relativo aggiornamento dello stradario;
- all'istruttoria e verifica delle istanze per l'ottenimento di contributi in materia di eliminazione barriere architettoniche, mantenendo rapporti con gli Enti erogatori del contributo e procedendo a sopralluoghi di accertamento finali;
- a emanare provvedimenti nei casi di segnalazioni di edifici pericolanti, pervenute dai VV.FF., interessanti la pubblica incolumità, o di fornire il completo supporto all'organo responsabile dell'emissione dei provvedimenti (Sindaco);
- a raccogliere, registrare, e verificare le istanze inerenti Cementi Armati, e di Sismicità, le dichiarazioni di cui al D. M. 37/08 inoltrando agli enti, copia delle dichiarazioni di competenza.

**Il Servizio Ambiente:**

- procede al rilascio di autorizzazioni per scarico di reflui domestici o assimilabili non in fognatura, provenienti da civili abitazioni, previa verifica documentazione e sopralluoghi;



- procede al rilascio di autorizzazioni di scarico reflui provenienti da attività produttive assimilabili ai domestici non in fognatura, previa verifica documentazione e sopralluoghi;
- nell'ambito di contenziosi o segnalazione in materie ambientali sopra elencate provvede alla predisposizione ed emanazione di tutti i provvedimenti amministrativi, quali Ordinanze, Intimazioni, Verbali e Comunicazione all'Autorità di Polizia Municipale;
- procede alla verifica dei nullaosta o autorizzazioni per l'abbattimento alberi;
- procede all'aggiornamento e alla gestione del Catasto Incendi;
- procede all'istruttoria, alla gestione ed al rilascio di autorizzazione di coltivazione di nuove cave, ampliamenti o recuperi ambientali;
- procede alle modifiche ed aggiornamenti del Piano di Classificazione Acustica, mediante assistenza, e collaborazioni con i tecnici incaricati;
- procede alla redazione del Regolamento di Classificazione Acustica;
- procede all'istruttoria ed al rilascio delle autorizzazioni in deroga per emissioni acustiche di cantieri ;
- partecipa all'istruttoria per il rilascio di atti di competenza provinciale (discariche);
- partecipa alla Commissione Ambiente Comunale ed alle Conferenze di Servizio Provinciali;
- procede alla rimozione di rifiuti a seguito di segnalazioni da parte di enti o di cittadini in aree poste lungo il pubblico transito o in zona Parco del Ticino, mediante l'ausilio, del proprio personale, della locale Squadra A.I.B. o mediante personale del Consorzio Smaltimento Rifiuti;
- segnala al Consorzio Smaltimento rifiuti i disservizi e le anomalie, pervenute dai privati, in merito alla raccolta differenziata o alla pulizia strade;
- raccoglie dati sulla dichiarazione annuale dei rifiuti (MUD) e li comunica al Consorzio Smaltimento Rifiuti di Novara ;
- provvede a mantenere i rapporti con il Consorzio Smaltimento Rifiuti in merito alla richiesta di contenitori, segnalazione danni;
- collabora in campo ambientale, alle iniziative quali Puliamo il Parco, giornate ecologiche Comunali, diffusione di bollettini di informazione in campo ambientale ;
- si occupa in collaborazione con il Consorzio della manutenzione e dell'ampliamento raccolte, dell'Isola ecologica di Via Volta;
- procede alla distribuzione di sacchetti, contenitori e composte, agli utenti;
- verifica ed istruisce atti gestionali dell'isola ecologica e del servizio raccolta rifiuti (capitolati, convenzioni, regolamenti);
- procede alla disinfestazione di locali, di edifici, e strutture comunali.

| Prodotti del centro di costo |                             |                  |                  |                      |
|------------------------------|-----------------------------|------------------|------------------|----------------------|
| N°                           |                             | Quantità<br>2014 | Quantità<br>2015 | QuantitàPrev<br>2016 |
| 1                            | Convenzioni                 | 0                | 0                | 0                    |
| 2                            | Permessi di costruire       | 58               | 41               | 41                   |
| 3                            | D.I.A. e/o S.C.I.A.         | 47               | 61               | 61                   |
| 4                            | Comunicazioni inizio lavori | 124              | 125              | 125                  |



|    |                                                         |     |    |    |
|----|---------------------------------------------------------|-----|----|----|
| 5  | Permessi di agibilità                                   | 27  | 33 | 33 |
| 6  | Autorizzazioni paesaggistiche                           | 3   | 4  | 4  |
| 7  | Assegnazioni n. matricole ascensori                     | 0   | 0  | 0  |
| 8  | Certificati di destinazione urbanistica                 | 108 | 69 | 69 |
| 9  | Verifica tipi di frazionamento                          | 15  | 14 | 14 |
| 10 | Pratiche di Cementi Armati - Sismicità                  | 22  | 22 | 22 |
| 11 | Attestazioni varie in materia urbanistica               | 3   | 0  | 0  |
| 12 | Altre istanze (AUA –Prev Inc.- Emiss. Atm. Etc)         | 25  | 32 | 32 |
| 13 | Rilascio numeri civici                                  | 17  | 15 | 15 |
| 14 | Autorizzazione scarico reflui                           | 3   | 1  | 1  |
| 15 | Verifiche taglio boschi                                 | 0   | 0  | 0  |
| 16 | Autorizzazioni cave                                     | 0   | 0  | 0  |
| 17 | Autorizzazioni posa di impianti pubblicitari            | 17  | 21 | 20 |
| 18 | Aggiornamento catasto incendi                           | 2   | 2  | 2  |
| 19 | Ordinanze rimozione rifiuti                             | 1   | 0  | 0  |
| 20 | Segnal .disfunzione rimozione rifiuti alla ditta appalt | 80  | 70 | 70 |
| 21 | Gestione esposti in materia igienico sanitaria          | 6   | 9  | 9  |
| 22 | Gestione esposti in materia sicurezza impianti          | 1   | 0  | 0  |
| 23 | Gestione esposti in materia sicurezza fabbricati        | 4   | 4  | 4  |
| 24 | Ordinanze varie                                         | 6   | 4  | 4  |
| 25 | Altre attività                                          |     |    |    |
|    | commissione regolamenti                                 | 0   | 1  | 1  |
|    | commissione ambiente                                    | 2   | 3  | 1  |
|    | verifiche presunte violazioni edilizie                  | 4   | 5  | 5  |

| RISORSE STRUMENTALI |                                                    |            |
|---------------------|----------------------------------------------------|------------|
| N°                  | Dotazione informatica                              | % utilizzo |
| 5                   | computer                                           | 90         |
| 5                   | stampanti                                          | 60         |
| 1                   | Fotocopiatore - scanner                            | 30         |
| 1                   | fax                                                | 5          |
|                     | Altro macchinario in dotazione all'Ufficio Tecnico | 10         |

| RISORSE UMANE |                      |                    |        |               |             |             |
|---------------|----------------------|--------------------|--------|---------------|-------------|-------------|
| Categoria     | Cognome e Nome       | ore sett. Dedicate | giorni | nuova risorsa | % cons 2015 | % cons 2016 |
| C4            | BAGNATI Laura        | 36                 | 255    | no            | 100         | 100         |
| C2            | VECCHIO Annalisa     | 36                 | 255    | no            | 100         | 100         |
| C3            | BRUSATI Cristiano    | 6                  | 255    | no            | 17          | 17          |
| C3            | ARDIZIO Massimo      | 10                 | 255    | no            | 28          | 28          |
| B5            | LEONARDI Guglielmina | 20                 | 255    | no            | 55          | 55          |
| B5            | COSTANTINO Antonio   | 20                 | 265    | no            | 55          | 55          |
| B6            | BARBERO Pietro       | 10                 | 265    | no            | 28          | 28          |

| BUDGET |
|--------|
|--------|

**Vedi allegato****CENTRO DI RICAVO****Vedi allegato****DIMENSIONI DELLA QUALITÀ**

| <b>DIMENSIONI</b>                 | <b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>                                                 | <b>INDICATORE</b>                                                                                                          | <b>VALORE Programmato</b> | <b>VALORE rilevato 2015</b> | <b>VALORE programmato 2016</b> |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>      | apertura dello sportello                                                      | n. ore di apertura/n. ore lavorate                                                                                         | N 15.5./36 settimanali    | N 9.5./36 settimanali       | N 15.5./36 settimanali         |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b> | Numero canali disponibili (telefono, mail) e quelli effettivamente utilizzati | n.canali di comunicazione utilizzati/n.totale canali disponibili                                                           | 100.%                     | 100%                        | 100%                           |
|                                   |                                                                               | n. pratiche edilizie gestite on-line                                                                                       | 100%                      | 100%                        | 100%                           |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>              | Termine medio di conclusione dei procedimenti                                 | Rispetto dei termini                                                                                                       | TERMINE MAX               |                             |                                |
|                                   |                                                                               | Termine medio intercorrente tra la data di acquisizione al protocollo di istanza/e avvio del procedimento di verifica      | 10 giorni                 | 6 giorni                    | 6 giorni                       |
|                                   |                                                                               | Termine medio intercorrente tra la data di acquisizione del protocollo dell'istanza e il rilascio del provvedimento finale | 60 giorni                 | 50 giorni                   | 50 giorni                      |
| <b>TRASPARENZA</b>                | Pubblicazione sul sito delle informazioni inerenti il procedimento            | N. procedimenti pubblicati/n. procedimenti inerenti il servizio                                                            | 100%                      | 100%                        | 100%                           |
|                                   |                                                                               | n. modelli pubblicati/procedimenti di competenza del servizio                                                              | 100%                      | 100%                        | 100%                           |



|                                      |                                          |                                                                                                |               |      |      |
|--------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|------|
|                                      |                                          |                                                                                                |               |      |      |
| <b>EFFICACIA –<br/>CONFORMITA'</b>   | Rispetto delle<br>norme di riferimento   | n. rettifiche /<br>n. provvedimenti<br>rilasciati                                              | Inferiore a 3 | n. 0 | n. 0 |
| <b>EFFICACIA –<br/>AFFIDABILITA'</b> | Correttezza del<br>procedimento          | n. ricorsi /n.<br>provvedimenti emessi                                                         | 5%            | 0%   | 0%   |
|                                      |                                          | n. reclami scritti/n.<br>provvedimenti emessi                                                  | 5%            | 0%   | 0%   |
| <b>EFFICACIA -<br/>COMPIUTEZZA</b>   | n. dei procedimenti<br>portati a termine | Rapporto tra le istanze<br>presentate e<br>autorizzazioni e/o<br>certificazioni<br>rilasciate. | 90%           | 90%  | 90%  |
|                                      | Esaustività del<br>servizio              | Rapporto tra SCIA<br>presentate e Scia<br>verificate                                           | 90%           | 100% | 100% |
|                                      |                                          | Rapporto tra CIL/CILA<br>presentate e CIL/CILA<br>verificate                                   | 90%           | 100% | 100% |

**CENTRO DI COSTO: Ufficio Manutenzioni e Lavori Pubblici**

Responsabile del Servizio  
Vito BATTIONI

**Descrizione del centro di costo**

All' Ufficio Tecnico fanno capo la progettazione e l'attuazione di tutti gli interventi programmati dell'Amministrazione nel campo delle opere pubbliche per l'anno 2016, secondo le scadenze e le competenze fissate in sede di contrattazione decentrata.

In particolare si occupa di progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, contabilizzazione e collaudo dei lavori, attraverso personale interno e/o professionisti esterni nel campo:

- dell'edilizia civile e scolastica, con interventi di nuova costruzione, di ampliamento e di manutenzione ivi compresi gli interventi di abbattimento barriere architettoniche;
- dell'edilizia stradale, con interventi di nuova costruzione di strade, rotonde, marciapiedi, piste ciclabili, di manutenzione e di ampliamento delle infrastrutture esistenti;
- dell'edilizia sportiva con interventi di ampliamento e di manutenzione di strutture ed impianti adibiti allo sport;
- dell'edilizia cimiteriale, con interventi di nuova costruzione, di ampliamento e di manutenzione straordinaria.

L'Ufficio tecnico si occupa della piccola manutenzione di tutto il patrimonio dell'Amministrazione comunale. L'attività viene svolta attraverso Personale Operaio comunale o Ditte appaltatrici esterne.

La manutenzione sui beni del patrimonio comunale viene altresì effettuata attraverso interventi puntuali di ditte esterne (es: manutenzione impianti, manutenzione strade ecc). Tali interventi sono disciplinati da appositi Capitolati e/o Fogli Patti e Condizioni, elementi principali di quelli che vengono definiti appalti di forniture e servizi.

All'Ufficio Tecnico compete inoltre parte del Servizio di protezione civile:

- predispone i piani di intervento e di assistenza in previsione di rischi ambientali e calamità naturali e collabora agli interventi predisposti dagli organi statali, regionali e provinciali;
- supporta il Sindaco, unitamente alle strutture di Polizia Municipale e di altri Servizi Comunali nelle attività di controllo e negli interventi operativi.

L'ufficio tecnico si occupa inoltre della gestione del servizio scuolabus, espletato mediante l'ausilio di personale interno e/o esterno.

**Attività del centro di costo**

L'attività dell'ufficio Tecnico nell'ambito delle opere pubbliche comprende:

- elencazione informale dei lavori pubblici (proposta) da programmare nel triennio successivo in base alle necessità e/o esigenze verificatesi (da sottoporre alla decisione dell'organo politico comunale);
- recepimento delle scelte dell'Amministrazione comunale;
- formazione, adozione, pubblicazione del Piano Triennale e trasmissione dello stesso all'Osservatorio Regionale LL.PP.;
- eventuale certificazione da parte del Responsabile del Servizio in merito alla carenza o mancata competenza del personale interno per la progettazione di opere pubbliche;
- redazione del disciplinare di incarico da sottoporre all'organo competente;
- individuazione di professionista esterno mediante procedura negoziata, bando di gara o affidamento diretto (in relazione all'importo del contratto), ed atti consequenziali;
- redazione del progetto preliminare con allegati e documenti previsti dalle vigenti disposizioni di Legge in materia;
- redazione del progetto definitivo completo di capitolati, piani particellari d'esproprio, etc. e di ogni altro documento previsto dalla legislazione vigente;
- redazione del piano di sicurezza e sue schede relative alla natura delle opere;
- redazione del progetto esecutivo completo di capitolati, piani particellari d'esproprio, etc. e di ogni altro documento previsto dalla legislazione vigente;
- redazione del bando di gara o degli inviti a partecipare all'appalto;
- assegnazione del Codice Identificativo Gara (CIG) e/o Codice Unico di Progetto(CUP);
- determinazione a contrattare ed eventuali altre determinazioni;
- determinazioni di impegno inerenti somme occorrenti alle pubblicazioni dei bandi ed altri balzelli;
- pubblicazione del bando di gara o spedizione degli inviti;
- messa a disposizione delle Ditte interessate di tutta la documentazione necessaria e richiesta per la presentazione dell'offerta;
- rilascio delle prese visioni a seguito di sopralluoghi nell'area interessata dai lavori;
- svolgimento della gara con valutazione dell'offerta in base alle diverse procedure previste dalla legislazione vigente;
- verifica dei requisiti dell'aggiudicatario;
- richiesta del Documento Unico di Regolarità Contributiva;
- comunicazione esiti di gara ai concorrenti non aggiudicatari e restituzione dei documenti;
- richiesta dei documenti per la stipula del contratto alla Ditta aggiudicataria;
- redazione del contratto, sua registrazione e trasmissione copia alla parti interessate;
- affidamento ed inizio dei lavori;
- tenuta della contabilità;
- liquidazioni dei certificati di pagamento ed oneri connessi;
- monitoraggio dello stato di avanzamento dei progetti;
- liquidazioni finali, certificati di regolare esecuzione ed oneri connessi.

Il servizio di manutenzione generalmente comprende le seguenti fasi:

- richiesta di intervento da parte del personale operante nelle diverse strutture (scuole, casa di riposo, centro sportivo, ecc.) inviata all'Ufficio Tecnico tramite il Responsabile del Servizio interessato;

- richiesta di intervento, sulla rete stradale e nei parchi pubblici, a seguito di segnalazione del Personale Operaio comunale o del Comando di Polizia Municipale;
  - richiesta di interventi a seguito di segnalazione o di esigenze della cittadinanza;
  - verifica della competenza e disponibilità di risorse umane interne all'ufficio per l'effettuazione dei lavori;
  - coordinamento operai comunali per l'esecuzione del lavoro;
  - prenotazione di eventuali mezzi ed attrezzature non disponibili a magazzino;
  - esecuzione del lavoro;
  - richiesta di idoneo preventivo ad una o più ditte specializzate nell'esecuzione dei lavori richiesti, nel caso di impossibilità a svolgere l'intervento con i propri mezzi e/o personale, o affidamento lavori attraverso CONSIP;
  - verifica della disponibilità finanziaria per l'idoneo impegno di spesa, previa assegnazione del Codice Identificativo di Gara (CIG)
- 
- determina di affidamento dei lavori;
  - trasmissione lettera di affidamento dei lavori alla ditta assegnataria;
  - esecuzione dell'intervento;
  - verifica la conformità dei lavori eseguiti;
  - richiesta DURC per la liquidazione della fattura;
  - determina di liquidazione;
  - nell'ambito del servizio idrico integrato effettua lavori di spurgo e derattizzazione mediante appalti.

**IL servizio forniture e servizi:**

- verifica quali sono le esigenze sopraggiunte nel corso degli anni passati relative agli interventi di cui in premessa;
- predisporre idoneo Capitolato o Foglio Patti e Condizioni che regolerà i rapporti tra il Comune ed il futuro appaltatore;
- eventuali determine di impegno inerenti somme occorrenti alle pubblicazioni dei bandi ed altri balzelli;
- assegnazione del Codice Identificativo Gara (CIG);
- pubblicazione del bando di gara o spedizione degli inviti o affidamento forniture e servizi attraverso CONSIP;
- messa a disposizione delle Ditte interessate di tutta la documentazione necessaria e richiesta per la presentazione dell'offerta;
- nomina della commissione di gara;
- ricezione e conservazione delle offerte;
- svolgimento della gara con valutazione dell'offerta in base alle diverse procedure previste dalla legislazione vigente;
- richiesta di Documento Unico di Regolarità Contributiva;
- comunicazione esiti di gara ai concorrenti non aggiudicatari e restituzione dei documenti;
- richiesta di parte dei documenti documenti per la stipula del contratto alla ditta aggiudicataria; (in collaborazione con Ufficio Segreteria);
- redazione del contratto, sua registrazione e trasmissione copia alle parti interessate;
- affidamento ed inizio del servizio/fornitura;
- tenuta della contabilità;



- liquidazione delle fatture previa verifica DURC;
- monitoraggio dello stato del servizio ed eventuale aggiornamento migliorativo del Capitolato o Foglio Patti e Condizioni da utilizzare per un prossimo appalto.

**Il settore della Protezione Civile**

- collabora con il Sindaco alla predisposizione della struttura di protezione civile;
- raccoglie, elabora, documentazioni e statistiche, provenienti da Uffici interni ed Enti ed Uffici esterni, atti ad aggiornare il piano di protezione civile;
- collabora alla predisposizione di piani di intervento e di assistenza in previsione di rischi ambientali e calamità naturali predisposti dagli organi statali, regionali e provinciali.

**Il servizio parchi e giardini si occupa di:**

- manutenzione dei parchi e delle aree verdi comunali (arredi compresi);
- gestione delle alberate;
- acquisto e manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le attrezzature per il gioco dei bimbi presenti nelle aree verdi;
- gestione degli impianti di irrigazione e delle fontane;
- gestione di tutte le comunicazioni ai Broker assicurativi in merito ad eventuali vandalismi;
- collaborazione con la locale Associazione A.I.B. nelle operazioni connesse all'evento "UN ALBERO PER OGNI NATO".

| Prodotti del centro di costo |                                          |                  |                  |                       |
|------------------------------|------------------------------------------|------------------|------------------|-----------------------|
| N°                           |                                          | Quantità<br>2014 | Quantità<br>2015 | Quantità<br>Prev 2016 |
| 1                            | Gare d'appalto                           | 13               | 15               | 10                    |
| 2                            | Progetti interni                         | 2                | 2                | 3                     |
| 3                            | Validazioni progetti                     | 2                | 3                | 3                     |
| 4                            | Direzioni lavori                         | 10               | 5                | 8                     |
| 5                            | Servizi scuolabus                        | 66               | 38               | 65                    |
| 6                            | Autorizzazioni utilizzo scuolabus        | 28               | 25               | 30                    |
| 7                            | interventi da parte di personale operaio | 90               | 100              | 70                    |

| RISORSE STRUMENTALI |                                                    |            |
|---------------------|----------------------------------------------------|------------|
| N°                  | Dotazione informatica                              | % utilizzo |
| 3                   | Computers                                          | 80         |
| 1                   | stampante polifunzionale (stampante fotocopiatore) | 50         |
| 2                   | plotter                                            | 30         |
| 2                   | Autovetture                                        | 40         |
| 1                   | Motocarro                                          | 80         |
| 3                   | Scuolabus                                          | 40         |
| 1                   | Camion                                             | 50         |
| 1                   | Furgone                                            | 80         |



|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Macchinario vario per manutenzioni (rasaerba, tagliaerba, motoseghe, decespugliatori etc. | 70 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|

| RISORSE UMANE |                      |                    |        |               |             |              |
|---------------|----------------------|--------------------|--------|---------------|-------------|--------------|
| Categoria     | Cognome e Nome       | ore sett. Dedicare | giorni | nuova risorsa | % cons 2015 | % cons. 2016 |
| C3            | BRUSATI Cristiano    | 30                 | 255    | no            | 83          | 83           |
| C3            | ARDIZIO Massimo      | 26                 | 255    | no            | 72          | 72           |
| B5            | LEONARDI Guglielmina | 16                 | 255    | no            | 45          | 45           |
| B5            | COSTANTINO Antonio   | 16                 | 229    | no            | 45          | 45           |
| B6            | BARBERO Pietro       | 26                 | 229    | no            | 72          | 72           |
| B4            | GUIGLIA Cesare       | 36                 | 160    | no            | 100         | 100          |
| B3            | MIGLIO Claudio       | 36                 | 229    | no            | 100         | 100          |
| B4            | LEONARDI Gianpietro  | 36                 | 229    | no            | 100         | 100          |
| B5            | VANDONI Giuseppe     | 36                 | 229    | no            | 100         | 100          |

| BUDGET |
|--------|
|--------|

|                      |
|----------------------|
| <i>Vedi allegato</i> |
|----------------------|

| CENTRO DI RICAVO |
|------------------|
|------------------|

|                      |
|----------------------|
| <i>Vedi allegato</i> |
|----------------------|

**DIMENSIONI DELLA QUALITÀ**

| DIMENSIONI                        | DESCRIZIONE INDICATORE                                                             | INDICATORE                                                                                                                        | VALORE Programmato           | VALORE rilevato 2015  | VALORE rilevato 2016   |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>      | apertura dello sportello                                                           | n. ore di apertura/n. ore lavorate                                                                                                | N. 9,5/36 settimanali        | N. 9,5/36 settimanali | N. 15,5/36 settimanali |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b> | Numero canali disponibili (telefono, fax, mail) e quelli effettivamente utilizzati | n.canali di comunicazione utilizzati/n.totale canali disponibili                                                                  | 100%                         | 100%                  | 100%                   |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>              | Termine di liquidazione fatture                                                    | Rispetto dei termini<br><br>Termine medio intercorrente tra la data di acquisizione al protocollo della fattura e la liquidazione | TERMINE MAX<br><br>20 giorni | 15 giorni             | 15 giorni              |



|                                  |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                          |                            |                            |                            |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
|                                  | Tempestività nei tempi di rilascio atti e certificazione , e di intervento manutentivo                                                             | Termine medio intercorrente tra la data di acquisizione del protocollo dell'istanza e il rilascio del provvedimento finale<br><br>Tempo intercorrente tra la segnalazione e l'intervento | 30 giorni<br><br>30 giorni | 15 giorni<br><br>15 giorni | 15 giorni<br><br>15 giorni |
| <b>TRASPARENZA</b>               | Pubblicazione sul sito dei documenti e informazioni di competenza dell'Ufficio<br>Giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni sul sito | N. procedimenti pubblicati/<br>n. procedimenti inerenti il servizio<br><br>n. modelli pubblicati/procedimenti di competenza del servizio                                                 | 100%<br><br>100%           | 100%<br><br>100%           | 100%<br><br>100%           |
| <b>EFFICACIA – CONFORMITA'</b>   | Rispetto delle norme di riferimento                                                                                                                | n. rettifiche /<br>n. provvedimenti adottati                                                                                                                                             | 5%                         | 0%                         | 0%                         |
| <b>EFFICACIA – AFFIDABILITA'</b> | Correttezza del procedimento<br><br>n. fatture liquidate nei termini                                                                               | n. ricorsi /n. procedure di gara<br><br>n. richieste di chiarimenti /n. procedure di gara                                                                                                | 5%<br><br>10%              | 0%<br><br>0%               | 0%<br><br>0%               |
| <b>EFFICACIA - COMPIUTEZZA</b>   | n. opere progettate<br><br>n.opere realizzate                                                                                                      | n.opere progettate/n.opere programmate<br><br>n.opere realizzate/n.opere progettate                                                                                                      | 90%                        | 100%                       | 100%                       |



|  |  |  |     |     |     |
|--|--|--|-----|-----|-----|
|  |  |  | 80% | 80% | 80% |
|--|--|--|-----|-----|-----|

**CENTRO DI COSTO: Attività culturali**

**Responsabile del Servizio**  
**Francesca Giuntini**

**Descrizione del centro di costo**

Il servizio si occupa all'organizzazione di spettacoli, manifestazioni ed iniziative culturali di diversa natura e di dare supporto alle associazioni culturali locali

**Attività del centro di costo**

118. Organizzazione di spettacoli, manifestazioni ed iniziative culturali di diversa natura;  
119. Erogazione di contributi a sostegno di attività ed iniziative di soggetti terzi.  
120. supporto a sostegno delle attività organizzate da soggetti terzi con il patrocinio del Comune  
121. supporto agli Amministratori nell'organizzazione di inaugurazioni e celebrazioni

**Prodotti del centro di costo**

| N° | Descrizione                                                                   | Quantità 2014 | Quantità 2015 | Previsione 2016 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| 1  | Concerti organizzati: 31° edizione della Stagione Concertistica Bellinzaghese | 3             | 3             | 3               |
| 2  | Manifestazioni;                                                               | 2             | 2             | 2               |
| 3  | Contributi erogati                                                            | -             | -             | -               |
| 4  | Manifestazioni organizzate in collaborazione con le associazioni locali       | 21            | 20            | 20              |
| 5  | Inaugurazioni e celebrazioni                                                  | 2             | 6             | 2               |

**Altri dati**

| N° | Descrizione                                                                                     | Quantità 2014 | quantità 2015 | Previsione 2016 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| 1  | Redazione proposte di deliberazioni inerenti le attività culturali                              | 7             | 14            | 5               |
| 2  | Determinazioni inerenti le attività culturali                                                   | 5             | 5             | 2               |
| 3  | Redazione schemi di regolamenti                                                                 | ---           | ---           | ---             |
| 4  | Ricerca sponsor per attività culturali                                                          | ---           | ---           | ---             |
| 5  | Richieste all'AIPA per pubblicazioni manifesti per conto di Assessori vari                      | 4             | 4             | 4               |
| 6  | Procedura per partecipazione al concorso comuni fioriti – compilazione schede e invio materiale | 1             | 1             | 1               |

**RISORSE STRUMENTALI**

| n. | Dotazione informatica | % utilizzo |
|----|-----------------------|------------|
| 1  | computer              | 20         |
| 1  | stampante             | 40         |
| 1  | scanner               | 10         |

**RISORSE UMANE**

| Categoria | Cognome e nome  | ore sett. dedicate | giorni | Nuova risorsa | % 2014 | % 2015 | % 2016 |
|-----------|-----------------|--------------------|--------|---------------|--------|--------|--------|
| C         | Ardizio Susanna | 36                 | 252    | no            | 35     | 45     | 45     |

**BUDGET**

Vedi allegato

**INTERCONNESSIONE CON ALTRI SERVIZI**

Il centro di costo ha interconnessione con i seguenti servizi

1. Finanziario a cui sono assegnati tutti i centri di spesa (capitoli) relativi al personale, contributi previdenziali ed assistenziali, imposte e tasse, specificatamente evidenziati nel prospetto del Budget.
2. tecnico per l'allestimento di palchi e predisposizione delle documentazione tecnica inerente l'agibilità ex art.80 TULPS
3. polizia locale per le implicazioni viabilistiche delle manifestazioni su area pubblica

**CENTRO DI RICAVO**

Vedi allegato

**LE DIMENSIONI DELLA QUALITA'**

| DIMENSIONE                        | DESCRIZIONE INDICATORE                                                             | NOME INDICATORE                                                                                                            | 2014                                                                                                      | 2015                                                                                       | 2016   |                   |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------|
|                                   |                                                                                    |                                                                                                                            | VALORE Conseguito                                                                                         | VALORE Conseguito                                                                          | target | Valore conseguito |
| <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>      | apertura dello sportello                                                           | n. ore di apertura/n. ore lavorate                                                                                         | 26/36                                                                                                     | 26/36                                                                                      | 26/36  |                   |
| <b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b> | Numero canali disponibili (telefono, fax, mail) e quelli effettivamente utilizzati | n.canali di comunicazione utilizzati/n.totale canali disponibili                                                           | 100%                                                                                                      | 100%                                                                                       | 100%   |                   |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>              | Termine medio di conclusione dei procedimenti                                      | Termine medio intercorrente tra l'atto di indirizzo e l'avvio dell'organizzazione dell'evento                              | 2gg(dato ricavato dalla verifica a campione dei provvedimenti di indirizzo e l'avvio degli atti esecutivi | 2gg                                                                                        | 2 gg   |                   |
|                                   |                                                                                    | Termine medio intercorrente tra la data di acquisizione del protocollo dell'istanza e il rilascio del provvedimento finale | 11 giorni (dato ricavato dalla verifica a campione delle istanze presentate e istruite un mese su quattro | 7gg dato ricavato dalla verifica a campione delle istanze presentate e istruite un mese su | 7gg    |                   |



|                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                |                                                                                                                                                         |                                                                     |                      |                  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                |                                                                                                                                                         |                                                                     | quattro              |                  |  |
| <b>TRASPARENZA/<br/>PREVENZIONE<br/>CORRUZIONE</b><br><i>(attuazione delle<br/>misure prescritte<br/>a<br/>salvaguardia<br/>degli obblighi di<br/>trasparenza e a<br/>tutela dei diritti<br/>dei<br/>cittadini)</i> | Pubblicazione<br>sul sito delle<br>informazioni<br>inerenti il<br>procedimento | N. procedimenti<br>pubblicati/<br>n. procedimenti<br>inerenti il servizio<br><br>n. modelli<br>pubblicati/procedimenti<br>di competenza del<br>servizio | <b>100% dei<br/>procedimenti</b><br><br><b>100% dei<br/>modelli</b> | 100%<br><br>100%     | 100%<br><br>100% |  |
| <b>ADEMPIMENTI</b><br><i>(assolvimento<br/>degli obblighi di<br/>legge con dei<br/>termini e modalità<br/>prescritte)</i>                                                                                           |                                                                                |                                                                                                                                                         |                                                                     |                      |                  |  |
| <b>EFFICACIA<br/>CONFORMITA'</b>                                                                                                                                                                                    | Rispetto delle<br>norme di<br>riferimento                                      | n. rettifiche /<br>n. provvedimenti<br>rilasciati                                                                                                       | Nessuna<br>rettifica                                                | Nessuna<br>rettifica | Inferiori a<br>3 |  |
| <b>EFFICACIA –<br/>AFFIDABILITA'</b>                                                                                                                                                                                | Correttezza del<br>procedimento                                                | n. reclami scritti/n.<br>provvedimenti emessi                                                                                                           | Nessun<br>reclamo                                                   | Nessun<br>reclamo    | Inferiori a<br>3 |  |
| <b>EFFICACIA -<br/>COMPIUTEZZA</b>                                                                                                                                                                                  | n. dei<br>procedimenti<br>portati a<br>termine                                 | n. iniziative<br>programmate /n.<br>realizzate                                                                                                          | 100%                                                                | 100%                 | 100%             |  |

**CENTRO DI COSTO:Attività Produttive****Responsabile del Servizio**  
**GIUNTINI Francesca****Descrizione del centro di costo**

Il servizio si occupa delle attività economiche e produttive sulle quali esiste una competenza comunale di programmazione, indirizzo e controllo, comprendendo l'istruttoria delle richieste di licenze e autorizzazioni con l'espletamento di tutte le relative fasi procedurali, le verifiche delle Segnalazioni di inizio attività (SCIA), il supporto delle competenti commissioni comunali.

**Attività del centro di costo**

Con il processo di liberalizzazione e semplificazione dei procedimenti relativi al settore, l'attività del centro costo è essenzialmente attività di verifica e controllo dei requisiti morali e professionali degli operatori economici. In particolare l'attività riguarda la gestione **dei procedimenti relativi a**

- 122.Commercio in sede fissa:** (apertura, chiusura e trasferimenti degli esercizi commerciali di vicinato, medie e grandi strutture - ex legge 126/1971 e D.L.vo 31.03.1998, n. 111);
- 123.Commercio su aree pubbliche:** (mercati ordinari ed itineranti, fiere e mercati straordinari . ex legge 112/91 e D.L.vo 31.03.1998, n. 111);
- 124.Attività di somministrazione:** apertura, sub ingressi e variazioni in genere inerenti l'attività di somministrazione di alimenti e bevande comprese le manifestazioni temporanee su area pubblica - L.R. 29.12.2006 n.38;
- 125.Autorizzazioni Amministrative** relative al Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza demandate ai Comuni ex D.P.R. 616/77 e D.L.vo 31.03.1998, n. 112, (i procedimenti amministrativi ed il rilascio di autorizzazioni e nulla-osta per Manifestazioni Civili, Culturali, Sportive e Religiose varie;
- 126.riconoscimento della qualifica di produttore agricolo** e cura le pratiche inerenti eventuali danni derivanti da calamità naturali.
- 127.alle SCIE sanitarie e attività nel settore alimentare;**
- 128.autorizzazioni veterinarie;**
- 129.Attività relative alle funzioni nel settore turistico ed agriturismo:** delegate dalla Regione Piemonte;
- 130.Impianti di distribuzione di carburante**
- 131.Spettacoli viaggianti**
- 132.Occupazioni suolo pubblico**
- 133.Smarrimento cani e dichiarazioni decesso cani**
- 134.Autorizzazione posizionamento tende esercizi commerciali e pubblici**

**Prodotti del centro di costo**

| N° | Descrizione                                                             | Quantità<br>2014 | quantità<br>2015 | previsione<br>2016 |
|----|-------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|--------------------|
| 1  | Autorizzazioni sanitarie                                                | ----             | ----             | ----               |
| 2  | SCIA Sanitarie                                                          | 34               | 30               | 30                 |
| 3  | Attivazioni cessazioni e variazioni relative al commercio in sede fissa | 24               | 25               | 25                 |
| 4  | Attivazioni cessazioni e variazioni relative agli esercizi pubblici     | 12               | 5                | 5                  |
| 5  | Rilascio autorizzazioni di pubblica sicurezza (pubblici spettacoli)     | 8                | 10               | 10                 |
| 6  | Ricezione SCIA relative a manifestazioni temporanee                     | 35               | 30               | 30                 |
| 7  | Autorizzazioni commercio ambulante mercatale                            | 1                | 5                | 5                  |
| 8  | Pratiche cessazioni ambulanti                                           | 6                | 4                | 4                  |
| 9  | Aggiornamento registro presenze mercatali                               | 101              | 101              | 101                |
| 10 | Migliorie posteggi mercatali                                            | 1                | ---              | 1                  |



|                   |                                                                                                                                      |     |     |     |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 11                | Supporto per la compilazione delle pratiche relative a manifestazioni culturali e ricreative ad iniziativa delle associazioni locali | 20  | 15  | 15  |
| 12                | Richieste Interventi per segnalazioni igienico sanitarie                                                                             | 12  | 10  | 10  |
| 13                | Certificati relativi alla qualifica di IAP                                                                                           | --- | --- | --- |
| 14                | Attivazione agriturismo                                                                                                              | 1   | -   | -   |
| 15                | Attivazioni e variazioni agenzie d'affari                                                                                            | 1   | 1   | 1   |
| 16                | Pratica subingresso attività di noleggio con conducente                                                                              | 1   | --- | --- |
| 17                | Autorizzazioni occupazioni suolo pubblico                                                                                            | 21  | 20  | 20  |
| 18                | Comunicazioni occupazioni suolo pubblico                                                                                             | 86  | 85  | 85  |
| 19                | Nuove autorizzazioni per installazione di tende                                                                                      | 1   | 1   | 1   |
| 20                | Predisposizione lettere e bollettini pagamento tende                                                                                 | 16  | 16  | 16  |
| 21                | Richieste interventi per randagismo e problematiche igienico sanitarie                                                               | 20  | 15  | 15  |
| 22                | Convalida sequestri cautelativi                                                                                                      | --- | --- | --- |
| 23                | Verifica Annuale regolarità Aree Pubbliche (rilascio mod. V.A.R.A). <sup>1</sup>                                                     | 18  | 18  | 18  |
| <b>Altri dati</b> |                                                                                                                                      |     |     |     |
| 25                | Proposte di deliberazioni inerenti il settore                                                                                        | 4   | 4   | 6   |
| 26                | Determinazioni relative al settore                                                                                                   | 8   | 5   | 7   |
| 27                | Schemi di regolamenti e/o modifiche                                                                                                  | 1   | 1   | 1   |
| 28                | Riunioni commissione Comunale Vigilanza LL.P.S.                                                                                      | 4   | 4   | 6   |
| 29                | Conferimento pubblico servizio AIB                                                                                                   | 23  | 20  | 20  |
| 30                | Registrazioni di tutte le attività produttive per statistiche: Regione a Agenzia delle Entrate                                       | 34  | 30  | 30  |
| 31                | Rilascio autorizzazioni per allacciamento colonnine Enel ambulanti mercato                                                           | 1   | 1   | 1   |
| 32                | Predisposizione lettere e bollettini pagamento allacciamento Enel                                                                    | 2   | 2   | 2   |

**Altre attività**

1)collaborazione con l'A.SL. ed il Canile Sanitario convenzionato per la cattura e la sorveglianza sanitaria dei cani randagi rinvenuti sul territorio;

135.Supporto nell'attività di prevenzione e repressione inerenti le materie di competenza il Servizio di Polizia Municipale.

136.In materia di entrate cura, in supporto all'Ufficio Tributi, la riscossione dei diritti di segreteria, del canone di concessione di aree pubbliche e della tassa rifiuti dovuti dagli operatori commerciali che frequentano il mercato settimanale;

137.Assistenza tecnica alle sedute delle Commissioni Comunali operanti nel settore (Commissione Agricoltura, Commissione comunale per i locali di pubblico spettacolo, Commissione comunale per le attività di barbiere acconciatore ed estetista).

138.Redazione proposte di deliberazione inerente il settore

139.Predisposizione determinazioni relative al settore

Predisposizione schemi di regolamenti e/o modifiche relative al settore

**RISORSE STRUMENTALI**

| n. | Dotazione informatica | % utilizzo |
|----|-----------------------|------------|
| 1  | computer              | 80         |
| 1  | stampante             | 60         |
| 1  | scanner               | 10         |

<sup>1</sup> Verifica Annuale Regolarità Aree Pubbliche: in attuazione all'art.11, comma 2 della L.R. 28/1999 e della deliberazione DGR n.20-280/2010 della Regione Piemonte, l'ufficio provvede alla verifica della regolarità contributiva e fiscale dei titolari delle autorizzazioni commercio su area pubblica.

**RISORSE UMANE**

| Categori<br>a | Cognome e nome  | ore sett.<br>Dedicate | giorni | Nuova<br>risorsa | % 2014 | % 2015 | % 2016 |
|---------------|-----------------|-----------------------|--------|------------------|--------|--------|--------|
| C             | ARDIZIO SUSANNA | 36                    | 252    | no               | 65     | 55     | 55     |

**BUDGET***Vedi allegato***CENTRO DI RICAVO***Vedi allegato***DIMENSIONI DELLA QUALITÀ**

| DIMENSIONE                            | DESCRIZIONE<br>INDICATORE                                                          | NOME<br>INDICATORE                                                                                             | 2014                                                                                                                                      | 2015                                                                       | 2016                                                                                                         |                      |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                       |                                                                                    |                                                                                                                | VALORE<br>Conseguito                                                                                                                      | VALORE<br>Conseguito                                                       | target                                                                                                       | Valore<br>conseguito |
| <b>ACCESSIBILITA'<br/>FISICA</b>      | apertura dello sportello                                                           | n. ore di apertura/n. ore lavorate                                                                             | 26/36                                                                                                                                     | 26/36                                                                      | 26/36                                                                                                        |                      |
| <b>ACCESSIBILITA'<br/>MULTICANALE</b> | Numero canali disponibili (telefono, fax, mail) e quelli effettivamente utilizzati | n.canali di comunicazione utilizzati/n.totale canali disponibili<br><br>n. pratiche gestite on-line            | 100%<br><br>100% delle pratiche SUAP<br>Rilevare il rapporto rispetto al n. complessivo delle pratiche evase                              | 100% pec<br><br>n.81 pratiche pervenute N. 81 pratiche evase               | 100%<br><br>100% delle pratiche SUAP<br>Rilevare il rapporto rispetto al n. complessivo delle pratiche evase |                      |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                  | Termine medio di conclusione dei procedimenti                                      | Rispetto dei termini<br><br>Termine medio intercorrente tra la data di acquisizione al protocollo di istanza/e | Tutte le istanze di parte sono state evase entro il termine massimo<br><br>2 giorni(dato ricavato dalla verifica a campione delle istanze | Tutte le istanze sono state evase entro il termine massimo<br><br>2 giorni | TERMINE MAX<br><br>2 giorni                                                                                  |                      |



|                                                                                                                                                                      |                                                                    |                                                                                                                            |                                                                                                           |                                                                                                                                                           |                                     |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                      |                                                                    | avvio del procedimento di verifica                                                                                         | presentate e istruite un mese su quattro                                                                  | 7 gg.                                                                                                                                                     | 6 giorni                            |  |
|                                                                                                                                                                      |                                                                    | Termine medio intercorrente tra la data di acquisizione del protocollo dell'istanza e il rilascio del provvedimento finale | 6 giorni (dato ricavato dalla verifica a campione delle istanze presentate e istruite un mese su quattro) |                                                                                                                                                           |                                     |  |
| <b>TRASPARENZA/ PREVENZIONE CORRUZIONE</b><br>(attuazione delle misure prescritte a salvaguardia degli obblighi di trasparenza e a tutela dei diritti dei cittadini) | Pubblicazione sul sito delle informazioni inerenti il procedimento | N. procedimenti pubblicati/ n. procedimenti inerenti il servizio                                                           | 100% dei procedimenti di competenza                                                                       | 100%                                                                                                                                                      | 100% dei procedimenti di competenza |  |
|                                                                                                                                                                      |                                                                    | n. modelli pubblicati/procedimenti di competenza del servizio                                                              | 80%                                                                                                       | 100% dei procedimenti<br>La totalità dei procedimenti è di competenza dello SUAP che ha informatizzato tutti i processi e reso disponibile la modulistica | 100% dei procedimenti               |  |
|                                                                                                                                                                      |                                                                    | Termine intercorrente tra l'adozione del provvedimento e la pubblicazione sul sito                                         | 20 gg.                                                                                                    | 100%<br>11 gg                                                                                                                                             | 10 giorni                           |  |
| <b>ADEMPIMENTI</b><br>(assolvimento degli obblighi di legge con dei termini e modalità prescritte)                                                                   |                                                                    |                                                                                                                            |                                                                                                           |                                                                                                                                                           |                                     |  |
| <b>EFFICACIA CONFORMITA'</b>                                                                                                                                         | Rispetto delle norme di riferimento                                | n. rettifiche / n. provvedimenti rilasciati                                                                                | Non sono stati adottati provvedimenti di rettifica o autoannullamento                                     | Non sono stati adottati provvedimenti di rettifica o autoannullamento                                                                                     | Inferiore a 3                       |  |
| <b>EFFICACIA – AFFIDABILITA'</b>                                                                                                                                     | Correttezza del procedimento                                       | n. ricorsi /n. provvedimenti emessi<br>n. reclami scritti/n. provvedimenti emessi                                          | Non sono pervenuti reclami né ricorsi                                                                     | Non sono pervenuti reclami né ricorsi                                                                                                                     | Inferiore a 3                       |  |
| <b>EFFICACIA - COMPIUTEZZA</b>                                                                                                                                       | n. dei procedimenti portati a termine                              | Rapporto tra le istanze presentate e autorizzazioni rilasciate.                                                            | 100%                                                                                                      | 100%                                                                                                                                                      | 95%                                 |  |



|  |                          |                                                |       |                                       |                             |  |
|--|--------------------------|------------------------------------------------|-------|---------------------------------------|-----------------------------|--|
|  | Esaustività del servizio | Rapporto tra SCIA presentate e Scia verificate | 100%  | 100%                                  | 95%                         |  |
|  |                          | n. richieste accolte/n. richieste pervenute    | 100%  | 100%                                  | 100%                        |  |
|  |                          | N.richieste/<br>N.posteggi                     | 71/31 | Non sono stati ridefiniti i posteggi. | 100%dei posteggi ridefiniti |  |
|  | N. posteggi              |                                                |       |                                       |                             |  |