



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Segreteria Generale

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2016

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2016

La Relazione sulla performance, prevista dall'art. 10, comma 1, lettera b), del D.lgs n. 150/2009 e successive modifiche e integrazioni, come definita dalle linee Guida CIVIT (delibera n. 5/2012), è "lo strumento mediante il quale l'amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli altri stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il ciclo di gestione della performance."

Il documento chiude il ciclo di gestione della performance articolato nelle seguenti fasi e nell'adozione dei sottostanti atti:

1 definizione del Documento Unico di Programmazione, guida strategica e operativa dell'Ente e composta dalla Sezione strategica (SeS) della durata pari a quelle del mandato amministrativo e dalla Sezione operativa (SeO) di durata pari a quella del bilancio di previsione finanziario. La SeS sviluppa e concretizza le linee programmatiche con un orizzonte temporale pari al mandato amministrativo.

Individua:

- gli indirizzi strategici dell'Ente, ossia le principali scelte che caratterizzano il programma dell'Amministrazione, da realizzare nel corso del mandato amministrativo, in coerenza con il quadro normativo di riferimento, nonché con le linee di indirizzo della programmazione regionale, compatibilmente con i vincoli di finanza pubblica;
- le missioni, ossia le funzioni principali e gli obiettivi strategici perseguiti utilizzando risorse finanziarie, umane e strumentali ad essi destinati;
- gli obiettivi strategici, ossia linee di azione attraverso cui perseguire gli indirizzi, nonché i traguardi attesi dall'amministrazione al termine del mandato amministrativo;
- i programmi, ossia aggregati omogenei di attività volto a perseguire gli obiettivi definiti nell'ambito delle missioni;
- gli obiettivi operativi, ossia declinazione annuale e pluriennale degli obiettivi strategici

2 definizione e assegnazione del Piano dettagliato degli obiettivi di performance, interventi prioritari da realizzarsi in ottica annuale. Ad ogni Dirigente sono stati assegnati, in un processo di negoziazione definito con il Segretario Generale, il Nucleo di Valutazione e la Giunta, singoli obiettivi, ciascuno dei quali collegati a specifici obiettivi operativi, strategici, programmi, missioni e indirizzi strategici;

3 ponderazione degli obiettivi che, coerentemente con la scheda di misurazione e valutazione per il 2016, sono state proposti dai Dirigenti e sottoposti alle valutazioni del Nucleo di Valutazione al fine di valutarne l'effettiva consistenza e coerenza rispetto ai requisiti richiesti dalle norme per la formazione degli obiettivi dirigenziali;

4 monitoraggi in corso d'esercizio i cui esiti sono stati condivisi con il Nucleo di Valutazione e presentati alla Giunta e al Consiglio Comunale;

5 consuntivazioni al 31 dicembre 2016;

6 misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale da parte del Segretario Generale, del Nucleo di Valutazione coadiuvato dalla struttura tecnica di supporto;

- 7 condivisione e presentazione dei risultati conseguiti alla Giunta nonché alla cittadinanza tramite la pubblicazione della Relazione sulla Performance nel sito istituzionale del Comune.

Adozione di atti:

- Modifica dell'Assetto Organizzativo dell'Ente Comunale, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 236 del 9 dicembre 2015 con effetti da 1° gennaio 2016 al 30 giugno 2017;
- Programma dei fabbisogni di personale per il triennio 2016-2018 nonché piano occupazionale 2016, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 255 del 23 dicembre 2015;
- Comunicazione alla Giunta Comunale del 23 dicembre 2015 – Prot. n. 74258 in ordine al Sistema di Valutazione e Misurazione della Performance dirigenziale 2016;
- Adozione Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2016-2018, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 11/6290 in data 27 gennaio 2016;
- Documento Unico di Programmazione 2016-2019, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 10/13877 del 29/02/2016;
- Bilancio di previsione 2016-2018 e relativi allegati, approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 21/24404 del 18 aprile 2016;
- Rendiconto della gestione del Comune di Cremona per l'esercizio finanziario 2015, approvato con deliberazione Consiliare nr. 24/26834 in data 28 aprile 2016;
- Variazione al bilancio di Previsione 2016 – 2018 e relativi allegati - Primo provvedimento, approvata con deliberazione di Consiglio Comunale n. 25/26849 del 28 aprile 2016;
- Piano Esecutivo di Gestione/Piano della Performance 2016/2018, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 79/28725 in data 6 maggio 2016 che identifica il livello di responsabilità gestionale attribuito ai centri di responsabilità e ai responsabili di procedura;
- Variazione al Bilancio di Previsione 2016 – 2018 e relativi allegati – Secondo provvedimento, approvata con deliberazione di Consiglio Comunale n. 34/37861 in data 13 giugno 2016;

- Verifica degli equilibri generali del Bilancio di Previsione 2016-2018, approvata con deliberazione di Consiglio Comunale n. 40/45051 in data 14 luglio 2016;
- Assestamento generale del Bilancio di Previsione 2016-2018 e relativi allegati, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 41/45052 del 14 luglio 2016;
- Piano Esecutivo di Gestione/Piano della Performance 2016/2018 – Primo provvedimento di variazione, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 133/45351 in data 20 luglio 2016 a seguito delle variazioni apportate al Bilancio di Previsione finanziario 2016 – 2018;
- Modifica dell'allegato B) della deliberazione n.160 del 16 settembre 2015, in ordine alla ponderazione delle retribuzioni di posizione degli incaricati di Posizione Organizzativa a seguito delle modifiche dell'assetto organizzativo dell'Ente, approvata con deliberazione n. 144 del 3 agosto 2016;
- Variazioni al Bilancio di Previsione 2016 -2018 e relativi allegati – Quarto provvedimento, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 43/58557 in data 26 settembre 2016;
- Piano Esecutivo di Gestione/Piano della Performance 2016/2018 – Secondo provvedimento di variazione, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 181/61974 in data 13 ottobre 2016 a seguito delle variazioni apportate al Bilancio di Previsione finanziario 2016 – 2018;
- Verifica degli equilibri generali di Bilancio di Previsione 2016-2018 – Secondo provvedimento, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 50/72880 in data 21 novembre 2016;
- Variazioni al Bilancio di Previsione 2016–2018 e relativi allegati – Quinto provvedimento, approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 51/72882 in data 21 novembre 2016;
- Parziale integrazione dell'allegato A) della propria deliberazione n. 255 del 23 dicembre 2015, in ordine Piano Occupazionale 2016, a seguito della nota n. 51991 del Dipartimento della Funzione Pubblica del 10 ottobre 2016, approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 207/73511 in data 23 novembre 2016;
- Piano Esecutivo di Gestione/Piano della Performance 2016/2018 – Terzo provvedimento di variazione, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 211/73516 in data 24 novembre 2016 a seguito delle variazioni apportate al Bilancio di Previsione finanziario 2016 – 2018;
- Piano Esecutivo di Gestione/Piano della Performance 2016/2018 – Quarto provvedimento di variazione, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 215/74847 in data 30 novembre 2016 a seguito dell'aggiornamento degli incarichi professionali da conferire, alla riassegnazione di obiettivi in esito al monitoraggio effettuato. Sono stati inoltre ridefiniti gli indicatori di impatto inerenti il valore pubblico delle strategie e relativi target attesi;

- Piano della Qualità dell'Ente per il 2016, approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 228/75718 in data 07 dicembre 2016;
- Piano Esecutivo di Gestione/Piano della Performance 2016/2018 – Quinto provvedimento di variazione, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 236/77832 in data 14 dicembre 2016 a seguito delle variazioni apportate al Bilancio di Previsione finanziario 2016 – 2018;
- Ratifica della deliberazione n. 217/74848 adottata in via d'urgenza dalla Giunta Comunale nella seduta del 30 novembre 2016 avente ad oggetto: "Variazione d'urgenza del Bilancio di Previsione 2016 – 2018, approvata con deliberazione di Consiglio Comunale n. 59/79065 in data 19 dicembre 2016;
- Ulteriore modifica dell'assetto organizzativo dell'Ente Comunale, in relazione alla costituzione della Posizione Organizzativa "I.A.T, approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 247 del 21 dicembre 2016;
- Ulteriori variazioni al Bilancio di previsione 2016-2018: variazioni fra gli stanziamenti riguardanti il Fondo Pluriennale Vincolato e gli stanziamenti correlati, approvate con determinazioni del Responsabile del Servizio Finanziario, e variazioni di competenza della Giunta Comunale adottate ai sensi del D. Lgs. 267/2000;
- Rendiconto della gestione del Comune di Cremona per l'esercizio finanziario 2016, approvato con deliberazione Consiliare nr. 22/29966 in data 27 aprile 2017;
- Comunicazione alla Giunta Comunale del 13 luglio 2017 – Prot. 48857 relativa agli esiti del processo di misurazione e valutazione delle performance dirigenziali per l'anno 2016;
- Comunicazione del Segretario Generale in data 23 febbraio 2016 - Prot. n. 38994 relativa al monitoraggio dei progetti riconducibili Documento Unico di Programmazione per il primo semestre 2016;
- Comunicazione del Segretario Generale in data 15 settembre 2016 - Prot. n. 55357 relativa al Monitoraggio della performance individuale e organizzativa in termini di output, utenza e indicatori di standard di erogazione dei servizi;
- Comunicazioni del Segretario Generale in data 17 febbraio 2017 - Prot. n. 11320 relativa alla Rendicontazione delle performance individuali ed organizzative dirigenziali al 31 dicembre 2016;
- Comunicazioni del 20 luglio 2016 - Prot. n. 45573 nonchè del 31 gennaio 2017 - Prot. n.7188 inerente l'attuazione del controllo delle misure di prevenzione della corruzione e degli obblighi di trasparenza sia per il primo che per il secondo semestre 2016;
- Comunicazione del Segretario Generale del 17 febbraio 2017 - Prot. n. 11338 del 17 febbraio 2017 relativa alla rendicontazione dei progetti del documento Unico di Programmazione al 31 dicembre 2016;

- Relazione sulla performance, in corso di approvazione da parte della Giunta Comunale, sullo stato di attuazione dei risultati del ciclo di gestione della performance relativi all'anno 2016. La Relazione evidenzia i risultati organizzativi e individuali raggiunti a consuntivo rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse assegnate, con evidenza degli scostamenti rilevati nel corso dell'anno e richiede la validazione del Nucleo di Valutazione.

ATTUAZIONE DEL CICLO DIGESTIONE DELLA PERFORMANCE 2016

I risultati raggiunti sulla performance finanziaria

Il conto del bilancio 2016 in sintesi

La gestione del bilancio 2016 è stata orientata dalla Giunta Comunale al rispetto dei nuovi vincoli di finanza pubblica e al recupero delle condizioni di equilibrio economico-finanziario necessarie per operare in modo solvibile rispetto agli impegni assunti nel corso del mandato amministrativo. E' confermato, per il 2016, il rispetto dei vincoli di finanza pubblica e il pieno raggiungimento degli equilibri di bilancio, pur in una situazione di crisi economica e sociale del Paese e del territorio.

Nel 2016 si è data piena attuazione ai nuovi principi di contabilità ex D. lgs. 118/2011 che hanno comportato una diversa modalità di contabilizzazione delle risorse finanziarie. Il principio della contabilità finanziaria potenziata ha introdotto il nuovo concetto di esigibilità dell'obbligazione, determinando un nuovo modo di programmare e gestire le risorse finanziarie.

Alcuni dati di sintesi:

Nel corso del 2016 non si è proceduto all'utilizzo del Fondo di riserva, né all'utilizzo di quote accantonate dell'avanzo di amministrazione 2015. L'equilibrio finanziario complessivo, a seguito di tali operazioni di variazione e assestamento, sale a € 203.692.832,98.

Nella tabella che segue viene rappresentato l'andamento della gestione di competenza del 2016 (previsioni originarie di bilancio, previsioni definitive e fasi di accertamento per le entrate ed impegno per la spesa alla data del 31/12/2016).

ENTRATA					
TITOLO	DESCRIZIONE	PREVISIONE INIZIALE 2016	PREVISIONE DEFINITIVA 2016	ACCERTAMENTI 2016	Percentuale di realizzo
1'	Entrate correnti di natura tributaria, contributiva e perequativa	45.899.100,00	45.946.500,00	46.249.220,24	100,66%
2'	Trasferimenti correnti	15.562.357,08	16.299.075,05	13.670.035,25	83,87%
3'	Entrate extratributarie	20.306.550,08	20.841.978,39	19.534.171,19	93,73%
	Totale entrate correnti	81.768.007,16	83.087.553,44	79.453.426,68	95,63%
4'	Entrate in conto capitale	12.709.379,62	12.292.079,62	5.703.067,47	46,40%
5'	Entrate da riduzione di attività finanziarie	0,00	0,00	-	0,00%
6'	Accensione Prestiti	0,00	0,00	-	0,00%
7'	Anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere	10.000.000,00	10.000.000,00	-	0,00%
9'	Entrate per conto terzi e partite di giro	86.197.000,00	86.197.000,00	25.726.077,38	29,85%
	AVANZO DI AMMINISTRAZIONE	1.116.078,21	2.265.196,22	-	
	FONDO PLURIENNALE VICNOLATO – PARTE CORRENTE	1.657.111,34	1.657.111,34	-	
	FONDO PLURIENNALE VICNOLATO – PARTE CONTO CAPITALE	8.193.892,36	8.193.892,36	-	
	TOTALE	201.641.468,69	203.692.832,98	110.882.571,53	54,44%
SPESA					
TITOLO	DESCRIZIONE	PREVISIONE INIZIALE 2016	PREVISIONE DEFINITIVA 2016	IMPEGNI 2016	Percentuale di realizzo
1'	Spese correnti <i>di cui finanziata da fondo plur. vincolato</i>	83.165.297,42 -1.657.111,34	84.402.743,70 -1.657.111,34	74.817.750,94 -1.572.570,44	88,64%
2'	Spese conto capitale <i>di cui finanziata da fondo plur. vincolato</i>	20.546.271,27 -8.193.892,36	21.354.189,28 -8.193.892,36	10.922.912,14 -6.790.723,59	51,15%
3'	Spese per incremento attività finanziarie	0,00	0,00	-	0,00
4'	Rimborso Prestiti	1.732.900,00	1.738.900,00	1.738.567,82	99,98%
5'	Chiusura Anticipazioni ricevute da istituto	10.000.000,00	10.000.000,00	-	0,00
6'	Uscite per conto terzi e partite di giro	86.197.000,00	86.197.000,00	25.726.077,38	29,85%
	TOTALE	201.641.468,69	203.692.832,98	113.205.308,28	55,58%

Complessivamente, l'avanzo di amministrazione originato dall'esercizio finanziario 2015 ed applicato al bilancio 2016 è stato pari a € 2.265.196,22, di cui a finanziamento di spese correnti per € 484.078,92 con esigibilità 2016 e per € 300,00 con esigibilità 2017 ed a finanziamento di spese in conto capitale per € 1.781.117,30 a finanziamento di spese in conto capitale con esigibilità 2016 ed per € 355.201,70 con esigibilità 2017.

I risultati della gestione di conto capitale (impegni di spesa per investimenti, accertamenti di entrate provenienti da accensione di prestiti o da contributi in conto capitale) risentono dell'applicazione del nuovo principio di competenza finanziaria potenziata, secondo il quale le obbligazioni attive e passive giuridicamente perfezionate sono registrate nelle scritture contabili con l'imputazione all'esercizio nel quale vengono a scadenza.

EQUILIBRIO DI PARTE CORRENTE - ESERCIZIO 2016	Previsione Iniziale	Previsione definitiva	Accertamenti/Impegni	Scostamenti Acc/Imp - Prev. D
Entrate correnti	81.768.007,16	83.087.553,44	79.453.426,68	-3.634.126,76
Utilizzo Fondo pluriennale vincolato di parte corrente (FPV)	1.657.111,34	1.572.570,44	1.572.570,44	0,00
-Spese correnti	-79.524.186,80	-80.677.092,18	-74.817.750,94	5.859.341,24
-Spese correnti Fpv (spesa con esigibilità 2017)	-3.641.110,62	-3.641.110,62	-1.478.727,43	2.162.383,19
Subtotale parte corrente	259.821,08	341.921,08	4.729.518,75	4.387.597,36
-Spese per rimborso prestiti, al netto estinzione anticipata mutui	-1.732.900,00	-1.738.900,00	-1.738.567,82	332,18
Subtotale parte corrente e rimborso prestiti	-1.473.078,92	-1.396.978,92	2.990.950,93	4.387.929,54
Avanzo di amministrazione destinato a spese correnti	470.178,92	484.078,92	484.078,92	0,00
Quota oneri di urbanizzazione applicata alla parte corrente	1.065.900,00	1.065.900,00	870.534,00	-195.366,00
Entrate di parte corrente destinate a conto capitale (sanzioni codice della strada)	-63.000,00	-153.000,00	-148.043,31	4.956,69
Saldo di parte corrente	0,00	0,00	4.197.520,54	4.197.520,54

EQUILIBRIO DI C/CAPITALE - ESERCIZIO 2016	Previsione Iniziale	Previsione definitiva	Accertamenti/Impiegni	Scostamenti Acc/Imp - Prev. Def.
Entrate c/capitale	12.709.379,62	12.292.079,62	5.703.067,47	-6.589.012,15
Utilizzo Fondo pluriennale vincolato di parte c/capitale (FPV)	8.193.892,36	7.381.421,45	7.381.421,45	0,00
-Spese c/capitale	-15.758.171,27	-18.265.327,92	-10.922.912,14	7.342.415,78
-Spese c/capitale Fpv (spesa con esigibilità 2017)	-4.788.100,00	-2.276.390,45	-2.276.390,45	0,00
Subtotale parte c/capitale	357.000,71	-868.217,30	-114.813,67	753.403,63
Avanzo di amministrazione destinato a spese c/capitale	645.899,29	1.781.117,30	1.781.117,30	0,00
-Quota oneri di urbanizzazione applicata alla parte corrente	-1.065.900,00	-1.065.900,00	-870.534,00	195.366,00
Entrate di parte corrente destinate a conto capitale (sanzioni codice della strada)	63.000,00	153.000,00	148.043,31	-4.956,69
Saldo di parte c/capitale	0,00	0,00	943.812,94	943.812,94

Il risultato di amministrazione (avanzo o disavanzo) è accertato, con l'approvazione del Rendiconto della gestione, nel Conto del Bilancio ed è pari al fondo di cassa aumentato dei residui attivi (accertamenti non riscossi: crediti) e diminuito di quelli passivi (impegni non pagati: debiti), al netto delle quote relative al Fondo pluriennale vincolato.

Il Conto del Bilancio 2016 del Comune di Cremona evidenzia un importante avanzo di amministrazione, pari a € 19.933.686,65

Indicatori sulle entrate correnti periodo 2013/2016

Gli enti locali hanno dovuto adottare un sistema di indicatori denominato piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio ai sensi dell'articolo 18 bis del Dlgs 118/2011. Ciò significa che ogni ente locale ha dovuto costruire secondo criteri e metodologie comuni previsti dal Ministero dell'Economia e delle finanze, che li ha approvati, il piano degli indicatori.

TIPOLOGIA INDICATORE		VALORE INDICATORE al 31.12.2016 (percentuale)
1	Rigidità strutturale di bilancio	
1.1	Incidenza spese rigide (ripiano disavanzo, personale e debito) su entrate correnti	32,74
2	Entrate correnti	
2.2	Incidenza degli accertamenti di parte corrente sulle previsioni definitive di parte corrente	95,63
2.8	Incidenza degli incassi delle entrate proprie sulle previsioni definitive di parte corrente	63,53
4	Spese di personale	
4.1	Incidenza della spesa di personale sulla spesa corrente	32,69
4.4	Spesa di personale procapite (Indicatore di equilibrio dimensionale in valore assoluto)	339,69
5	Esternalizzazione dei servizi	
5.1	Indicatore di esternalizzazione dei servizi	31,36
6	Interessi passivi	
6.1	Incidenza degli interessi passivi sulle entrate correnti	1,18
7	Investimenti	
7.1	Incidenza investimenti sul totale della spesa corrente e in conto capitale	12,74
7.2	Investimenti diretti procapite (in valore assoluto)	150
8	Analisi dei residui	
8.1	Incidenza nuovi residui passivi di parte corrente su stock residui passivi correnti	93,84
8.4	Incidenza nuovi residui attivi di parte corrente su stock residui attivi di parte corrente	59,7
9	Smaltimento debiti non finanziari	
9.1	Smaltimento debiti commerciali nati nell'esercizio	71,4
9.2	Smaltimento debiti commerciali nati negli esercizi precedenti	90,79

I risultati raggiunti sulle politiche delle risorse umane

Il raffronto della spesa complessivamente sostenuta per il personale dipendente con contratto di lavoro a tempo indeterminato e determinato, considerando anche gli oneri derivanti dall'IRAP che vengono contabilizzati nella voce "Imposte e tasse a carico dell'ente" ed escludendo le spese per il servizio mensa, è sintetizzato nella seguente tabella:

SPESA PER IL PERSONALE				
	2015	2016	scostamento 2015/2016	
			Importo	%
Personale	22.905.633,87	23.118.672,78	213.038,91	0,93%
IRAP	1.304.050,45	1.305.104,72	1.054,27	0,08%
TOTALE	24.209.684,32	24.423.777,50	214.093,18	0,88%

Per una lettura corretta dei dati è necessario segnalare che l'ammontare della spesa impegnata è stato calcolato sottraendo la spesa di personale reimputata all'esercizio di riferimento, ma riferita al salario accessorio dell'anno precedente, aggiungendo la spesa di personale esigibile nell'anno successivo e riferita al salario accessorio dell'anno di riferimento (modalità di calcolo definita dalla Corte dei Conti Sezione Autonomie n. 13 del 2015).

Dalla tabella sopra riportata si evince che la spesa complessivamente sostenuta per il personale dipendente nel 2016 ha registrato, rispetto al 2015, un lieve aumento in valore assoluto pari a € 214.093,18 (+ 0,88%).

Si conferma nel 2016 una riduzione dell'incidenza della spesa di personale sul totale della spesa corrente e delle entrate correnti, nonché il rispetto del limite di spesa dato dalla spesa media di personale 2011-2013 e pari a €25.924.839,38 al lordo delle componenti escluse.

Le politiche del personale intraprese nell'anno 2016 hanno dovuto necessariamente affrontare, così come avvenuto nel 2015, un contesto normativo ed economico di estremo rigore in quanto interamente dedicato alla ricollocazione e mobilità del personale soprannumerario degli Enti di Area Vasta.

Si ricorda in particolare:

1. l'obbligo di riduzione della spesa di personale ed il suo mantenimento al di sotto della media relativa al triennio 2011 - 2013;
2. razionalizzazione e snellimento delle strutture burocratico-amministrative, anche attraverso accorpamenti di uffici con l'obiettivo di ridurre l'incidenza percentuale delle posizioni dirigenziali in organico;
3. il contenimento delle dinamiche di crescita della contrattazione decentrata integrativa;

E' stata invece abrogata dall'art. 16 del D.L. 113/2016, convertito in legge 160/2016, la norma di cui all'art. 1, comma 557, lettera a) che dettava limitazioni alla spesa di personale anche attraverso la riduzione dell'incidenza percentuale delle spese di personale rispetto al complesso delle spese correnti. Sulla base dei citati presupposti, particolare attenzione è stata quindi posta alla ricollocazione del personale di Area Vasta. Il Comune di Cremona ha infatti manifestato la propria disponibilità a tale procedura ed ha realizzato complessivamente la mobilità di 17 unità di personale per variegati profili professionali. Solo dopo il ripristino delle normali facoltà assunzionali si è addivenuto ad una programmazione del fabbisogno di personale che, oltre alla parte finale del 2016, interesserà il triennio 2017 – 2019.

Analisi delle principali tematiche sul personale

La situazione del personale dell'Ente comunale ha visto la presenza in organico di 638 unità lavorative a tempo indeterminato (rispetto alle 665 del settembre 2014). Il processo di assorbimento nel 2015 – 16 del personale in mobilità dagli enti di area vasta (peraltro strutturato con 17 unità) non ha consentito di assicurare completamente processi di integrazione del personale nei Settori in maggiore difficoltà (Entrate, Demografici, Lavori Pubblici, Ufficio Alloggi, Controllo di Gestione, ecc.) nell'ottica di individuazione di priorità strategiche per l'Ente.

Tale processo ha infatti sostanzialmente rafforzato il contingente di personale rispetto alle nuove funzioni introdotte (Distretto Culturale, Sistema Bibliotecario, Area Vasta, IAT) e ha destinato le ulteriori unità lavorative al Servizio Polizia Locale. Tale quadro ha imposto rigorosi interventi tesi alla razionalizzazione e all'efficientamento, oltrechè ad una più funzionale strutturazione e potenziamento dei centri decisionali e di responsabilità, al fine di definire impianti organizzativi che sappiano ottimizzare e valorizzare le risorse umane in dotazione, per riuscire a mantenere un adeguato livello dei servizi. Le modifiche strutturali dello strumento organizzativo dell'ente hanno attivato il ricorso a procedure di mobilità intersettoriale del personale dell'ente, in linea con gli intendimenti organizzativi, già ampiamente attuati nel 2014 e 2015.

In tema di relazioni sindacali si sono attivati incontri finalizzati a recuperare, pur negli ambiti di competenza, linee di condivisione operativa in ordine alle materie in capo alla contrattazione decentrata, nel rispetto dei ruoli e delle strategie. Relativamente al sistema di valutazione nel corso del 2016 si è dato corso ad un progressivo adeguamento delle schede valutative di personale dirigenziale, personale incaricato di posizione organizzativa e personale comunale orientata a criteri di valutazione più strutturati alle singole realtà e collegati per quanto possibile ad indicatori definiti da parte del Nucleo di Valutazione dell'Ente, costituito con decreto sindacale n. 58721 del 20 novembre 2014.

In materia di formazione, rispetto alla disponibilità di spesa, si è espletato, in termini puntuali e con eccellente feed-back, il Piano di Formazione approvato dalla Giunta Comunale per il 2016. In materia di "sistema della qualità" con deliberazione di Giunta Comunale n.228/2016 si è definito il Piano della Qualità dell'Ente per l'annualità. Per l'anno 2016 appare opportuno, in sede rendicontativa rispetto a tali tematiche del personale, effettuare le seguenti valutazioni e approfondimenti.

Contenimento della spesa di personale e di quella per incarichi individuali di lavoro autonomo

Particolare attenzione è tuttora dedicata al controllo della spesa di personale per proseguire sulla strada di una sua progressiva riduzione, in relazione alla spesa corrente e alle entrate correnti. Gli incarichi di lavoro autonomo, in costante riduzione rispetto agli anni precedenti, sono stati conferiti dalle singole dirigenze dell'Ente con riferimento alla programmazione consiliare e agli ambiti di finanziamento definiti nel Piano Esecutivo di Gestione.

Informazioni sul personale periodo 2013-2016

<i>Consistenza del personale</i>	2013	2014	2015	2016
Personale a tempo indeterminato	667	658	639	636
Personale a tempo determinato	27	30	55	63
Totale personale in servizio	694	688	694	699
<i>Collaborazioni Coordinate e Continuative</i>	2013	2014	2015	2016
Totale	1	1	0	0

<i>Personale a tempo indeterminato per genere</i>	2013	2014	2015	2016
Uomini (% sul totale)	36,2%	36,56%	37,38%	37,42%
Donne (% sul totale)	63,8%	63,44%	62,62%	62,58%
Totale	100%	100%	100%	100%

<i>Personale per qualifica contrattuale</i>	2013	2014	2015	2016
Dirigenti.	2,5%	1,96%	2,03%	2,03%
Categoria D	25,0%	26,09%	26,31%	26,31%
Categoria C	41,8%	41,78%	41,31%	41,31%
Categoria B	30,7%	30,17%	30,35%	30,35%
Totale	100%	100%	100%	100%

I risultati raggiunti sulle performance dirigenziali

Il sistema di gestione della Performance dirigenziale ha per oggetto la misurazione e la valutazione della performance intesa quale contributo che una entità (individuo, gruppo di individui, ambito organizzativo o ente) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento della mission, delle finalità e degli obiettivi individuali per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri stakeholder.

Costituisce, in tal senso, la risultante di una pluralità di sottosistemi tra loro strettamente collegati:

- il sistema di misurazione e valutazione della performance;
- il sistema premiale;
- il sistema di trasparenza e di integrità.

I tre sottosistemi definiscono il complesso articolato delle fasi e delle attività attraverso il quale si attivano i diversi strumenti e processi del sistema di performance management, al fine di programmare, gestire, valutare e comunicare la performance in un periodo temporale determinato.

A seguito delle modifiche dell'assetto organizzativo dell'Ente attuato nel 2015, il Nucleo di Valutazione, sulla base dei criteri adottati dall'Ente, ha proposto alla Giunta Comunale nuove ponderazioni delle indennità di posizione per i soggetti incaricati di posizione organizzativa collegate alla complessità organizzativa e all'insieme delle responsabilità gestionali interne ed esterne che caratterizzano tali funzioni, approvate con deliberazioni n. 144 del 3 agosto 2016.

Nell'ambito della scheda di misurazione e valutazione dei risultati 2016 sono stati confermati criteri innovativi tra cui il mantenimento di obiettivo altamente strategico il cui eventuale mancato raggiungimento (trattasi di obiettivo on/off ovvero da considerare raggiunto o non raggiunto) viene considerato pregiudiziale per l'attribuzione di qualsiasi premialità.

Tale obiettivo "Rispetto del saldo di competenza potenziata e pareggio del risultato di amministrazione di competenza", produce i suoi effetti negativi sulla distribuzione dell'indennità di risultato, salvo che il mancato raggiungimento dell'obiettivo non sia discendente da scelte e/o indirizzi rappresentati in maniera formale dall'Amministrazione Comunale.

E' stato inoltre confermato il fattore correttivo connesso alla mancata attuazione delle misure in materia di trasparenza e anticorruzione, determinante la riduzione del punteggio complessivo fino ad un massimo di 10 punti. In particolare il livello di attuazione è determinato dalla verifica, da parte del Nucleo di Valutazione, dell'ottemperanza alle misure previste dal Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità 2014/2016 e dal Piano Triennale di Prevenzione alla Corruzione 2014/2016, prendendo in esame:

- il rispetto dei termini procedurali;
- il contenimento della fattispecie di affidamento diretto di appalti di servizi, lavori e forniture;
- il rispetto del più generale divieto di rinnovi e proroghe contrattuali;
- la distinzione, nell'ambito dei procedimenti amministrativi, delle figure del Responsabile del Procedimento e del Responsabile del Provvedimento;
- il numero degli accessi civici pervenuti ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. n. 33/2013.

Il punteggio previsto dal fattore correttivo è di 10 punti, suddiviso in fasce, ciascuna delle quali correlata al numero di rilievi e/o alle mancate rendicontazioni riscontrate dagli esiti dei monitoraggi effettuati sulle fattispecie di cui sopra.

Raggiunto l'obiettivo altamente strategico "Rispetto del saldo di competenza potenziata e pareggio del risultato di amministrazione di competenza", la performance di Ente è stata effettuata anche attraverso la mappatura degli ambiti che l'Amministrazione deve misurare per poter valutare il suo livello di performance attraverso parti correlate, ciascuna delle quali finalizzata a misurare:

1. la performance organizzativa
2. la performance individuale
3. i comportamenti-organizzativi

La performance individuale è vista come un sistema a cascata in cui dai risultati complessivi si perviene a quelli individuali e viceversa, per effetto del contributo dell'individuo sia ai risultati dell'Ente nel suo insieme, che delle singole unità organizzative.

I macro ambiti del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, come recepiti dalla deliberazione di Giunta Comunale n. 103 del 23 giugno 2011, sono incentrati:

- sul grado di attuazione dei programmi della Relazione Previsionale e Programmatica, oggi riconfigurabili negli obiettivi strategici e operativi del Documento unico di programmazione e connessi impatti sui bisogni degli utenti e degli altri portatori di interesse;
- sul portafoglio dei servizi erogati, finali e di supporto;
- sullo stato di salute dell'Amministrazione rilevato dal punto di vista economico – finanziario, organizzativo, tecnologico e di relazione con i portatori di interesse;
- sul confronto con la performance organizzativa di altre Amministrazioni.

Nel 2016 sono stati articolati nei seguenti sottoinsiemi:

- 1 **Performance organizzativa:** *esprime il risultato che un'intera organizzazione, con le sue articolazioni, consegue ai fini del raggiungimento di determinati obiettivi e, in ultima istanza, della soddisfazione dei bisogni dei cittadini. Gli ambiti a riferimento si riconducono sia all'amministrazione nel suo complesso (valutazione del raggiungimento delle strategie di Ente) che alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola l'ente (risultati operativi e servizi erogati),*

1.1 - Ambito politico: verifica sull'attuazione degli indirizzi espressi dall'Amministrazione (obiettivi di programmazione e di gestione)

La misurazione del risultato viene definita secondo la seguente graduazione:

1. fino a 2 punti: partecipazione attiva della struttura nella traduzione degli indirizzi strategici in obiettivi
2. fino a 3 punti: attuazione efficace degli obiettivi coerenti con gli indirizzi politici e gestionali;
3. fino a 3 punti: sviluppo di efficace interazione intersettoriali e interdirigenziali per l'attuazione degli obiettivi collegati alle strategie dell'amministrazione.

In continuità con gli anni precedenti, le valutazioni sono espressioni del Sindaco e degli Assessori.

Ad ogni fattore sono attribuiti punteggi graduati e differenziati in base agli esiti del questionario sottoposto, fino a una concorrenza massima complessiva di 8 punti. Le singole valutazioni sono state oggetto di raccordo e condivisione tra i componenti della Giunta.

1.2 - Ambito organizzativo (stato di salute dell'amministrazione)

Gli items da 1.2.1. a 1.2.6. rappresentano Obiettivi di Ente

1.2.1. – Crescita nella graduatoria di posizione di benchmark sulla qualità della vita:

Sulla base della posizione del Comune di Cremona rispetto alla graduatoria “Qualità della Vita” condotta dal Sole-24 ore, l'amministrazione definisce l'obiettivo di mantenere o incrementare (e quale incremento auspicare) la posizione nel ranking. In funzione del target viene definita la graduazione di valutazione del risultato.

Il Comune di Cremona si è posizionato al 47° posto della graduatoria rispetto ai 110 Comuni Italiani capoluoghi di Province, recuperando 5 posizioni rispetto alla rilevazione dell'anno precedente. Il dettaglio degli indicatori è relativo a: reddito, risparmi e consumi con una media di 42 punti, affari lavoro e innovazione con una media di 33 punti, ambiente servizi welfare con una media di 45 punti, demografia famiglia integrazione con una media di 31 punti, giustizia sicurezza reati con una media di 42 punti, cultura tempo libero e partecipazione con una media di 60 punti. Gli intervalli dei punteggi della graduatoria vanno, per ogni fattore, da un minimo 1 punto a un massimo di 110 punti.

Il miglioramento certificato ha consentito l'assegnazione di 5 punti previsti.

1.2.2. - Orientamento al cittadino:

Riguarda la realizzazione di azioni o attività volte a migliorare l'interazione del Comune con la cittadinanza secondo la logica della Qualità e a rendere, in generale, più vicino il Comune ai cittadini.

Per l'anno 2016 era previsto come obiettivo: la realizzazione del Piano di Qualità dell'ente e la redazione della Carta dei Servizi dell'Ente, con un punteggio associato di 5 punti

Il Piano della Qualità dell'ente per il 2016 è stato approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n.228/75718 in data 7 dicembre 2016 e articolato dai seguenti strumenti attuativi:

La carta dei servizi

Strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche e i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione ai servizi e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. Elemento fondamentale e strategico della Carta dei Servizi è infatti l'individuazione degli standard di qualità, che rappresentano, anche in termini quantitativi, l'“impegno” verso gli utenti dei servizi. Gli indicatori di performance esprimono il livello di prestazione dei servizi erogati e quindi la c.d. qualità effettiva del servizio. Il sistema di indicatori fa riferimento alle principali dimensioni della qualità del servizio quali accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia. Gli indicatori, intesi quali quantificazioni (misure o rapporti tra misure), sono in grado di rappresentare in modo valido, significativo e attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata e ad ognuno di essi è associato un valore programmato (standard)

Accreditamento e mantenimento di certificazione ISO 9001: 2008:

la Certificazione di Qualità è una certificazione di sistema e non di prodotto in quanto non viene certificato il singolo bene / servizio, ma il sistema di gestione dell'organizzazione. Si tratta fondamentalmente di un esame a cui l'organizzazione si sottopone per poter avere una dichiarazione rilasciata da parte di un ente terzo specializzato chiamato Organismo di Certificazione. Il certificato che viene rilasciato è la dichiarazione che l'organizzazione adotta un sistema di regole, responsabilità, controlli, procedure, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Nel 2016, oltre al rinnovo di tale certificazione per i servizi già accreditati: Demografici, Consiglio Comunale e Informagiovani, si è pervenuti all'accREDITAMENTO dei Servizi Sociali e del Servizio Polizia Locale.

L'adozione della deliberazione e lo sviluppo dei contenuti descritti ha consentito il riconoscimento dei 5 punti previsti dal relativo item.

1.2.3. - Raggiungimento dell'equilibrio di bilancio di parte corrente

Con deliberazione di Consiglio Comunale n. 40/45051 in data 14 luglio 2016 e con successivo provvedimento consiliare n. 50/72880 in data 21 novembre sono stati verificati gli equilibri generali del Bilancio di Previsione. Ai sensi dell'art. 193, comma 2, del TUEL, i dati della gestione finanziaria del Comune di Cremona non rilevavano un disavanzo di amministrazione o di gestione per squilibrio della gestione di competenza, di cassa ovvero la gestione dei residui e il Bilancio di Previsione 2016-2018 risultava essere in equilibrio, non richiedendo l'adozione di alcun provvedimento di riequilibrio.

Con il rendiconto alla gestione è stato confermato, per il 2016, il rispetto dei vincoli di finanza pubblica e il pieno raggiungimento degli equilibri di bilancio, pur in una situazione di crisi economica e sociale del Paese e del territorio.

Tale condizione ha consentito il riconoscimento dei 5 punti previsti dal relativo item.

1.2.4. – Efficacia nel recupero delle risorse attraverso il raggiungimento di una percentuale pari ad almeno il 75% della riscossione degli accertamenti in conto competenza dell'Ente;

L'indicatore rappresenta la velocità di riscossione delle entrate rispetto agli accertamenti di competenza.

La dimensione complessiva degli accertamenti in conto competenza al 31 dicembre 2016 è pari a euro 110.882.571,53 a fronte di un volume di riscossioni di euro 90.683.736,42 con una percentuale conseguita dell'81,78%.

Il relativo item prevedeva un punteggio di 5 punti, non suddiviso in fasce stante la trasversalità delle azioni che coinvolgevano tutti i settori dell'Ente.

In esito ai risultati certificati dal Settore Economico Finanziario dell'Ente, il punteggio di 5 punti collegato all'item è stato conseguentemente riconosciuto.

1.2.5. – Efficienza nella gestione delle risorse: Raggiungimento di una percentuale pari ad almeno il 65% della riscossione degli accertamenti in conto residui dell'Ente.

L'indicatore rappresenta la velocità di riscossione delle entrate rispetto agli accertamenti in conto residui dell'Ente.

La dimensione complessiva degli accertamenti in conto residui al 31 dicembre 2016 è pari a euro 34.360.248,19 a fronte di un volume di riscossioni di euro 17.130.998,62 con una percentuale conseguita del 49,86%.

In esito ai risultati certificati dal Settore Economico Finanziario dell'Ente, il punteggio di 5 punti collegato all'item non è stato conseguentemente riconosciuto.

1.2.6 - Indicatori di performance dei servizi: monitoraggio output, utenza, standard di erogazione dei servizi

Per pervenire ad una sistematica rappresentazione e alla corretta misurazione e valutazione della performance organizzativa, si è data continuità a quanto previsto dall'art. 8 del D.lgs 150/2009 in termini di macro ambiti di misurazione e valutazione, valevoli anche per gli Enti locali, tra i quali rientrano:

- il grado di attuazione delle strategie
- il portafoglio delle attività e dei servizi
- lo stato di salute dell'amministrazione

- gli impatti dell'azione amministrativa
- i confronti con altre amministrazioni

La scelta di rappresentare la performance organizzativa attraverso il portafoglio delle attività e dei servizi erogati ha portato a selezionare, secondo criteri di rilevanza, i seguenti servizi analizzati per contenuto, segmenti di utenza e sistema di erogazione dei servizi.

Servizi di Polizia Municipale e per la Sicurezza

- 1) Sicurezza stradale
- 2) Centrale operativa e pronto intervento
- 3) Sportello unico Polizia Municipale
- 4) Polizia di prossimità – controllo quartieri
- 5) Interventi di Protezione Civile

Servizi demografici

- 6) Anagrafe
- 7) Stato civile
- 8) Elettorale

Servizi per l'infanzia

- 9) Asili nido e centro prima infanzia
- 10) Scuole infanzia
- 11) Gestione rette
- 12) Ristorazione scolastica

Servizi sociali

- 13) Assistenza domiciliare anziani adulti e disabili
- 14) Servizio di aiuto all'autonomia personale
- 15) Comunità alloggio per minori
- 16) Comunità adulti
- 17) Assistenza domiciliare educativa minori – A.D.M.

Servizi per i giovani

- 18) Sportello informa giovani (Informascuola, Informalavoro, Sistemadotale-Regione Lombardia, Informa Europa, Sportello civile Nazionale)
- 19) Sportello I.S.U. – Assistenza e consulenza studenti universitari
- 20) Doposcuola
- 21) Centri ricreativi diurni

Servizi per lo sport

22) Gestione servizio sport

Servizi del Civico Cimitero

23) Cimiteriale

24) Mortuario

Servizi per le periferie e i quartieri

25) Costituzione e gestione dei comitati di quartiere

Servizi di pianificazione urbanistica, per l'edilizia, le imprese e il commercio

26) Trasformazioni urbanistiche particolareggiate

27) Trasformazioni paesaggistiche

28) Trasformazioni edilizie

29) Vigilanza edilizia e urbanistica

30) Pubblici esercizi

31) Commercio su area pubblica

32) Distretto urbano del commercio

Servizi ambientali, di mobilità e di trasporto

33) Pianificazione ambientale

34) Controlli ed autorizzazioni ambientali

35) Bonifiche siti inquinati

36) Concessioni occupazioni permanenti

37) Autorizzazioni al transito e alla sosta

38) Segnaletica stradale

39) Gestione rifiuti

40) Bike-sharing

Servizi museali e culturali

41) Sistema gestioni Museali (Museo Civico ala Ponzone, Museo di storia Naturale, Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina)

42) Organizzazione diretta e indiretta di eventi per la promozione turistica della città

43) Gestione e concessione in uso di sale comunali e aree pubbliche

Servizi del patrimonio e alloggi

44) Gestione patrimonio uso a terzi

- 45) Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica
- 46) Sostegno affitto

Servizi per la manutenzione del patrimonio della città

- 47) Manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio edilizio comunale
- 48) Manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture scolastiche comunali
- 49) Manutenzione ordinaria e straordinaria di strade, marciapiedi e patrimonio stradale
- 50) Manutenzione ordinaria e straordinaria sul verde pubblico

Servizi Consiglio e Giunta Comunale

- 51) Consiglio Comunale
- 52) Giunta Comunale

Servizi finanziari

- 53) Gestione contabilità e bilancio
- 54) Servizio entrata
- 55) Servizio impegni
- 56) Servizio spesa
- 57) Reperimento risorse a beneficio dell'Ente locale
- 58) Provveditorato

Servizi tributari

- 59) Recupero evasione e elusione fiscale
- 60) Servizio tributi

Servizi del personale

- 61) Politiche delle risorse umane e finanziarie connesse
- 62) Politiche degli orari al lavoro per i servizi alla collettività
- 63) Fabbisogno e gestione del piano formativo dell'Ente

Servizi per la comunicazione e i rapporti con il cittadino

- 64) Ufficio stampa (solo mappe dei servizi)
- 65) Comunicazione esterna
- 66) Gestione reclami e suggerimenti
- 67) Corrispondenza e protocollo informatico

Servizi appalti

68) Appalti

Servizi economato

69) Logistica manifestazioni e traslochi interni

70) Parco automezzi

Servizi informatici

71) Sistema informativo territoriale (S.I.T)

72) Servizi statistici

Servizi di tutela legale

73) Avvocatura: tutela legale e patrocinio in favore dell'Ente

I servizi erogati sono stati integrati rispettivamente da indicatori di output (prestazioni erogate) e target (ammontare delle prestazioni) al 31 dicembre 2012/2013/2014/2015 e 2016 nonché dai volumi di utenza destinataria dei servizi oggetto di un monitoraggio intermedio.

Tali rilevazioni consentono una lettura di primo livello funzionale alla successiva definizione degli indicatori di performance, fermo rimanendo che l'elenco dei servizi formulato è stato sviluppato in ottica dinamica, in quanto l'amministrazione può prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o la cessazione di altri.

Identificare il contenuto dei servizi erogati, la tipologia di utenza interna o esterna che usufruisce del servizio e le modalità di erogazione, consente di disporre di un quadro di ciò che si eroga, dei destinatari dei servizi e delle modalità di erogazione, mettendo a sistema i volumi di attività, di utenza e di monitorarne gli scostamenti.

Sono inoltre rappresentati indicatori per la misurazione della performance organizzativa del servizio a cui sono stati associati standard di riferimento messi a sistema e oggetto di monitoraggio intermedio.

Al fine di garantire una strutturazione omogenea, le dimensioni e sottodimensioni di performance da misurare mediante indicatori sono state rilevate con riferimento alla delibera CIVIT 88/2010 relativamente a:

- quantità
- qualità: articolata in accessibilità, qualità tecnica, e tempestività
- efficienza: articolata in tecnica e economica
- soddisfazione dell'utenza: interna o esterna

E' stata infine definita la "carta di identità" degli indicatori (caratteristiche generali, dimensione di performance misurata, modalità di rilevazione) finalizzata a organizzare le informazioni necessarie all'attività di misurazione, processo che ha consentito ai Dirigenti Responsabili di sistematizzare le informazioni al fine di produrre dati attendibili e completi.

La strutturazione del sistema ha permesso di:

- mettere a sistema volumi di output, utenza, indicatori di performance, standard dei servizi erogati e, parallelamente, di monitorare l'andamento al fine di fornire elementi qualificati agli Amministratori e ai Dirigenti nella disamina di erogazione dei servizi;
- rappresentare, attraverso il valore degli standard, l'impegno assunto verso l'utenza nell'erogazione dei servizi, al fine di misurare il grado di peggioramento, invarianza e di miglioramento delle performance erogate
- garantire la trasparenza dell'amministrazione e qualificare i rapporti tra cittadini e istituzioni;
- dotare l'Ente di un sistema attraverso il quale attivare un processo di miglioramento continuo delle performance in termini di quantità, qualità, efficienza e soddisfazione dell'utenza dei servizi pubblici erogati;
- valutare il mantenimento/miglioramento dei servizi erogati attraverso la revisione periodica degli standard definiti.
-

La misurazione e valutazione del livello di performance conseguito è stata oggetto di un monitoraggio intermedio al 31 ottobre 2016 nonché della consuntivazione al 31 dicembre 2016 e viene rappresentata per il periodo 2013 -2016.

All'item è stato associato un punteggio massimo di 8 punti collegato a: peggioramenti (0 punti), invarianze (5 punti) e miglioramenti nell'erogazione di servizi (8 punti). La distribuzione dei relativi punteggi è stata associata al risultato di ogni indicatore assumendo a riferimento lo standard di performance a riferimento.

Gli allegati A) e B) alla relazione sulla performance riportano, rispettivamente, l'aggiornamento di output e utenza delle mappe dei servizi per il periodo 2012/2016 nonché l'andamento degli indicatori di performance del periodo 2013/2016.

Dei 501 target di indicatori di performance monitorati si rileva una quota di miglioramento nell'erogazione dei servizi pari al 56,29 (nel 2015 55,09%), un livello di invarianza del 26,55% (nel 2015 28,34%), oltre ad una percentuale del 13,17% non valutabile per mancanza/incompletezza di dati trasmessi o di servizi con performance negative (nel 2015. 16,57%)

2 - Performance individuale: *esprime il contributo fornito dal Dirigente nel raggiungimento degli obiettivi.*

La performance individuale rappresenta il valore più rilevante nel sistema di misurazione e valutazione Dirigenziale essendo associata una pesatura di 40 punti su 100. Al fine della ponderazione preventiva i Dirigenti sono stati invitati a inoltrare proposte di ponderazione degli obiettivi presentati con riferimento ai seguenti criteri: complessità tecnico/gestionale, impatto esterno e/o interno dei risultati (ricaduta sulla città e sull'organizzazione), generazione di valore (significatività dei risparmi di spesa e/o delle maggiori entrate), intersettorialità nel limite massimo di 8 obiettivi attribuendo livelli di giudizio differenziati (alto, medio, basso) secondo la procedura già seguita per l'anno 2015.

Il Nucleo di Valutazione ha determinato preventivamente la distribuzione del relativo punteggio fino ad un massimo di 40 punti, coerentemente con quanto previsto dall'art. 5 del D.lgs 150 del 2009.

2.1. Obiettivi strategici e gestionali

Assegnati ai Dirigenti attraverso gli strumenti di programmazione e gestione, unitamente alle risorse finanziarie, umane e strumentali, misurati e valutati rispetto al perseguimento dei risultati conseguiti.

A partire dall'esercizio 2013, l'art. 169 del D.lgs 267/2000 ha stabilito che, al fine di semplificare i processi di pianificazione gestionale dell'Ente, il Piano dettagliato degli obiettivi e il Piano della Performance, di cui all'articolo 10 del D.lgs. 150/2009, siano unificati organicamente nel Piano Esecutivo di Gestione.

Il Comune di Cremona ha assunto il Piano Esecutivo di Gestione, integrandolo con il Piano della Performance, quale elemento centrale delle fasi di definizione, misurazione delle performance, fornendo un quadro dei principali risultati che ha inteso perseguire nell'esercizio a beneficio degli stakeholder, interni ed esterni e di cui si rende conto nella suddetta relazione.

Attraverso il Piano della Performance si è realizzata la declinazione degli obiettivi strategici di lungo periodo in obiettivi di breve, assegnati al personale dirigente responsabile dei servizi e contenuti nel Piano dettagliato degli obiettivi di Performance.

In coerenza con la programmazione finanziaria, gli obiettivi hanno durata triennale e rappresentano, pur nella loro scomposizione annuale, aspetti prioritari e qualificanti rispetto all'attuazione del programma dell'Ente e alle aree strategiche della programmazione a lungo termine.

Le fasi di: progettazione, ponderazione preventiva, misurazione in itinere e valutazione dello stato di attuazione degli obiettivi strategici sono state sviluppate attraverso il modello coerente con i contenuti del D.lgs 150/09, ed hanno richiesto un approccio di analisi dei bisogni della comunità e del valore pubblico di medio/lungo periodo da produrre per il cittadino.

Le diverse dimensioni della Performance sono state rappresentate attraverso:

- indicatori di impatto, che rappresentano il valore pubblico prodotto sulla collettività e a favore del territorio, che non rilevano al fine della valutazione della performance conseguita;
- indicatori di risultato, atti a rilevare la quantità/qualità/efficienza dei beni e servizi prodotti a favore degli stakeholder interni ed esterni.

Con deliberazione Consiliare n. 10/13877 del 29 febbraio 2016 e di Giunta Comunale n. 79/28725 è stato approvato il Documento Unico di Programmazione 2016-2019 che il piano dettagliato degli obiettivi di performance di cui una parte ancorati al sistema di valutazione dei risultati individuali. Il Piano Esecutivo di Gestione è stato modificato con cinque provvedimenti di assestamento, di cui quattro connessi all'assegnazione di risorse finanziarie ai centri di responsabilità a seguito di variazioni di bilancio.

Il quarto provvedimento ha avuto per oggetto l'aggiornamento delle linee operative limitatamente alla sezione incarichi e dell'adeguamento delle risorse umane. In particolare l'esito dei contenuti dei monitoraggi è stato oggetto di specifici incontri condivisi con il Segretario Generale, i Dirigenti, gli Assessori di riferimento e la Posizione Organizzativa responsabile del Servizio Controllo di Gestione e Rapporti con le Partecipate, anche al fine di socializzare e ridefinire gli indicatori di impatto e i relativi target attesi al 2019.

Tali esiti, oggetto di una preliminare informativa al Nucleo di Valutazione, sono stati oggetto di modifiche al piano degli obiettivi e approvati dalla Giunta Comunale. Il Nucleo di Valutazione ha provveduto a seguito dell'adozione del provvedimento di variazione, a riconsiderare le ponderazioni per effetto delle modifiche e delle motivazioni proposte dai singoli Dirigenti di seguito riportate:

Variazioni del Piano dettagliato degli obiettivi di Performance: indicatori di risultato/ target/ fasi/ piani finanziari:

Per tutti gli obiettivi assegnati ai Dirigenti revisione e/o conferma degli indicatori di impatto e relativi target attesi al 2019

Dirigente Settore Progettazione, Rigenerazione Urbana e Manutenzione - Carletti Ruggero

Programma di recupero e razionalizzazione immobili ERP – Legge 23 Maggio 2014. N. 80

- Indicatori di risultato al 31 dicembre 2016, richiesta di modifica come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi
- Fase 1 e 2, richiesta di modifica come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi

Motivazioni:

Già in fase di proposta l'obiettivo si basava su elementi di indeterminazione, legati alla mancanza di notizie certe, da parte della Regione, su quali e quanti interventi sarebbero stati finanziati nel corso del 2016.

I programmi ammessi a finanziamento sulle due linee d'intervento a) e b), infatti, differiscono sensibilmente per modalità e tempi di esecuzione: solo recentemente la Regione ha comunicato la distribuzione dei finanziamenti sul triennio 16-18 consentendo agli enti attuatori una più attendibile programmazione degli interventi. Entro il 2016 sarà comunicata ufficialmente l'assegnazione del contributo per il progetto di riqualificazione di 15 alloggi nel quartiere san Felice (linea d'intervento b1) per l'importo di euro 50.000,00, per il quale sarà avviata subito la progettazione anche se graverà sul bilancio comunale 2017 (l'inizio lavori deve avvenire entro 1 anno dall'assegnazione del contributo). Nel corso del 2017 è prevista l'assegnazione dei finanziamenti per altri due interventi, uno dei quali, riguardando la linea d'azione a), prevede tempi di esecuzione molto ristretti: anche per tale intervento è importante avviare da subito la fase progettuale.

Segretario Generale – Servizio ICT e Agenda Digitale – Criscuolo Pasquale

Attivazione servizio di Disaster Recovery (in luogo di Studio di fattibilità, Piano di continuità operativa e Disaster Recovery)

- Indicatore di risultato al 31/12/2016: riformulato
- Fasi 2 e 3 richiesta di sostituzione come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi

Motivazioni

L'entrata in vigore in data 26/08/2016 del nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale ha abrogato l'articolo 50 bis (continuità operativa) del precedente CAD che obbligava la redazione dello studio di fattibilità tecnica per la stesura del piano di disaster recovery, ponendo altresì l'obbligo di inviarlo all'Agid per l'ottenimento del parere per la stesura del piano di continuità operativa. Attualmente permane l'obbligo di individuare soluzioni tecniche per garantire la continuità operativa solo dei sistemi e delle infrastrutture.

Migrazione dominio di rete

- Fase 3 richiesta di rimozione e rinvio al 2017

Motivazioni

Rimossa in quanto il test di migrazione del File Server e dominio di rete ha dato esito negativo e la migrazione verrà rinviata al 2017

- Fase 5 richiesta di rimozione e rinvio al 2017

Motivazioni

Successo alla migrazione delle postazioni

Segretario Generale – Servizio Controllo di Gestione e rapporti con le partecipate – Criscuolo Pasquale

Contabilità analitica

- Indicatore di risultato al 31.12.2016: richiesta di sostituzione come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi
- Fasi 3 e 4 da rimuovere

Motivazioni:

Pur avendo dato continuità alla complessità delle analisi per pervenire alla condivisione con ogni Direttori di Settore, il Servizio risente di inadeguata strutturazione delle risorse umane.

Servizio Polizia Locale – Sforza Pierluigi

Contrasto alle violazioni del codice della strada che maggiormente determinano insicurezza

- Indicatore di risultato al 31.12.2016: richiesta di integrazione di nuovo indicatore di risultato

Dirigente Settore Centrale Unica Acquisti, Avvocatura, Contratti, Patrimonio – Ghilardi Lamberto

Nuovo modello gestione alloggi ERP

- Indicatore di risultato al 31.12.2016: richiesta di sostituzione come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi

Motivazione

Definita coerenza tra indicatore, formula e target e conseguente riposizionamento

Dirigente Settore Politiche Sociali – Ghilardi Lamberto dirigente incaricato pro-tempore in luogo di Grossi Eugenia

Aumentare la capacità rigenerativa dei servizi nel contrasto dell'esclusione sociale e lavorativa

- Fase 3 ridefinita tempistica

Motivazione

Il Decreto Ministeriale connesso all'avvio delle progettualità è stato emesso nell'agosto 2016

Welfare care per anziani non autosufficienti e reti solidali

- Fasi 1 e 2 ridefinita tempistica

Motivazione

A seguito dell'introduzione del nuovo codice sugli appalti si è determinato uno slittamento della tempistica prevista al fine di definire tali modalità di affidamento

Efficientare il sistema di offerta pubblica per la disabilità

- Fasi 3 e 4 ridefinita tempistica

Motivazione

Fase 3 connesso all'effettivo avvio dei tavoli

Fase 4 a seguito di deroghe per l'applicazione del nuovo ISEE entro agosto 2016, congiuntamente con il Distretto, si sono definite bozze di linee guida per l'accesso e la compartecipazione ai servizi che richiederanno di essere recepite ed integrate in ogni Comune.

Disability manager: al fianco dei cittadini piu' fragili

- Target indicatore di risultato: riformulato
- Fase 1 ridefinizione tempistica
- Fasi 2 – 3 e 4 rinviate al 2017

Motivazioni

Nei tempi indicati non è stato possibile individuare la figura operativa per costituire un gruppo di lavoro stabile di raccolta richieste, monitoraggio e riprogettazione.

Patti Gener-attivi per l'inclusione

- Indicatore di risultato al 31.12.2016 e relativo target: riformulato

Motivazione

L'obiettivo si è potuto realizzare in forma sperimentale attraverso tempi e modalità del progetto "Fare Legami" Cariplo

Per un nuovo sistema accoglienza integrata nel Comune di Cremona

Target indicatore di risultato: riformulato

- Fase 3 rimodulata

Motivazione

Le collaborazioni cui fa riferimento la fase afferiscono a operatività ed integrazioni inter istituzionali e non inter distrettuali

Dirigente Unità di staff Urbanistica e Area Omogenea – Marco Masserdotti

Adozione della variante al programma integrato di intervento "Cremona City Hub"

- Fase 2 richiesta rimozione

Motivazione

Dal PII viene stralciata l'area del ex Foro Boario non è piu' necessario il parere della Soprintendenza

Dirigente Lavori Pubblici e Mobilità Urbana - Marco Pagliarini

Efficientamento della pubblica illuminazione

- Indicatore di risultato e relativo target: ridefinito
- Fase 2 e 3 ridefinita
- Fase 4 rinviata al 2017

Motivazioni

Nel corso del procedimento relativo alla valutazione delle proposte dei promotori per la riqualificazione dell'illuminazione pubblica, è emersa una diffomità di comparazione tra le proposte pervenute e gli intendimenti dell'Amministrazione e, contemporaneamente, alla luce delle nuove disposizioni di legge, è emerso fra le condizioni essenziali per poter procedere di pervenire all'acquisizione della proprietà di illuminazione pubblica

Dirigente Settore Sviluppo Lavoro, Area Omogenea e Ambiente – Pesaro Mara

Piano strategico

- Indicatore di risultato al 31.12.2016: proposta di rimodulazione e relativo target
- Fase 6 proposta di rimodulazione e relativa tempistica

Motivazioni

Rei – Reindustria, partecipata dal Comune di Cremona, coinvolge molti altri soggetti del territorio che possono essere interessati nelle attività relative al piano strategico. Tale coinvolgimento appare importante per realizzare una pianificazione condivisa e immediatamente applicabile per la valorizzazione del territorio. Questa opportunità si è presentata nel momento in cui il cda di Reindustria ha deciso che la società deve focalizzare le sue attività sui processi di marketing territoriale.

Azioni di area vasta

- Indicatore di risultato al 31.12.2016 e relativo target: proposta di rimodulazione

Gestione del canile comunale

- Target indicatore di risultato al 31.12.2016: proposta di rimodulazione
- Indicatori di risultato al 31.12.2016: proposta di rimozione dell'indicatore relativa alla % di risparmio rispetto all'attuale gestione

Linee di Sviluppo Territoriale – Strumenti di semplificazione amministrativa e formazione

- Fase 7 proposta di rimodulazione tempi di attuazione

Prosecuzione attività propedeutica alla realizzazione del Contratto di Fiume

- Indicatore di risultato al 31.12.2016 e relativo target: proposta di rimodulazione
- Indicatore di risultato al 31.12.2016: proposta di rimozione dell'indicatore relativo alla deliberazione di G.C. di costituzione della Cabina di Regia
- Fase 4 e 5 proposta di rimodulazione e della relativa tempistica

Motivazioni

Durante il primo semestre si sono svolti degli incontri ristretti preparatori, che hanno visto coinvolto l'Assessore alla partita Andrea Virgilio, la Dirigente Dottoressa Mara Pesaro, e l'Ingegnere Alessio Picarelli, Dirigente del Settore tecnico gestione delle risorse idriche dell'AdBPo dopo i quali, in data 19/04/2016, è pervenuta comunicazione ufficiale da parte del Segretario generale di AdBPo nella quale, tra l'altro, viene confermato il loro interesse e disponibilità a partecipare alla Cabina di Regia;

L'8/03/2016, durante la Cabina di Regia svoltasi a Piacenza, si è avuto il loro parere favorevole alla costruzione del Contratto di Fiume;

L'8/04/2016, durante l'incontro preparatorio alla sottoscrizione del PLIS del Po e del Morbasco avvenuto a Cascina Bugatti, si è avuto un riscontro positivo da parte dei comuni aderenti, Gerre de' Caprioli, Bonemerse, Stagno Lombardo, Sesto ed Uniti, Spinadesco e Castelverde, a partecipare al Contratto di Fiume;

Il 10/05/2016, presso la Cascina Lago Scuro di Stagno Lombardo, si sono incontrati tutti i Sindaci dei Comuni dell' Asta Media del Po, del PLIS, e l'Assessore Cisini del Comune di Piacenza, e tutti, Casalmaggiore, Crotta d'Adda, Gussola, Martignana di Po, Motta Baluffi, Pieve d'Olmi, San Daniele Po, Torricella del Pizzo, anche per poter risolvere le criticità legate al loro territorio, si sono mostrati interessati a partecipare al percorso verso il C.d.F.;

Il 6/07/2016, presso il Castello di San Pietro in Cerro, si è tenuto il secondo incontro ufficiale con i Sindaci dell'Asta Media del Po, sia Lombarda che Piacentina, i rappresentanti di Regione Lombardia e Regione Emilia, durante il quale è stata presentata la bozza dell'Accordo Territoriale "Verso il Contratto di Fiume";

A questo ultimo incontro si è avuto un riscontro positivo e, considerato il coinvolgimento delle due Regioni, si è iniziato con loro un lungo lavoro di confronto e collaborazione, per arrivare alla stesura definitiva dello Schema dell'Accordo Territoriale "Verso il Contratto di Fiume" per l'avvio del processo partecipato per la riqualificazione e valorizzazione della 'Media Valle del Po' (territori dei comuni rivieraschi del piacentino, cremonese e lodigiano).

Nella considerazione che l'Obiettivo in Oggetto ha caratteristiche molto complesse e articolate, intrinseche della natura del Contratto di Fiume, strumento volontario di programmazione strategica e negoziata e alla luce del percorso fatto che avrà come risultato la sottoscrizione di un Accordo Interregionale cui aderiranno una cinquantina di Enti, si chiede lo slittamento dell'inizio dell'ultima fase.

Rete Italia Città Sane

- Indicatore di risultato al 31.12.2016: precisato il contenuto dell'iniziativa

Dirigente Settore Cultura, Musei e City Branding - Quaglia Maurizia

Predisposizione e realizzazione della Programmazione culturale partecipata 2016/2017

- Indicatore di risultato al 31.12.2016: integrato nuovo indicatore di risultato

Predisposizione e realizzazione di iniziative per la valorizzazione delle diverse forme di espressività

- Fase 5 proposta di rimozione

Motivazione

Nuove circostanze hanno portato all'espansione delle azioni relative alle altre fasi dell'obiettivo, rendendo oggettivamente non sostenibile l'aggiunta di una nuova programmazione

Definizione, progettazione e realizzazione degli eventi e delle manifestazioni del programma 'Cultura a Cremona 2016 – Programmazione di 'Cultura a Cremona 2017'

- Indicatore di risultato al 31.12.2016: integrato nuovo indicatore di risultato

Dirigente Unità di staff Provveditorato ed Economato – Secchi Tania

Gestione acquisto di beni e servizi nell'ambito della centrale unica acquisti

- Indicatori di risultato al 31.12.2016: proposta di rimodulazione target

Dirigente Settore Politiche Educative, Piano Locale Giovani , Istruzione e Sport – Toninelli Silvia

Adolescenza a Cremona

- Indicatori di risultato al 31.12.2016: proposta di rimodulazione indicatori e relativi target

- Fase 3 rimodulati tempi di attuazione

- Fase 4 e 5 rinviati al 2017

Motivazione

Il rinvio delle fasi è connesso alla riforma del sistema sanitario della Regione Lombardia (L. 23/2015) che ha diviso e distribuito in due strutture (ATS Valpadana e ASST Cremona) le competenze dell'Asl della Provincia di Cremona, soggetto che aveva in carico il coordinamento del tavolo.

Pertanto tutta l'attività connessa all'obiettivo è soggetta alla riorganizzazione dell'ATS/ASST, che deciderà qual è il soggetto che avrà in capo il coordinamento della comunità educante che lavora sul tema della prevenzione. Dopo tale chiarimento potrà essere attuata l'attività- L'individuazione del bisogno formativo viene garantita con l'organizzazione del Convegno dal quale uscirà il Tavolo dei soggetti

Rimuovere dal Piano dettagliato degli obiettivi di Performance i seguenti obiettivi:

Segretario Generale – Servizio ICT e Agenda Digitale – Criscuolo Pasquale

Trasmissione dati,

tenuto conto della complessità della progettazione in una fase di revisione della logistica delle sedi comunali e della coerenza con il nuovo codice degli appalti.

Dirigente Unità di staff Urbanistica e Area Omogenea – Marco Masserdotti

Proseguimento dell'attività di accertamento edilizio dei fabbricati foto-identificati dal Comune (immobili fantasma), tenuto conto della priorità e contingenza che l'Amministrazione Comunale ha assegnato all'Unità di Staff per le attività afferenti alla convenzione già stipulata con l'Agenzia del Territorio rispetto a quelle di accertamento dei cosiddetti "Immobili fantasma". Cio' anche a seguito di un'attenta e approfondita valutazione di natura economica effettuata dallo Staff Tributi circa i ritorni che tale attività genera rispetto agli equilibri di bilancio.

Regolamentazione delle medie strutture di vendita,

tenuto conto delle nuove normative emanate da Regione Lombardia che hanno reso necessario, urgente ed indifferibile procedere con una modifica del Regolamento del Commercio su area pubblica (ambulanti). Infatti con L.R. 29 aprile 2016 n. 10 (Disposizioni in materia di commercio su aree pubbliche. Modifiche alla L.R. 6/2010) e successiva DGR 27 giugno 2016 n. 5345 (Disposizioni attuative per la disciplina del commercio su aree pubbliche), sono state introdotte nuove previsioni rispetto alle aree mercatali, alla disciplina di assegnazione dei posteggi, ecc. I contenuti di detta normativa devono essere obbligatoriamente recepiti dai comuni nei propri regolamenti entro gennaio 2017.

Attuazione del piano territoriale degli orari,

tenuto conto che l'obiettivo era fondato sulla pubblicazione, da parte di Regione Lombardia della V Edizione del bando relativo al Piano Territoriale dei tempi e degli orari. Da informazioni assunte presso l'Ufficio Politiche dei Tempi di Regione Lombardia si ha la conferma che la Regione sta lavorando sul nuovo bando relativo alle politiche dei tempi (banco in corso di formazione) e che sarà prossima la sua pubblicazione. Poiché non sono state fornite assicurazioni sulle tempistiche se ne propone la rimozione.

Proposta di assegnazione dei seguenti nuovi obiettivi:

Dirigente Settore Progettazione, Rigenerazione Urbana e Manutenzione - Carletti Ruggero

Un nuovo sistema di servizi pubblici per la frazione S.Felice – Progetto per la riqualificazione e la sicurezza del comparto urbano, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi

Segretario Generale – Servizio ICT e Agenda Digitale – Criscuolo Pasquale

Attivazione strumentazione informatica IAT, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

Dirigente Settore Politiche Sociali – Ghilardi Lamberto dirigente incaricato pro-tempore in luogo di Grossi Eugenia

Dagli indirizzi strategici agli obiettivi gestionali dell’Azienda Speciale Cremona Solidale, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

Dirigente Unità di staff Urbanistica e Area Omogenea – Marco Masserdotti

Attuazione convenzione per attività di cooperazione tra Comune di Cremona e Agenzia del Territorio, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

Revisione del Regolamento del commercio su aree pubbliche, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

Dirigente Lavori Pubblici e Mobilità Urbana - Marco Pagliarini

Dagli indirizzi strategici agli obiettivi gestionali di Aem Cremona SpA, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

Dirigente Unità di staff Provveditorato ed Economato – Secchi Tania

Progetto di fiscalità passiva per il recupero di IVA e IRAP, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

Dirigente Settore Gestione Giuridico-Amministrativa ed Economica dei Rapporti di Lavoro – Segalini Maurilio

Progettazione, presentazione e condivisione con le rappresentanze sindacali di un accordo decentrato in materia di progressioni orizzontali, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

Accompagnamento, coordinamento e riscontro alla verifica ispettiva amministrativa-contabile disposta dal Ministero delle Finanze e dal Dipartimento per la Funzione Pubblica in materia di personale, bilancio, contratti, acquisti, anticorruzione e trasparenza, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

Dirigente Unità di staff Economico Finanziario e Fiscalità – Vescovi Mario

Blocco pagamenti a beneficiari morosi, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

Investire senza costi, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

Migliorare la concessione della riscossione delle entrate, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

Semplificazione amministrativa tributaria, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

Dirigente Settore Economico Finanziario / Entrate – Viani Paolo

Migliorare la riscossione coattiva dei crediti di dubbia e difficile esazione gestiti dal concessionario della riscossione coattiva, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

Maggiore efficienza e trasparenza nel servizio di riscossione volontaria e coattiva delle entrate comunali, come articolato nella proposta di integrazione del Piano dettagliato degli obiettivi.

<p><i>Adeguare i piani finanziari degli obiettivi</i></p>
--

Di seguito è riportata una sintesi del grado di raggiungimento degli obiettivi strategici e gestionali rientranti nel sistema di misurazione e valutazione rilevato con riferimento alle seguenti dimensioni informative rilevate:

- indicatori e valori dei target conseguiti rispetto a quelli attesi;
- scostamenti rispetto ai target attesi. La misurazione della performance implica l'analisi degli scostamenti rilevati nel confronto tra valori attesi dei target e valori effettivamente raggiunti in un dato periodo attraverso rendicontazioni analitiche coerenti nella struttura e nei contenuti con i documenti preventivi approvati.
- criticità derivanti da fattori endogeni e/o esogeni;
- tipologia delle criticità riscontrate

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - POLIZIA LOCALE									
ANNO	COMANDANTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Sforza Pierluigi	CONTRASTO ALL'ATTIVITA' DI COMMERCIO ABUSIVO SU AREA PUBBLICA	Esecuzione di efficaci controlli a garanzia dell'assenza di abusivismo all'interno dei mercati su area pubblica.	N. di controlli conclusi a garanzia	Buon esito dello svolgimento del mercato	n. 10 sequestri merce	19	+9	
2016	Sforza Pierluigi	CONTRASTO ALL'ATTIVITA' DI COMMERCIO ABUSIVO SU AREA PUBBLICA	Garantire l'assenza di ambulanti abusivi dai mercati nel territorio comunale	N. mercati senza la presenza di abusivi/ totale dei mercati svolti	Garantire l'azione commerciale su aree pubbliche	> 90%	100%	+10%	100
2016	Sforza Pierluigi	CONTRASTO AL CAPORALATO (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Verifica di casi segnalati riguardanti inadempienze	N. casi rilevati con sfruttamento del lavoro/N. di operatori economici controllati (4/50)*100	Garantire sicurezza e diritti ai cittadini	8%	17%	+9%	100
2016	Sforza Pierluigi	IMMOBILI FANTASMA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Ispezioni presso proprieta' private dove sono risultati abusi	N. ispezioni presso proprieta' private dove sono risultati abusinelle costruzioni	Individuazione illeciti edilizi per il recupero tributario	almeno pari a N. 50 ispezioni	69	+19	100
15	Sforza Pierluigi	PROGETTO MANIFESTAZIONI	Conseguire il gradimento da parte degli organizzatori e dei fruitori	Gradimento degli organizzatori delle manifestazioni - campione esaminato di 50 organizzatori	Assicurare un buon livello di gradimento degli organizzatori rispetto al servizio di tutela della polizia locale	> a livello buono 80%	100%	+20%	100
2016	Sforza Pierluigi	ESERCIZIO DELLA FUNZIONE AUSILIARIA DI PUBBLICA SICUREZZA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Collaborazioni con le forze dell'ordine nello svolgimento dell'attivita' a tutela della sicurezza e dell'ordine pubblico armonicamente alle previsioni di cui alla L. 65/86	N. di riunioni al comitato provinciale per l'ordine e la sicurezza pubblica e tavoli tecnici presso la Questura con la partecipazione della polizia locale	Assicurare la funzione ausiliaria di pubblica sicurezza della Polizia Locale	n. 50 partecipazioni COSP e TAV. TECNICI	53	+3	
2016	Sforza Pierluigi	ESERCIZIO DELLA FUNZIONE AUSILIARIA DI PUBBLICA SICUREZZA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Rinnovo del 'Patto locale di sicurezza' con la Prefettura.	Rinnovo del contratto	Proseguire nell'azione di contrasto delle problematiche contemplate nel patto	entro 31/12/2016	sottoscritto il 26 luglio 2016	-158	100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - POLIZIA LOCALE									
ANNO	COMANDANTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Comandante: Sforza Pierluigi	CONTRASTO ALLE VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA STRADA CHE MAGGIORMENTE DETERMINANO INSICUREZZA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Analisi delle attività attraverso idonea reportistica di fine anno	Produzione del report di rendicontazione	Conoscibilità e trasparenza delle attività della P.L.	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) entro il 31.12.2016	Pubblicazione nella tradizione celebrazione del patrono di San Sebastiano del 20 gennaio 2017	+20	
2016	Comandante: Sforza Pierluigi	CONTRASTO ALLE VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA STRADA CHE MAGGIORMENTE DETERMINANO INSICUREZZA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Esecuzione di un congruo numero di controlli stradali specifici in materia di: tempi di guida, in stato di ebbrezza, tutela utenti deboli, utilizzo sistemi di ritenuta, manutenzione dei veicoli e revisione, assicurazione obbligatoria		Contrastare le condotte pericolose per la sicurezza della circolazione stradale	> 200 ore di controllo	1.156	956	
									100
2016	Sforza Pierluigi	EDUCAZIONE STRADALE	Classi coinvolte	n. classi	coinvolgimento classi	90	184	+94	
2016	Sforza Pierluigi	EDUCAZIONE STRADALE	Eventi organizzati	n. eventi	divulgazione pubblica delle attività realizzate	3 eventi	2	-1	
2016	Sforza Pierluigi	EDUCAZIONE STRADALE	Incontri didattici	n. incontri didattici	coinvolgimento degli alunni in momenti teorici interni ed esercitazioni pratiche esterne	180	247	+67	
2016	Sforza Pierluigi	EDUCAZIONE STRADALE	Ore aula e sperimentazione esterna	n. ore aula e ore sperimentazione esterna	coinvolgimento degli alunni in momenti teorici interni ed esercitazioni pratiche esterne	360	487	+127	
2016	Sforza Pierluigi	EDUCAZIONE STRADALE	Scuole interessate all'attività di educazione stradale	n. scuole interessate /n. scuole totale*100 38/40*100	coinvolgimento plessi scolastici	95%	100%	+5%	
2016	Sforza Pierluigi	EDUCAZIONE STRADALE	Studenti coinvolti	n. studenti	coinvolgimento studenti	2200	3628	+1428	
									94
2016	Sforza Pierluigi	POLIZIA DI PROSSIMITA' E DI COMUNITA'	Aggiornamento dei documenti di zona formati e discussi con le realtà territoriali di tutti i quartieri e zone delle periferie	N. documenti aggiornati	Aggiornare le conoscenze consolidate con le nuove problematiche	1 per ogni quartiere N. 10	12	+2	
2016	Sforza Pierluigi	POLIZIA DI PROSSIMITA' E DI COMUNITA'	Incontri di restituzione programmati a fine anno nei quali verificare l'efficacia delle azioni intraprese	N. incontri	Verificare con gli stakeholder l'efficacia degli interventi sul territorio	almeno 10 - 1 per ogni quartiere	12	+2	
									100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE LAVORI PUBBLICI, MOBILITA' URBANA									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Carletti Ruggero	SICUREZZA STRUTTURALE NELLE STRUTTURE SCOLASTICHE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	1) libretti sanitari degli edifici scolastici redatti dal responsabile della diagnostica		Effettuazione delle indagini rischio sfondamento su 6 edifici scolastici	entro 30/06/2016	9 edifici scolastici oggetto di indagine e acquisizione libretti sanitari redatti entro il 20/05/2016: Scuola materna Boschetto, Scuola materna Comunale Lacchini, Scuola materna Statale Santa Caterina, Asilo Nido Lancetti, Asilo Nido Navaroli, Scuola primaria Statale Capra Plasio, Scuola primaria statale Don Primo Mazzolari, Scuola media Statale Anna Frank, Scuola media statale Vida	-41	
2016	Carletti Ruggero	SICUREZZA STRUTTURALE NELLE STRUTTURE SCOLASTICHE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	2) verbale di ultimazione dei lavori		Realizzazione dei lavori di consolidamento soffitti su almeno 12 edifici	entro 31/10/2016	lavori ultimati il 28/10/2016	-3	
2016	Carletti Ruggero	SICUREZZA STRUTTURALE NELLE STRUTTURE SCOLASTICHE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	3) perizie statiche certificate dai tecnici incaricati		Effettuazione delle indagini strutturali sui solai di 6 edifici scolastici	entro 30/09/2016	22 edifici scolastici oggetto di indagini strutturali sui solai: Scuole materne Santa Caterina, Boschetto, Cavatigozzi, S. Ambrogio, Villetta, San Felice. Primarie: Trento Trieste, Realdo Colombo, Boschetto, Bissolati, Bianca Maria Visconti, Cavatigozzi, S. Ambrogio, Capra Plasio, Manzoni, Stradivari, Monteverdi - Secondarie di primo grado: Vida, Virgilio, Anna Frank, Campi con perizie redatte entro il 31/07/2016	-61	
2016	Carletti Ruggero	SICUREZZA STRUTTURALE NELLE STRUTTURE SCOLASTICHE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	4) perizie di vulnerabilità sismica redatte dai tecnici incaricati		Effettuazione delle prove diagnostiche e stesura della perizia di vulnerabilità sismica	entro 30/09/2016	perizia redatta per la scuola materna San Ambrogio conclusa entro il 20/06/2016	-92	
2016	Carletti Ruggero	SICUREZZA STRUTTURALE NELLE STRUTTURE SCOLASTICHE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	5) determina dirigenziale di affidamento		Preparazione delle procedure di affidamento delle prestazioni di servizi per due edifici scolastici	entro 31/10/2016	Det. Dir. N. 2183 assunta il 05/12/2016	+35	100
2016	Carletti Ruggero	MIGLIORAMENTO DEL POLO MUSEALE DI PALAZZO AFFAITATI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Stesura ed approvazione da parte della Giunta Comunale del progetto definitivo		Predisposizione di un progetto che ne consenta la programmazione economica	entro 30/09/2016	completato il 7/12/2016 approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 229	+68	
2016	Carletti Ruggero	MIGLIORAMENTO DEL POLO MUSEALE DI PALAZZO AFFAITATI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Stesura ed approvazione del progetto esecutivo		Predisposizione di un progetto che consenta di attivare le procedure di affidamento	entro 31/12/2016	avanzamento del 30% rispetto al completamento del progetto esecutivo		65

Relazione sulla performance 2016 – Comune di Cremona

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE LAVORI PUBBLICI, MOBILITA' URBANA									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Carletti Ruggero	PROGETTO PRELIMINARE PER IL RIUSO DI PALAZZO MAGGIO GRASSELLI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Stesura ed approvazione da parte della Giunta Comunale del progetto preliminare		Predisposizione di un progetto che ne consenta la partecipazione ad un bando di finanziamento	entro 31/07/2016	deliberazione di G.C n. 182 del 12/10/2016 inerente il progetto completato ed approvato	+73	100
2016	Carletti Ruggero	COMPLETAMENTO DEL RECUPERO DI PALAZZO RAIMONDI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Stesura ed approvazione del progetto definitivo del 3° lotto		Predisposizione di un progetto che ne consenta la programmazione economica	entro 31/12/2016	prodotto materiale per il 50% del progetto definitivo		
2016	Carletti Ruggero	COMPLETAMENTO DEL RECUPERO DI PALAZZO RAIMONDI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Stesura ed approvazione del progetto esecutivo stralcio del 3° lotto		Predisposizione di un progetto che consenta di attivare le procedure di affidamento	entro 31/12/2016	progetto completato il 21/12/2016	-10	75
2016	Carletti Ruggero	PROGRAMMA DI RECUPERO E RAZIONALIZZAZIONE IMMOBILI ERP - LEGGE 23 MAGGIO 2014 N.80 (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) Stesura dei computi metrici del progetto linea di intervento A		Predisposizione di un progetto che consenta di attivare le procedure di affidamento	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) entro 31/12/2016	avanzamento del 25% rispetto al completamento dei computi metrici		
2016	Carletti Ruggero	PROGRAMMA DI RECUPERO E RAZIONALIZZAZIONE IMMOBILI ERP - LEGGE 23 MAGGIO 2014 N.80 (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) Approvazione del progetto definitivo linea di intervento B1		Predisposizione di un progetto che ne consenta la programmazione economica	entro 31/12/2016	avanzamento del 60% rispetto alla predisposizione del progetto definitivo/esecutivo		43
2016	Carletti Ruggero	PROGRAMMA DI RETROFIT ENERGETICO DELL'EDILIZIA SCOLASTICA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Stesura del progetto preliminare del primo lotto e presentazione per partecipare al bando regionale		Predisposizione di un progetto che ne consenta la partecipazione ad un bando di finanziamento	entro 31/07/2016	concluso entro il 31/07/2016B per la Scuola primaria Monteverdi		100
2016	Carletti Ruggero	NUOVE CAPPELLE DI FAMIGLIA NEL CAMPO N.1 (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Ultimazione dei lavori e consegna ai concessionari (primo lotto)		Utilizzo delle nuove strutture da parte dei concessionari	entro 30/06/2016	lavori conclusi il 02/06/2016	-28	
2016	Carletti Ruggero	NUOVE CAPPELLE DI FAMIGLIA NEL CAMPO N.1 (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Stesura ed approvazione da parte della Giunta Comunale del progetto definitivo (secondo lotto)		Predisposizione di un progetto che ne consenta la programmazione economica	entro 31/12/2016	progetto concluso e comunicato alla GC il 28/12/2016	-3	100
2016	Carletti Ruggero	UN NUOVO SISTEMA DI SERVIZI PUBBLICI PER LA FRAZIONE S. FELICE - PROGETTO PER LA RIQUALIFICAZIONE E LA SICUREZZA DEL COMPARTO URBANO (ASSEGNAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Stesura di elaborati progettuali		Predisposizione di materiale per la candidatura al bando 'aree degradate 2016'	10	12	+2	
2016	Carletti Ruggero	UN NUOVO SISTEMA DI SERVIZI PUBBLICI PER LA FRAZIONE S. FELICE - PROGETTO PER LA RIQUALIFICAZIONE E LA SICUREZZA DEL COMPARTO URBANO (ASSEGNAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Stesura di atti di programmazione		Definire un cronoprogramma per il rispetto dei tempi previsti nel bando	1	1		100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - AREA SEGRETARIO GENERALE									
ANNO	SEGRETRIO GENERALE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Criscuolo Pasquale	RIORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' STRUMENTALI	Delibera di G.C. di approvazione dei contratti di servizio relativi alle attività strumentali e ai servizi pubblici locali (sosta cittadina)		Mantenere il fisiologico equilibrio finanziario di Servizi per Cremona e Aem nel rispetto del bilancio comunale	entro il 30/10/2016	Det. dir. n. 1610 del 06/10/2016 e Det. dir. n. 1507 del 21/09/2016	-64	100
2016	Criscuolo Pasquale	RICONFIGURAZIONE SOCIETARIA DEL GRUPPO AEM	Deliberazione di Consiglio Comunale di approvazione delle linee guida del piano di risanamento di Aem Spa		Definire le condizioni di equilibrio economico finanziario	entro il 31/05/2016	Delibera di Consiglio Comunale n. 143 del 03.08.2016	+64	100
2016	Criscuolo Pasquale	PROSECUZIONE DEMATERIALIZZAZIONE E CONSERVAZIONE A NORMA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	grado di procedure dematerializzate	(numero procedure di dematerializzazione attivate/procedure da attivare)*100 - 3/3		100%	100%: atti relativi ai contratti sottoglia - atti del Consiglio (comunicazioni, interpellanze, mozioni, interrogazioni a risposta scritta e orale e istanze accesso atti consiglio) - procedura applicativa per invio al conservatore dei documenti materializzati		100
2016	Criscuolo Pasquale	ELABORAZIONE DEL PROGETTO DEFINITIVO DELLO SPORTELLO POLIFUNZIONALE	Comunicazione alla Giunta del progetto definitivo dello sportello Polifunzionale			31/12/2016	21/12/2016	-11	100
2016	Criscuolo Pasquale	DEFINIZIONE DI UN SISTEMA QUALITATIVO DELL'ENTE COMUNALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Accreditamento o rinnovo alla Certificazione di Qualità ISO	Politiche sociali, Polizia locale, Demografici e Segreteria Generale, Informagiovani	Migliorare la trasparenza e la qualità dei servizi comunali	4 servizi comunali	4 servizi comunali accreditati: Politiche sociali, Polizia locale, Demografici e Segreteria Generale, Informagiovani		
2016	Criscuolo Pasquale	DEFINIZIONE DI UN SISTEMA QUALITATIVO DELL'ENTE COMUNALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Delibera di G.C. di approvazione del Piano della Qualità dell'Ente		Migliorare la trasparenza e la qualità dei servizi comunali	entro 31/12/2016	Delibera n. 228 del 7 dicembre 2016	-24	
2016	Criscuolo Pasquale	DEFINIZIONE DI UN SISTEMA QUALITATIVO DELL'ENTE COMUNALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Delibera di G.C. di approvazione della Carta dei Servizi dell'Ente		Migliorare la trasparenza e la qualità dei servizi comunali	entro 31/12/2016	Comunicazione di G.C. n.3542 del 7 dicembre 2016	-24	100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - AREA SEGRETARIO GENERALE									
ANNO	SEGRETRIO GENERALE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Criscuolo Pasquale	REINGEGNERIZZAZIONE DEI PRINCIPALI PROCESSI PRODUTTIVI DELL'ENTE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	% Strutture di front -office coinvolte	N. strutture di front office coinvolte/n. complessivo strutture front-office comunale	Favorire le fruizione dei servizi dei cittadini e l'erogazione da parte dei servizi	60%	62,50%	+2,50%	100
2016	Criscuolo Pasquale	IMPLEMENTAZIONE DELLA FORMAZIONE INTERNA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Incremento dei corsi formativi interni effettuati nel 2016 rispetto al 2015	n.corsi interni 2016 - n.corsi interni 2015/ n. corsi interni 2015	Implementare la formazione del personale senza costi aggiuntivi	25% entro 2016	28,57%	+3,57%	100
2016	Criscuolo Pasquale	REPERIRE RISORSE A FAVORE DEI PROGETTI DELL'ENTE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Progetti finanziati	N. progetti finanziati/N. progetti presentati*100	Misurare la capacità progettuale	30%	75%	+45	100
2016	Criscuolo Pasquale	PIANO STRATEGICO DI SVILUPPO DEL SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Presentazione in Giunta della relazione tecnica		Rappresentare lo scenario attuale e il percorso di evoluzione	entro 15/04/2016	26/04/2016	+11	100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA -SETTORE CENTRALE UNICA ACQUISTI, AVVOCATURA, CONTRATTI, PATRIMONIO									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Ghilardi Lamberto	VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO COMUNALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	nuovi contratti stipulati		evidenziare i nuovi rapporti contrattuali attivati	5	9	+4	100
2016	Ghilardi Lamberto	CONVENZIONE CON CREMONAFIERE S.P.A (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	stipula convenzione uso aree quartiere fieristico		evidenziare l'avvenuta formalizzazione dei rapporti	entro 30/11/2016	det. Dir 1554 in data 27/09/2016	- 64 gg	100
2016	Ghilardi Lamberto	PIANO ORGANICO ALIENAZIONI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	importo riscosso	quota anno 2015 X 2	evidenziare l'incremento delle entrate da alienazioni rispetto al 2015	non < a 1.000.000 di Euro	825.400,00	-174.600	83
79	Ghilardi Lamberto	REDAZIONE ATTI DI CESSIONE BONARIA DI BENI IMMOBILI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Riduzione spesa per incarichi notarili		evidenziare il risparmio economico nella gestione degli atti di esproprio	> a 25.000 Euro	n. 6 acquisizioni x 2000 € = 12.000	- 13.000	48
2016	Ghilardi Lamberto	RIORGANIZZAZIONE CENTRALE UNICA ACQUISTI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Gare esperite con valenza extracomunale		evidenziare la concretizzazione del modello di aggregazione dei servizi	non < a 1	5	+4	
2016	Ghilardi Lamberto	RIORGANIZZAZIONE CENTRALE UNICA ACQUISTI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Approvazione convenzione/protocollo operativo		evidenziare l'adesione al modello organizzativo da parte di enti esterni	entro 30 settembre 2016	delibera G.C. n.126/43025 in data 06/07/2016		100
2016	Ghilardi Lamberto	APPALTI COMPLESSI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	gare esperite	Gare concluse/gare da avviare *100	evidenziare il soddisfacimento delle richieste di affidamento da parte dei servizi	90%	7/7*100 - gare indette: festa torrione - servizio accertamento e riscossione entrate - servizio di ricovero cani vaganti e randagi - vulnerabilità e rischio sistimico - sportello funzionale - servizio bike sharing - affidamento servizio RSPP -	+1%	
2016	Ghilardi Lamberto	APPALTI COMPLESSI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	ricorsi ricevuti	Ricorsi ricevuti/gare esperite *100	evidenziare la qualità delle procedure	< al 10%	0	-10%	100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA -SETTORE CENTRALE UNICA ACQUISTI, AVVOCATURA, CONTRATTI, PATRIMONIO									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Ghilardi Lamberto	NUOVO MODELLO GESTIONE ALLOGGI ERP (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Contenimento tempi di risposta all'inquinato per problematiche condominiali		evidenziare la tempestività dei tempi di risposta	< a 10 gg.	4 gg.	-6 gg	
2016	Ghilardi Lamberto	NUOVO MODELLO GESTIONE ALLOGGI ERP (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) percentuali alloggi ERP in disponibilità da Comune/Aler assegnati	Alloggi non assegnati /alloggi assegnabili *100	evidenziare il contenimento del numero di alloggi non assegnati	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) superiore al 60%	83/149*100= 56%	-4%	
2016	Ghilardi Lamberto	NUOVO MODELLO GESTIONE ALLOGGI ERP (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	risparmio oneri corrispettivo nell'anno 2016		evidenziare il risparmio in termini di corrispettivo per gestione esterna	> a 250.000 €	245.000	--5000	
									98
2016	Ghilardi Lamberto	INDIVIDUAZIONE SEDI PER LE ATTIVITA' DEI QUARTIERI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	aree orti assegnate	aree contrattualizzate ad orto/ aree utilizzate di fatto*100	evidenziare il livello di regolamentazione dell'utilizzo	< al 50%	20/44*100 = 46%	-4%	
2016	Ghilardi Lamberto	INDIVIDUAZIONE SEDI PER LE ATTIVITA' DEI QUARTIERI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	nuovi introiti da concessioni		evidenziare gli introiti aggiuntivi derivanti dalla regolamentazione	non > a 5.000,00	0	-5.000	
2016	Ghilardi Lamberto	INDIVIDUAZIONE SEDI PER LE ATTIVITA' DEI QUARTIERI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	presentazione relazione alla Giunta sull'esito del censimento aree verdi da regolamentare		evidenziare la priorità del completamento della verifica	entro 15 ottobre	dic-16	+62	
									67

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE POLITICHE SOCIALI									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Grossi Eugenia	CONTRASTARE POVERTÀ E FACILITARE ACCESSO AI SERVIZI PER L'INFANZIA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Riduzione della spesa per mense, nidi e centri estivi rispetto al precedente anno	previsione spesa 2016 - spesa 2015 / spesa 2015 * 100 - 120.000,00- 106.211,00/106.211,00*100	razionalizzare la spesa per l'accesso ai servizi	riduzione del 13%	riduzione del 17%	-4%	100
2016	Grossi Eugenia	EFFICIENTARE IL SISTEMA DI OFFERTA PUBBLICA PER LA DISABILITÀ (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Comunicazione G.C. sui livelli di partecipazione al costo dei servizi ed in relazione agli standard offerti		garantire un'equa distribuzione delle risorse	entro 31/12/2016	rinvio 2017		
2016	Grossi Eugenia	EFFICIENTARE IL SISTEMA DI OFFERTA PUBBLICA PER LA DISABILITÀ (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	report alla Giunta Comunale sull'analisi dei servizi CDI, SAD, SAAP		mantenimento e sostenibilità del sistema di offerta dei servizi per la disabilità	entro 31/12/2016	rinvio 2017		0
2016	Grossi Eugenia	WELFARE CARE PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E RETI SOLIDALI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	aumento dei soggetti del privato sociale attivati e di azioni maggiormente differenziate da parte del terzo settore	(n. 10 soggetti 2016 - n. 7 soggetti 2015)/n. 7 soggetti 2015 *100	differenziazione e diffusione delle risposte per la tutela delle persone fragili	aumento del 42%	57%	+15%	100
2016	Grossi Eugenia	AUMENTARE LA CAPACITÀ RIGENERATIVA DEI SERVIZI NEL CONTRASTO ALL'ESCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Percentuale attuazione percorsi in base alle segnalazioni pervenute	n. percorsi attivati / n. segnalazioni pervenute*100	sviluppo di sistemi integrati per il contrasto alla povertà	90% percorsi attivati	90%		100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE POLITICHE SOCIALI									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Grossi Eugenia	PER UN NUOVO SISTEMA ACCOGLIENZA INTEGRATA NEL COMUNE DI CREMONA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Strutturazione e avvio equipe integrata di lavoro (pubblico e privato sociale)	Comunicazione di Giunta in merito all'avvio dell'equipe integrata	valorizzare le figure professionali del pubblico e del privato sociale per un lavoro in team multidisciplinare	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) Comunicazione Giunta entro 31/12/2016	Comunicazione Giunta Comunale n. 3603 del 14/12/2016		100
2016	Grossi Eugenia	SPERIMENTAZIONE DI POLITICHE PER LA COESIONE SOCIALE E LA SOLIDARIETA': TUTOR CONDOMINIALE	Percentuale di implementazione degli accessi ai servizi comunali per la casa attraverso gli sportelli territoriali	(n. 600 accessi 2° semestre 2016 - n. 400 accessi 1° semestre 2016)/n. 400 accessi*100	avviare e consolidare i servizi territoriali per l'accesso/mantenimento all'abitare	aumento del 50%	53%	+3%	100
104	Grossi Eugenia	RIDEFINIRE GLI ASSETTI DELLA GOVERNANCE DI AMBITO (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Approvazione convenzione dell'assetto organizzativo programmatico interdistrettuale		implementazione delle funzioni programmatiche territoriali	entro 31/12/2016	rinvio al 2017		0
2016	Grossi Eugenia	WELFARE IN CO-PROGETTAZIONE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Identificazione dei bisogni e delle risorse del territorio attraverso la realizzazione di laboratori	(n° 5 laboratori 2016 - n° 0 laboratori 2015)/n° 5 laboratori 2016 *100		100%	100%		
2016	Grossi Eugenia	WELFARE IN CO-PROGETTAZIONE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Realizzazione progetti di servizio civile e garanzia giovani	(n 2 progetti 2016 - n° 0 progetti 2015)/n° 2 progetti 2016 *100	Creare un supporto alla comunità	100%	100%		100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - UNITA' DI STAFF URBANISTICA E AREA OMOGENEA									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Masserdotti Marco	AVVIO DEL PROGETTO EUROPEAN REGION OF GASTRONOMY (ERG) (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Adesione al progetto ERG	N° soggetti aderenti / N° potenziali aderenti * 100 = 20/100 * 100	Massimizzare l'adesione al progetto da parte dei soggetti interessati	20%	53/100 x 100 = 53%	+33%	100
2016	Masserdotti Marco	ADOZIONE DELLA VARIANTE AL PROGRAMMA INTEGRATO DI INTERVENTO À "CREMONA CITY HUBÀ" (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Adozione della Variante da parte della Giunta comunale nei termini prefissati		Adottare la variante nei termini	31/12/2016	Variante non adottata entro il 31/12/2016		80
2016	Masserdotti Marco	INFORMATIZZAZIONE DELLE PRATICHE URBANISTICHE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) Sperimentazione procedure urbanistiche informatiche	n. pratiche oggetto di sperimentazione andata a buon fine/n. pratiche da informatizzare *100	Sperimentare e testare positivamente le nuove procedure informatiche	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) 25%	75/150 x 100 = 50%	+25%	100
2016	Masserdotti Marco	MIGLIORAMENTO EFFICIENZA ENERGETICA EDIFICI PRIVATI	Incremento degli edifici con efficienza energetica A e A+ sul territorio comunale	edifici (A e A+) 2016 - edifici (A e A+) 2015 / edifici (A e A+) 2015 x 100 = 442 - 402 / 402 x 100	Migliorare la performance energetica degli edifici privati	10%	(171-127)/127 x 100 = 35%	+25%	100
2016	Masserdotti Marco	FASCICOLO ELETTRONICO D'IMPRESA	Inserimento pratiche nel fascicolo d'impresa	N. pratiche inserite nel fascicolo impresa / N. pratiche pervenute (dal 1/9/16 al 31/12/16) x 100 = 30 / 40 x 100	Massimizzare l'introduzione delle pratiche nel fascicolo d'impres	75%	90%	+15%	100
2016	Masserdotti Marco	REVISIONE DEL REGOLAMENTO DEL COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE (ASSEGNAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Approvazione da parte del Consiglio Comunale del Regolamento nei termini prefissati		Approvare il regolamento nei termini fissati da Regione Lombardia	Entro 31/12/2016	Regolamento non approvato entro il 31/12/2016		80
2016	Masserdotti Marco	ATTUAZIONE CONVENZIONE PER ATTIVITA' DI COOPERAZIONE TRA COMUNE DI CREMONA E AGENZIA DEL TERRITORIO (ASSEGNAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	N° segnalazioni effettuate		Contrastare il fenomeno dell'elusione e dell'evasione fiscale	n. 500 segnalazioni	671	+171	100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE LAVORI PUBBLICI E MOBILITA' URBANA									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Pagliarini Marco	MANUTENZIONE PERIODICA E STRAORDINARIA DELLE STRUTTURE DI ARREDO E LUDICO-RICREATIVE DEI PARCHI E GIARDINI COMUNALI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	% di parchi oggetto di riqualificazione sul totale dei parchi analizzati	n° parchi riqualificati (8) / n° parchi attrezzati con area gioco (n° 39 aree comunali)*100	mantenere gli arredi dei parchi efficienti ed in sicurezza	20% (8)	20% (8/39)		100
2016	Pagliarini Marco	DEFINIRE UN PROTOCOLLO OPERATIVO CON L'AGENZIA PER IL TPL (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	n° report relativi alla gestione	n° report relativi alla gestione	monitorare l'andamento e la bontà del servizio erogato	4	4		94
2016	Pagliarini Marco	PROGETTAZIONE OPERE INFRASTRUTTURALI VIABILISTICHE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	approvazione delle linee guida del PUMS attraverso delibera di giunta comunale	n° 1 atto di approvazione del PUMS	attuazione delle fasi operative necessarie per la redazione del PUMS	entro il 30.11.2016	Delibera Giunta Comunale n. 222 del 30.11.2016		100
2016	Pagliarini Marco	PROGETTAZIONE OPERE INFRASTRUTTURALI POP 2016 (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	n° progetti definitivi approvati	n° progetti definitivi approvati	predisposizione dei progetti per la realizzazione delle opere (pista ciclopedonale Viale Trento Trieste, Mantova, Via Brescia, via Bergamo, ampliamento strada san Felice San Savino, Riqualificazione via Giordano via del Sale, collegamento ciclopedonale via Milano q.re Picenengo, sistemazione comparto san Bernardo, pista ciclabile Cavatigozzi, riqualificazione asse viario Maristella, sistemazione comparto via Cadore via A. Melone, pista ciclabile Boschetto)	3	n. 3: Ciclabile Cavatigozzi 1 lotto - Ciclabile Cavatigozzi 2 lotto D.G. p.g. 73518/16 - Ciclopedonale via dei Ciliegi D.G. p.g. 71255/16		
2016	Pagliarini Marco	PROGETTAZIONE OPERE INFRASTRUTTURALI POP 2016 (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	n° progetti preliminari approvati	n° progetti preliminari approvati	predisposizione dei progetti per la realizzazione delle opere	8	7: Ciclopedonale viale Trento Trieste G.G. p.g. 70343/16 - Pista di via Mantova G.G. p.g. 70343/16 - Pista di via Brescia G.G. p.g. 70343/16 - Pista di via Bergamo G.G. p.g. 70343/16 - Collegamento ciclopedonale via Milano q.re Picenengo D.G. p.g. 44966/16 - Ciclabile Cavatigozzi 2° lotto D.G. p.g. 73518/16 - Ciclopedonale via dei Ciliegi - D.G. p.g. 47292/16		94

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE LAVORI PUBBLICI E MOBILITA' URBANA									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Pagliarini Marco	EFFICIENTAMENTO DELLA PUBBLICA ILLUMINAZIONE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C del 30/11/2016) Approvazione atti ed acquisizione reti illuminazione pubblica	Delibera di Giunta Comunale - Delibera di Consiglio Comunale	Definire la proposta di acquisto reti IP	Entro il 31/12/2016	31/12/2016 (Deliberazione di Consiglio Comunale n. 62/79078 19 dicembre 2016)		100
2016	Pagliarini Marco	ACQUISIZIONE DEI FINANZIAMENTI PER OPERE PUBBLICHE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	% acquisizione contributo rispetto al valore economico evidenziato nel POP - anno 2016 pari ad euro 1.600.000,00	contributo /investimento totale anno 2016 euro 1.600.000,00	acquisire contributi per la realizzazione di piste ciclabili programmate. La ricerca del finanziamento ha lo scopo di generare risorse aggiuntive da sostituire alle risorse proprie in modo da poterle svincolare e riutilizzare per altre progettualità individuate dall'Amministrazione Comunale.	40%	37%	-3%	
2016	Pagliarini Marco	ACQUISIZIONE DEI FINANZIAMENTI PER OPERE PUBBLICHE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	n° progetti finanziati/n° progetti programmati	n° progetti finanziati/n° progetti programmati	addvenire alla realizzazione delle piste ciclabili programmate	50%	50%		96
2016	Pagliarini Marco	PROTOCOLLO OPERATIVO DI INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA TERRITORIALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	stipula della convenzione attraverso determinazione dirigenziale		definire le modalità ed i criteri prestazionali della disponibilità volontaria	1 entro il 30 giugno 2016	determinazione dirigenziale n. 713 del 9 maggio 2016		100
2016	Pagliarini Marco	PROSECUZIONE DELLE ATTIVITA' DI EFFICIENTAMENTO E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO CIMITERIALI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	incremento % delle prestazioni fornite dall'impianto di cremazione, rispetto all'anno precedente afferente il Polo della Cremazione anno 2015 eseguite circa 2.000 cremazioni	prestazioni anno in corso - prestazioni anno precedente / prestazioni anno precedente	conseguire il 100% di soddisfazione delle richieste da parte dell'utenza	10% (200 cremazioni in piu')	36% (663 cremazioni in piu')	+ 26%	100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE SVILUPPO LAVORO, AREA OMOGENEA E AMBIENTE									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Pesaro Mara	CREMONA CITTA' INTERNAZIONALE VALORIZZAZIONE DEL SISTEMA FIERISTICO (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Delibera G.C. di approvazione accordo per la gestione degli spazi per manifestazioni sportive			entro il 15/05/2016	Delibera di Giunta Comunale n. 84 11/05/2016	-4	
2016	Pesaro Mara	CREMONA CITTA' INTERNAZIONALE VALORIZZAZIONE DEL SISTEMA FIERISTICO (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Delibera G.C. di approvazione della convenzione per la gestione degli immobili			entro il 31/10/2016	Delibera di Giunta Comunale n. 168 del 21/09/2016	-40	
2016	Pesaro Mara	CREMONA CITTA' INTERNAZIONALE VALORIZZAZIONE DEL SISTEMA FIERISTICO (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Delibera G.C. di approvazione dell'accordo per la gestione dei parcheggi			entro il 30/06/2016	21/09/2016	+83	
2016	Pesaro Mara	CREMONA CITTA' INTERNAZIONALE VALORIZZAZIONE DEL SISTEMA FIERISTICO (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Riunioni Gruppo Lavoro			4	4		80
2016	Pesaro Mara	PROSECUZIONE ATTIVITA' PROPEDEUTICHE ALLA REALIZZAZIONE DEL CONTRATTO DI FIUME (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) Delibera di G.C. di approvazione dell'accordo territoriale 'Verso il Contratto di Fiume'		Avvio del processo partecipato per la riqualificazione e valorizzazione della media valle del Po	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) entro il 31/12/2016	09/11/2016	- 52	100
2016	Pesaro Mara	PLIS DEL PO E DEL MORBASCO	Delibera di Giunta Comunale di approvazione dell'accordo con i comuni per la partecipazione al bando Cariplo			entro il 15/05/2016	Delibera di Giunta Comunale n. 83 dell'11/05/2016 "Approvazione Accordo di Partenariato	-4	
2016	Pesaro Mara	PLIS DEL PO E DEL MORBASCO	Ricerca fonti di finanziamento			entro il 30/05/2016	30/05/2016 data di presentazione a Fondazione Cariplo del progetto "Paesaggi in rete"		100
2016	Pesaro Mara	BILANCIO AMBIENTALE CONSUNTIVO E PREVENTIVO (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Rispetto dei tempi di approvazione dei due atti			entro il 30/06/2016	Delibera di Giunta Comunale n. 39 del 14.07.2016	+14	100

Relazione sulla performance 2016 – Comune di Cremona

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE SVILUPPO LAVORO, AREA OMOGENEA E AMBIENTE									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Pesaro Mara	GESTIONE DEL CANILE COMUNALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Affidamento del servizio di gestione			(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) entro il 31/10/2016	n. 170 del 21.9.2016	-40	
2016	Pesaro Mara	GESTIONE DEL CANILE COMUNALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Delibera di Giunta Comunale			entro il 31/03/2016	Con deliberazione n. 705/24428 del 15 marzo il Consiglio comunale ha approvato la convenzione che regola i rapporti con i Comuni aderenti a decorrere dall'atto di aggiudicazione del nuovo servizio	- 16	100
2016	Pesaro Mara	TERMOCOMBUSTORE - PROCEDURA DI DECOMMISSIONING (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Documento interno conseguente alla prima fase			entro il 30/11/2016	E' stato elaborato un documento (prot. n. 69986 del 16/11/2016)		100
2016	Pesaro Mara	TERMOCOMBUSTORE - PROCEDURA DI DECOMMISSIONING (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Documento interno conseguente alla seconda fase			entro il 30/11/2016	E' stato elaborato un documento (prot. n. 69986 del 16/11/2016)	-14	100
2016	Pesaro Mara	HORIZON 2020 (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Incontri internazionali			2	2		100
2016	Pesaro Mara	AZIONI DI AREA VASTA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Convenzioni per gestione integrata di servizi			Convenzioni	Deliberazione di Consiglio comunale n. 58 del 19/12/2016 relativa al servizio di elaborazione delle paghe e dei conseguenti adempimenti previdenziali e fiscali per i dipendenti e gli amministratori del Comune di Castelverde.		
2016	Pesaro Mara	AZIONI DI AREA VASTA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) n. Unioni (comprendenti i 12 Comuni di cintura) partecipanti alle riunioni del gruppo lavoro			(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) 4	4: Unione Flumina (Spinadesco, Sesto ed Uniti, Castelverde e Pozzaglio) Unione Del delmona (Gadesco Pieve Delmona e Persico Dosimo) Unione dei Comuni centuriati di Bonemerse e Malagnino Unione Fluvialis Civitas (Gerre de' Caprioli, Stagno Lombardo, Pieve d'Olimi, San Daniele Po)		
2016	Pesaro Mara	AZIONI DI AREA VASTA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Percentuale di partecipazione dei componenti il Gruppo Lavoro alle riunioni, rilevabile dai verbali			60%	95%	+35%	100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE CULTURA, MUSEI E CITY BRANDING									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Quaglia Maurizia	DEFINIZIONE, PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEGLI EVENTI E DELLE MANIFESTAZIONI DEL PROGRAMMA 'CULTURA A CREMONA 2016' - PROGRAMMAZIONE DI 'CULTURA A CREMONA 2017' (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Attività dei comitati scientifici preposti ad alcune iniziative		L'indicatore permette di verificare l'attività di comitati di livello nazionale e internazionale preposti ad alcune delle iniziative	Present. 2 prog a Min Beni Cul e Turismo	2		
2016	Quaglia Maurizia	DEFINIZIONE, PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEGLI EVENTI E DELLE MANIFESTAZIONI DEL PROGRAMMA 'CULTURA A CREMONA 2016' - PROGRAMMAZIONE DI 'CULTURA A CREMONA 2017' (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Coinvolgimento sponsor	Sponsorizzazioni accertate/totali spese impegnate per iniziative realizzate - 300.000/455.000	L'indicatore permette di valutare l'incidenza della partecipazione di sponsor e finanziatori, rilevando nel contempo il grado di interesse suscitato dalle proposte avanzate	almeno 65%	53%	-12%	
2016	Quaglia Maurizia	DEFINIZIONE, PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEGLI EVENTI E DELLE MANIFESTAZIONI DEL PROGRAMMA 'CULTURA A CREMONA 2016' - PROGRAMMAZIONE DI 'CULTURA A CREMONA 2017' (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) Gradimento degli eventi proposti (Notte dei Musei, Porte Aperte Festival, Mostra su Janello Torriani, Progetto Art Glass)	% giudizi = 0 > di soddisfazione		80%	80% (321/401)		93
2016	Quaglia Maurizia	PREDISPOSIZIONE E REALIZZAZIONE DI INIZIATIVE PER LA VALORIZZAZIONE DELLE DIVERSE FORME DI ESPRESSIVITA' (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	coinvolgimento di soggetti attivi negli ambiti artistici individuati	nr. soggetti attivi 2016-nr. soggetti attivi 2015/nr. soggetti attivi 2015 *100 - (43-39)/39*100	L'indicatore consente di monitorare l'effettivo consolidamento delle modalità operative proposte	10%	+10% (43/39)		100
2016	Quaglia Maurizia	PREDISPOSIZIONE E REALIZZAZIONE DELLA PROGRAMMAZIONE CULTURALE PARTECIPATA 2016/2017 (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Realizzazione delle iniziative	Nr. progetti realizzati / nr progetti presentati	L'indicatore consente di monitorare l'effettiva fattibilità dei progetti presentati	60%	49% (40/81)	-11%	
2016	Quaglia Maurizia	PREDISPOSIZIONE E REALIZZAZIONE DELLA PROGRAMMAZIONE CULTURALE PARTECIPATA 2016/2017 (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) Coerenza dei contenuti	Nr. progetti coerenti con i filoni tematici proposti/totali progetti presentati	L'indicatore permette di monitorare l'effettiva adesione dei soggetti proponenti alle proposte annuali	60%	67% (55/81)	+ 7%	91

Relazione sulla performance 2016 – Comune di Cremona

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE CULTURA, MUSEI E CITY BRANDING									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Quaglia Maurizia	REALIZZAZIONE DELLE AZIONI DI PROGETTO DEL 'DISTRETTO CULTURALE DELLA CITTA' DI CREMONA' (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Approvazione di G.C accordi di collaborazione nell'ambito del Distretto Culturale		L'indicatore permette di verificare la consistenza delle relazioni tra i partner del distretto, attraverso la formalizzazione delle collaborazioni nate dalle azioni di progetto	2	2 (argomento di G. Comunale n. 3910 del 23.12.2016) relativi all'Università di Pavia e la Scuola di Liuteria e tra il Politecnico di Milano e la Scuola di Liuteria		
2016	Quaglia Maurizia	REALIZZAZIONE DELLE AZIONI DI PROGETTO DEL 'DISTRETTO CULTURALE DELLA CITTA' DI CREMONA' (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Avvio sportello servizi liutai		L'indicatore consente di dimostrare la effettiva realizzazione dell'obiettivo mediante la trasformazione delle attività dei laboratori da sole attività di ricerca ad attività di servizio con impostazione del monitoraggio e rilevazione dell'utenza e dei servizi richiesti /resi. L'annualità 2017 potrà presentare indicatori di risultato quantitativi basati sull'utenza rilevata, sui tempi di erogazione del servizio, sulla soddisfazione dell'utenza.	entro 31/12/2016	08/11/2016	-53	
2016	Quaglia Maurizia	REALIZZAZIONE DELLE AZIONI DI PROGETTO DEL 'DISTRETTO CULTURALE DELLA CITTA' DI CREMONA' (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Misura dei finanziamenti ottenuti	Finanziamento ottenuto /finanziamento richiesto	Efficienza dell'azione	80%	93%	13%	
2016	Quaglia Maurizia	REALIZZAZIONE DELLE AZIONI DI PROGETTO DEL 'DISTRETTO CULTURALE DELLA CITTA' DI CREMONA' (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Nuovi corsi di laurea attivati in città		Offerta Formativa Università di Pavia	1	2: Corso di laurea magistrale a ciclo unico in conservazione e restauro dei beni culturali - Laurea Magistrale in ingegneria dell'informazione Musical Acoustics presso Politecnico di Milano	+1	100
2016	Quaglia Maurizia	AVVIO DELLE ATTIVITA' DELLA NUOVA RETE BIBLIOTECARIA CREMONESE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Accordo per gestione servizi con rete bibliotecaria bresciana (deliberazione di Giunta Comunale		Efficienza azione amministrativa e continuità del servizio	entro 01/09/2016	Delibera di Giunta Comunale n.147 del 10/08/2016	-22	
2016	Quaglia Maurizia	AVVIO DELLE ATTIVITA' DELLA NUOVA RETE BIBLIOTECARIA CREMONESE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Incremento di copie di e-book scaricati da Media Library on line rispetto al 2015	N. e-book 2016 - N. e-book 2015/N. e-book 2015 * 100	Incremento utilizzo biblioteca digitale	0,5 %	17% (40.667 - 34.758)/34.758)*100	+16,5%	
2016	Quaglia Maurizia	AVVIO DELLE ATTIVITA' DELLA NUOVA RETE BIBLIOTECARIA CREMONESE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Numero corsi coding per bambini con prima rilevazione utenti		Alfabetizzazione digitale	2	13	+11	
2016	Quaglia Maurizia	AVVIO DELLE ATTIVITA' DELLA NUOVA RETE BIBLIOTECARIA CREMONESE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Rilievi di Regione Lombardia in sede di istruttoria per l'autorizzazione della nuova Rete		Efficacia e correttezza dell'azione amministrativa	Assenza di rilievi	Nessun rilievo		100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE CULTURA, MUSEI E CITY BRANDING									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Quaglia Maurizia	ELABORAZIONE STUDIO DI FATTIBILITA' PER LA CREAZIONE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Deliberazione C.C per nuovi accordi con Biblioteca Statale		Efficacia, correttezza e legittimità dell'azione amministrativa	entro 31/07/2016	1 determinazione (n. 2328 del 14 dicembre 2016)	+136	
2016	Quaglia Maurizia	ELABORAZIONE STUDIO DI FATTIBILITA' PER LA CREAZIONE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Manifestazioni di interesse per l'adesione al Sistema urbano	Soggetti che manifestano interesse all'adesione/ai soggetti interpellati	Efficacia dell'azione amministrativa e correttezza delle proposte di sistema, dimostrata attraverso la percentuale delle adesioni	70%	70%		100
2016	Quaglia Maurizia	DEFINIZIONE DI ATTIVITA' DI MONITORAGGIO DEI FLUSSI TURISTICI ALBERGHIERI	Approvazione Del C.C. intese (Cam. Com. e Provincia) della struttura di accoglienza e informazione turistica		Avvio della struttura di accoglienza e informazione turistica ex art. 11 L.R. 27/2015	entro maggio 2016	Deliberazione Consiglio Comunale n. 31 del 18/05/2016	-13	
2016	Quaglia Maurizia	DEFINIZIONE DI ATTIVITA' DI MONITORAGGIO DEI FLUSSI TURISTICI ALBERGHIERI	Report di monitoraggio alla Giunta Comunale		I report di monitoraggio sono uno strumento di analisi ai fini della corretta programmazione di eventi e progetti sulla città	2 report	1	-1	75
2016	Quaglia Maurizia	REALIZZAZIONE DI UN PROGRAMMA INTEGRATO DELLE MISSIONI ALL'ESTERO	Deliberazione di G.C di adesione alla Associazione Europea delle Vie di Mozart		Efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa: l'adesione alle EMW permette di entrare in una rete qualificata anche ai fini della partecipazione a progetti comunitari	entro 31/12/2016	Delibera di Giunta Comunale n. 234 del 14/12/2016	-17	
2016	Quaglia Maurizia	REALIZZAZIONE DI UN PROGRAMMA INTEGRATO DELLE MISSIONI ALL'ESTERO	Nuovi prodotti di comunicazione (ita/eng)		Sperimentazione format comunicazione internazionale	2 prodotti	2		100

Relazione sulla performance 2016 – Comune di Cremona

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - UNITA' DI STAFF PROVVEDITORATO ED ECONOMATO									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Secchi Tania	PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA SPESA CORRENTE NELL'AMBITO DELLA 'SPENDING REVIEW' NAZIONALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Predisposizione di un documento che metta in evidenza i risparmi attesi ed il periodo nel quale si concretizza il risparmio.	Termine di presentazione del documento	Razionalizzare la spesa	entro 30/11/2016	12/01/2017	+43	
2016	Secchi Tania	PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA SPESA CORRENTE NELL'AMBITO DELLA 'SPENDING REVIEW' NAZIONALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Report monitoraggio consumi energetici e fornitura di acqua		Controllo della spesa e verifica maggiori punti energivori	4	4		
2016	Secchi Tania	PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA SPESA CORRENTE NELL'AMBITO DELLA 'SPENDING REVIEW' NAZIONALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Risparmio atteso sulle spese di funzionamento	$(Spesa\ 2016 - spesa\ 2015) * 100 / spesa\ 2015$ $3.199.804,12 - 3.336.880,92 = 137.076,80 / 3.336.880,92 * 100 = 4$ NATURA SPESE DA RAZIONALIZZARE: Spese energetiche, servizi di pulizia e facchinaggio, materiale di consumo vario (prodotti di pulizia, cancelleria)	Contenimento della spesa	-4%	-5,57%	+1,57%	
2016	Secchi Tania	PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA SPESA CORRENTE NELL'AMBITO DELLA 'SPENDING REVIEW' NAZIONALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Rispetto dei limiti previsti dalle norme di "spending review": automezzi 30% del 2011 rappresentanza pubblicità e convegni 20% del 2009 ed elaborazione di report		Mantenere costante il controllo dei limiti di spesa per assicurare il rispetto della norma	6 (cadenza bimestrale)	6		100
2016	Secchi Tania	GESTIONE ACQUISTO DI BENI E SERVIZI NELL'AMBITO DELLA CENTRALE UNICA ACQUISTI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) Numero acquisti per attraverso convenione Consip e piattaforma telematica Sintel - Regione		Misurazione volumi gestionali di procedure telematiche	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) 155	214	+59	
2016	Secchi Tania	GESTIONE ACQUISTO DI BENI E SERVIZI NELL'AMBITO DELLA CENTRALE UNICA ACQUISTI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Numero acquisti sul Mercato elettronico		Misurazione volumi gestionali di procedure telematiche	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) 120	92	-28	
2016	Secchi Tania	GESTIONE ACQUISTO DI BENI E SERVIZI NELL'AMBITO DELLA CENTRALE UNICA ACQUISTI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) Incremento del ricorso al mercato elettronico nazionale e regionale ed alle convenzioni Consip rispetto al 2015	$(n.\ affidamenti\ telematici\ 2016 - n.\ affidamenti\ telematici\ 2015) / n.\ affidamenti\ telematici\ 2015 * 100$ $(275-250) / 250 * 100 = 10$	Perseguire maggiore qualità ed efficacia dell'azione amministrativa	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) + 10%	0	-10%	
2016	Secchi Tania	GESTIONE ACQUISTO DI BENI E SERVIZI NELL'AMBITO DELLA CENTRALE UNICA ACQUISTI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Numero corsi interni organizzati per la formazione sull'utilizzo della piattaforma degli acquisti regionale		Rispetto della normativa	5	3 (ICT, Cultura e Politiche Sociali)	-2	
2016	Secchi Tania	GESTIONE ACQUISTO DI BENI E SERVIZI NELL'AMBITO DELLA CENTRALE UNICA ACQUISTI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Numero gare d'appalto gestite		Misurazione della partecipazione alla Centrale Unica Acquisti	15	94	+79	67

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - UNITA' DI STAFF PROVVEDITORATO ED ECONOMATO									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Secchi Tania	GESTIONE CENTRO SPORTIVO PISCINE COMUNALI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) Report mensili utenti piscina		Monitorare l'utenza che accede ai servizi	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) 12	12		
2016	Secchi Tania	GESTIONE CENTRO SPORTIVO PISCINE COMUNALI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) Elaborazione bilanci Fin in rapporto al progetto di finanza		Riqualificazione in termini gestionali e infrastrutturali	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) entro il 31/12/2016	31/12/2016		100
2016	Secchi Tania	AUMENTO DELLA PERCENTUALE DI COPERTURA DEI COSTI DEL SERVIZIO A DOMANDA INDIVIDUALE IMPIANTI SPORTIVI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Incremento delle entrate del servizio a domanda individuale rispetto al 2015	totale entrate 2016 - totale entrate 2015/entrate 2015 * 100 135.000 - 110.000= 25.000/110.000 * 100=	Verificare l'aumento delle entrate ai fini della maggiore copertura dei costi del servizio a domanda individuale	23%	80,84% su impianti sportivi	+57,84	100
2016	Secchi Tania	REVISIONE FISCALITAÀ PASSIVA DELL'ENTE (ASSEGNAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Importo Irap recuperato dagli anni 2014,2015 e 2016		Recupero risorse	€ 40.000,00	€ 93.564,00 Irap 2014 e 2011	+53.564	100

Relazione sulla performance 2016 – Comune di Cremona

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE GESTIONE GIURIDICO-AMMINISTRATIVA ED ECONOMICA DEI RAPPORTI DI LAVORO									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Segalini Maurizio	CONVENZIONARE IL SERVIZIO BUSTE PAGA E TRATTAMENTI PENSIONISTICI CON ALTRI COMUNI DEL CIRCONDARIO CREMONESE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	testo convenzioni proposte e deliberate dai Consigli Comunali	1 testo di convenzionamento per tutti i Comuni convenzionati	Standardizzare al massimo il servizio erogato	n. 3 convenzioni entro 31.10.2016	1 convenzione entro 31/12/2016 in quanto il target iniziale è stato modificato dalla G.C.	-2	33
2016	Segalini Maurizio	COORDINAMENTO OPERATIVO DEI PRESIDI DI SORVEGLIANZA, CUSTODIA E USCERATO DELLE PRINCIPALI SEDI COMUNALI	n. gg di presidio garantiti per organizzazione eventi in relazione al n. gg. richiesti	n. gg realizzati su n. gg richiesti	Accertare l'efficacia che il nuovo coordinamento garantisce nel presidio degli eventi nelle diverse sedi comunali	accogliere >80% richieste	83%	+3%	100
2016	Segalini Maurizio	MONITORAGGIO E REPORTING INERENTE MOLTEPLICI PROFILI ORGANIZZATIVI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Diminuzione spesa salario accessorio (12 voci contrattuali: rischio, 3 turnazioni, 2 maggiorazioni orario, 2 reperibilità, maneggio valori, 3 indennità di funzione)	(Spesa 2016 - Spesa 2015)/Spesa 2015*100	monitorare e controllare la spesa flessibile del fondo per l'incentivazione del personale	-1%	0,66%	+1,66%	
2016	Segalini Maurizio	MONITORAGGIO E REPORTING INERENTE MOLTEPLICI PROFILI ORGANIZZATIVI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Grado di assenza di tutti gli operatori comunali nell'anno 2016	(gg di assenza 2016 - gg di assenza 2015)/gg di assenza 2015*100	misurare e valutare il livello di presenza in servizio del personale comunale	-1%	-4,51%	-3,51%	
2016	Segalini Maurizio	MONITORAGGIO E REPORTING INERENTE MOLTEPLICI PROFILI ORGANIZZATIVI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Invarianza del costo medio dei pasti erogati	(Costo Totale pasti 2015/N pasti 2015 = Costo Totale pasti 2016/N pasti 2016)	verificare il livello di gradimenti indiretto sulla base della fruizione del servizio da parte dei dipendenti	CM pasti 2015 = CM pasti 2016	da € 7,73 per anno 2015 la spesa passa a € 7,97 per l'anno 2016	+0,24 (indice di inflazione)	
2016	Segalini Maurizio	MONITORAGGIO E REPORTING INERENTE MOLTEPLICI PROFILI ORGANIZZATIVI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Invarianza della spesa del lavoro straordinario da parte del personale dipendente	Spesa 2016 = Spesa 2015	Monitorare e contenere la spesa del lavoro straordinario	spesa 2016 = spesa 2015	spesi € 159.657 nell'anno 2016 a fronte di € 170.143 nel 2015 = -6%	-6%	
2016	Segalini Maurizio	MONITORAGGIO E REPORTING INERENTE MOLTEPLICI PROFILI ORGANIZZATIVI (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Percentuale di Visite Mediche	(Visite effettuate/Visite programmate)*100	migliorare costantemente le prestazioni del Medico Competente	95%	eseguiti 301 visite su 306 programmate pari al 98%	+3%	100
2016	Segalini Maurizio	AUMENTO DEGLI INSERIMENTI NEI SERVIZI COMUNALI E CONVENZIONATI DI VOLONTARI CIVILI	progetti di inserimento presentati e accolti	n. progetti approvati su n. progetti presentati	individua la capacità di progettazione dei servizi comunali e delle associazioni	accolti >80% progetti presentati	100% (14/14)	+20%	100
2016	Segalini Maurizio	PROGETTAZIONE, PRESENTAZIONE E CONDIVISIONE CON LE RAPPRESENTANZE SINDACALI DI UN ACCORDO DECENTRATO IN MATERIA DI PROGRESSIONI ORIZZONTALI (ASSEGNAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Sottoscrizione accordo decentrato su progressioni orizzontali.	Sottoscrizione entro il 10 dicembre 2016.	Formalizzare l'accordo decentrato al fine di procedere alle selezioni del personale per l'attribuzione delle progressioni orizzontali nell'anno 2017	sottoscrizione entro 10/12/2016	La bozza di accordo è stata presentata ai sindacati in data 10 ottobre 2016		90

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE POLITICHE EDUCATIVE, PIANO LOALE GIOVANI, ISTRUZIONE E SPORT									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Toninelli Silvia	SCUOLE INFANZIA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Numero di bambini appartenenti ai territori competenti che hanno presentato domanda di iscrizione	numero di bambini che hanno presentato domanda di iscrizione /numero di bambini competenti*100	Verificare il numero dei competenti che ha presentato domanda di iscrizione	>67%	70%	3%	100
2016	Toninelli Silvia	SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Numero di partecipanti al corso di formazione 'Manovre di disostruzione pediatriche Mass Training che superano il test di verifica	numero di partecipanti che superano il test/ numero di partecipanti totale	Verificare l'efficacia della formazione	>95%	100%	+5%	
2016	Toninelli Silvia	SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Report di confronto dati di costo tra i nidi privati e i nidi comunali e rispetto all'inserimento di casi sociali e bambini portatori di handicap	Schema dei costi		entro il 30/09/2016	11/05/2016	-	
2016	Toninelli Silvia	SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Report afferente ricerca e confronto di dati tra fasce ISEE prevalenti, negli asili nido privati ed in quelli comunali.	Distribuzione dell'utenza privata e comunale nelle fasce ISEE		entro il 30/06/2016	31/10/2016		100
2016	Toninelli Silvia	SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. DEL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Percentuale di iscrizioni al servizio di ristorazione rispetto agli iscritti alle scuole infanzia	numero di iscritti alla ristorazione scolastica nelle scuole infanzia comunali e statali / numero iscritti alle scuole infanzia comunali e statali	Verificare il numero degli iscritti	>=95%	94,20%	-0,8%	
2016	Toninelli Silvia	SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. DEL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Percentuale di iscrizioni al servizio di ristorazione rispetto agli iscritti alle scuole primarie	numero di iscritti alla ristorazione scolastica nelle scuole primarie / numero iscritti alle scuole primarie	Verificare il numero degli iscritti	>=95%	93,10%	-1,9%	99
2016	Toninelli Silvia	UNIVERSITA' A CREMONA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Numero di atti stipulati (convenzioni/protocolli/accordi) stipulati con le Università			2	2		100

Relazione sulla performance 2016 – Comune di Cremona

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE POLITICHE EDUCATIVE, PIANO LOALE GIOVANI, ISTRUZIONE E SPORT									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Toninelli Silvia	ADOLESCENZA A CREMONA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	(Aggiornamento G.C. del 30/11/2016) Realizzazione del Convegno	Organizzazioni del Convegno	Definire il progetto e la realizzazione dell'evento	entro il 31 dicembre 2016	9 ottobre 2016 "Giovani 3.0: stay tuned"	-83	
2016	Toninelli Silvia	ADOLESCENZA A CREMONA (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Indagine di customer satisfaction relativamente ai seminari di approfondimento organizzati sui temi dell'adolescenza	livello di soddisfazione complessivo rilevato	Valutare il gradimento e raccogliere eventuali suggerimenti	uguale o maggiore all'85 %	87%	+2	100
2016	Toninelli Silvia	AZIONI DI ORIENTAMENTO SCOLASTICO E FORMATIVO (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Esiti occupazionali delle persone che aderiscono ad interventi di orientamento e di accompagnamento collegati al sistema dotale, Garanzia Giovani e a progetti sperimentali		Rilevare la qualità degli interventi e raccogliere eventuali suggerimenti e indicazioni utili alla riprogettazione	>30% rispetto ai casi esaminati	68% rispetto ai casi in carico (42 su 62)	+38%	
2016	Toninelli Silvia	AZIONI DI ORIENTAMENTO SCOLASTICO E FORMATIVO (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Numero azioni di orientamento formativo realizzate	orientamento realizzati	Rilevare i risultati, l'andamento annuale e gli eventuali scostamenti rispetto al bisogno	= o > a 100	178	+78	
2016	Toninelli Silvia	AZIONI DI ORIENTAMENTO SCOLASTICO E FORMATIVO (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Numero delle persone partecipanti alle iniziative di orientamento lavorativo		Rispondere al bisogno informativo e consulenziale di (studenti, famiglie, persone in cerca di lavoro)	= o > a 1000	2596	+1596	100
2016	Toninelli Silvia	SVILUPPO DELL'EDUCAZIONE MUSICALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Numero dei bambini coinvolti nell'approccio precoce allo studio dello strumento musicale in ambito scolastico		coinvolgimento delle classi	200	300	100	100
2016	Toninelli Silvia	SCUOLA BENE COMUNE E ALLEANZA COMUNE - SCUOLE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Indagine di customer satisfaction rispetto alla fruibilità e al grado di utilità dello strumento 'guida on line'	Numero di risposte positive/ numero di risposte totali*100		>75%	80%	+5%	
2016	Toninelli Silvia	SCUOLA BENE COMUNE E ALLEANZA COMUNE - SCUOLE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Numero di genitori attivamente coinvolti nei laboratori			>50	79	+29	
2016	Toninelli Silvia	SCUOLA BENE COMUNE E ALLEANZA COMUNE - SCUOLE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Percentuale di fondi di diritto allo studio utilizzati per obiettivi specifici di coesione	fondi destinati ad obiettivi di coesione/ fondi totali*100		>20%	17,41%	-2,59%	100

Relazione sulla performance 2016 – Comune di Cremona

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - UNITA' DI STAFF ECONOMICO FINANZIARIO E FISCALITA'									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Vescovi Mario	EMERSIONE DELL'EVASIONE TRIBUTARIA LOCALE	Evasione di tributi comunali	Importo avvisi accertamento per omessa e/o infedele denuncia e/o omesso versamento per icip/imu/tasi, tari/tarsu/tares	Raggiungere e colpire quei soggetti che evadono completamente il fisco locale	Avv. Acc. per Euro 1.500.000,00	2.344.431,50	+844.431,50	100
2016	Vescovi Mario	MIGLIORARE L'EFFICACIA DEL CONTENZIOSO TRIBUTARIO (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Sentenze con esito favorevole	Sentenze emesse nel 2016 con esito favorevole/Sentenze emesse nel 2016	Ottenere sentenze favorevoli all'operato del Comune	85% sentenze 2016 favorevoli	80%	-5%	94
2016	Vescovi Mario	INTENSIFICARE L'AZIONE DI CONTRASTO ALL'EVASIONE ERARIALE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Riconoscimento al Comune per le Segnalazioni Qualificate	Importo riconosciuto al Comune per le segnalazioni qualificate andate a buon fine	Vedere riconosciuta dal punto di vista economico la collaborazione del Comune all'attività di contrasto del fenomeno dell'evasione erariale	Euro 200.000= di riconoscimento	75.165	-124.835	38
2016	Vescovi Mario	BLOCCO PAGAMENTI A BENEFICIARI MOROSI (ASSEGNAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Regolamento disciplinante il blocco dei pagamenti a beneficiari morosi	Deliberazione consiliare di approvazione disciplina del blocco dei pagamenti a beneficiari morosi	Raggiungere lo scopo della riduzione della tempistica relativa al recupero dei crediti esigibili attraverso l'adozione di misure idonee, l'abbattimento del tasso di insolvenza, la diminuzione della entità dei crediti pregressi e, con essa, la contrazione della massa dei residui attivi accertati.	1 delibera consiliare	1 circolare		0
2016	Vescovi Mario	INVESTIRE SENZA COSTI (ASSEGNAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	residui mutui da devolvere	Importo residui mutui da devolvere	Utilizzare al meglio le risorse economiche e finanziarie presenti nel bilancio comunale efficientando il sistema dei mutui passivi in essere con la Cassa Depositi e Prestiti, al fine di recuperare risorse riservate al Comune giacenti presso tale Istituto per opere ultimate ad un costo piu' basso rispetto al mutuo assunto. Trattasi di una devoluzione di mutui per finanziare nuove opere senza costi aggiuntivi	Euro 450.000	403.607	-46.393	90
137	Vescovi Mario	SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA TRIBUTARIA (ASSEGNAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Risposte a istanze di interpello e di rateazione	Numero Risposte a istanze di interpello e rateazione / Istanze interpello e rateazione	Eliminare ostacoli e barriere tra fisco comunale e cittadini e incentivare la collaborazione nella trattazione delle procedure tributarie, innescando meccanismi virtuosi tendenti alla diminuzione dei conflitti fiscali e conseguente abbattimento dei costi da sostenere da entrambe le parti	90%	100%	+10	100
2016	Vescovi Mario	MIGLIORARE LA CONCESSIONE DELLA RISCOSSIONE DELLE ENTRATE (ASSEGNAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	tipologie di entrate da prendere in considerazione	Numero tipologie entrate prese in considerazione	Individuare un unico gestore di riferimento per le riscossioni delle entrate proprie in grado di garantire la massima integrazione delle informazioni concernenti i soggetti interessati alle diverse entrate, con particolare riferimento al 'quantum' ed alle varie fasi della riscossione, anche coattiva.	18	18		100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO /ENTRATE									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Viani Paolo	MONITORAGGIO E REPORTING EQUILIBRI DI BILANCIO (LEGGE 243/2012 E D.L.GS. 267/200)	Periodicità dei report di cassa alla Giunta	Estrazioni mensili dati entrate e uscite.	Misurare la capacità di fornire con tempestività le informazioni.	mensile	15 gg	-15	
2016	Viani Paolo	MONITORAGGIO E REPORTING EQUILIBRI DI BILANCIO (LEGGE 243/2012 E D.L.GS. 267/200)	Periodicità dei report di competenza alla Giunta	Estrazioni mensili dati entrate e uscite di cassa.	Misurare la capacità di fornire con tempestività le informazioni.	mensile	15gg	-15	
2016	Viani Paolo	MONITORAGGIO E REPORTING EQUILIBRI DI BILANCIO (LEGGE 243/2012 E D.L.GS. 267/200)	Ridurre i tempi medi di ritardo nei pagamenti rispetto all'anno precedente	gg di ritardo nei pagamenti di fatture (espresso in numeri)/ammontare delle fatture pagate (espresso in Euro.	Misurare i tempi di pagamento dei fornitori.	10%	53%	-43%	100
2016	Viani Paolo	INTEGRAZIONE DELLA CONTABILITA' ECONOMICO PATRIMONIALE CON LA CONTABILITA' FINANZIARIA	Predisposizione del conto economico dello stato patrimoniale A"provvisoriA" generati dalle rilevazioni contabili finanziarie integrate con quelle economico patrimoniali registrate nel corso dell'A'anno (escluse le scritture di rettifica ed integrazione.	.	.	entro il 31/12/2016	31/03/2017		90
2016	Viani Paolo	PROGETTAZIONE DELLE ATTIVITA' FINALIZZATE ALLA PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO CONSOLIDATO	Elaborazione del documento che esplicita i criteri e le direttive del consolidamento.	Documento che i individui criteri e le persone che ne daranno applicazione nel corso del 2017.	Formalizzare un nuovo processo di lavoro nel modo piu' semplice e chiaro possibile.	entro il 31/12/2016	28/11/2016	-33	100
2016	Viani Paolo	FORMAZIONE RETE DEI REFERENTI DELLA RAGIONERIA COMUNALE NEI DIVERSI SETTORI DELL'ENTE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Percentuale referenti che superano un test di verifica delle competenze acquisite con valutazione 80/100	Predisposizione di un test di verifica con 10 domande a risposta breve.	Verificare la qualità dell'apprendimento ricevuto.	70%	97%	+27%	
2016	Viani Paolo	FORMAZIONE RETE DEI REFERENTI DELLA RAGIONERIA COMUNALE NEI DIVERSI SETTORI DELL'ENTE (VARIAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Riduzione percentuale determinazioni dirigenziali respinte (con errori) rispetto all'anno precedente.	determinazioni respinte dalla Ragioneria Comunale 2016 - determinazioni respinte dalla Ragioneria Comunale 2015 / determinazioni respinte 2015	Misurare l'efficacia della Rete dei referenti.	30%	40%	+10%	100

LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2016 - COMUNE DI CREMONA - UNITA' DI STAFF ECONOMICO FINANZIARIO E FISCALITA'									
ANNO	DIRIGENTE	TITOLO OBIETTIVO	INDICATORE	FORMULA	FINALITA'	TARGET ATTESO	TARGET REALIZZATO	VARIAZIONI	GRADO RAGGIUNGIMENTO
2016	Dirigente: Viani Paolo	MONITORAGGIO FINANZIARIO ED AMMINISTRATIVO DEGLI INVESTIMENTI PUBBLICI	Numero nuovi processi analizzati e formalizzati	Formalizzazione dei nuovi processi attivati tra Ragioneria Comunale ed Ufficio Tecnico al fine della formazione e gestione del Piano delle opere pubbliche.	Standardizzare i processi amministrativi contabili propri della realizzazione di un'opera pubblica.	3	3		
2016	Dirigente: Viani Paolo	MONITORAGGIO FINANZIARIO ED AMMINISTRATIVO DEGLI INVESTIMENTI PUBBLICI	Periodicità dei report alla Giunta	Il report dovrà indicare: cup, fonti di finanziamento, cronoprogramma (FPV collegato), stato avanzamento lavori, criticità .	Mettere in relazione e rendere disponibili informazioni di tipo amministrativo, finanziario e tecnico.	bimestrale	bimestrale		
									100
2016	Viani Paolo	RIQUALIFICAZIONE E SEMPLIFICAZIONE DEL RAPPORTO CON IL CITTADINO-CONTRIBUENTE	Analisi delle "seconde case" presenti in banca dati IMU.	Analisi delle "seconde case" presenti in banca dati IMU e calcolo della differenza dovuto e versato.	Predisporre nel 2017 l'emissione dei bollettini IMU ai contribuenti proprietari di "seconde case"	entro il 31/12/2016	Rinviato al 2017		
2016	Viani Paolo	RIQUALIFICAZIONE E SEMPLIFICAZIONE DEL RAPPORTO CON IL CITTADINO-CONTRIBUENTE	Istituzione 'numero verde tributi'.	Attivazione numero verde tributi entro il 31 ottobre 2016	Misurare gli effettivi strumenti resi disponibili al cittadino contribuente.	entro il 31/12/2016	Rinviato al 2017		
									0
2016	Viani Paolo	MIGLIORARE LA RISCOSSIONE COATTIVA DEI CREDITI DI DUBBIA E DIFFICILE ESAZIONE GESTITI DAL CONCESSIONARIO DELLA RISCOSSIONE COATTIVA (ASSEGNAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	% di aumento degli incassi realizzati dal concessionario della riscossione coattiva per l'esercizio 2016 rispetto all'esercizio 2015.	(incassato 2016- incassato 2015)/ incassato 2015	Contenimento della giacenza di residui attivi relativi alle annualità 2015 e retro e corrispondente contenimento dell'accantonamento, obbligatorio, al Fondo Crediti di Dubbia Esigibilità , migliorando l'impatto sugli equilibri di parte corrente e il risultato di amministrazione.	35%	30,20%	-4,8%	
									100
2016	Viani Paolo	MAGGIORE EFFICIENZA E TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE VOLONTARIA E COATTIVA DELLE ENTRATE COMUNALI (ASSEGNAZIONE CON AGGIORNAMENTO DI G.C. AL P.D.O. DEL 30 NOVEMBRE 2016)	Aggiudicazione della gara alle condizioni contrattuali definite dal capitolato	.	.	entro il 30 novembre 2016	14/12/2016	+14	
									100

L'analisi dei risultati evidenzia:

- pienamente realizzato il 72,38%
- parzialmente realizzato il 27,62%

3 - comportamenti manageriali: esprimono il contributo fornito dal dirigente alla performance generale dell'Ente

3.1 Valutazione a cura del Segretario Generale e del Nucleo di Valutazione in ordine alla:

Capacità di programmazione e reporting

Rientra nell'oggetto di misurazione e valutazione dei risultati:

- la capacità di programmare e pianificare l'attività (max 5 punti)
- la capacità di rispettare le fasi, i tempi e le modalità di svolgimento dei processi di programmazione e rendicontazione (max 5 punti).

Capacità di valutazione del personale assegnato (gestione dei percorsi valutativi e livelli di differenziazione delle valutazioni espresse)

Rientra nell'oggetto di misurazione e valutazione dei risultati:

- la capacità di gestione dei percorsi valutativi del personale assegnato e di saper realizzare valutazioni differenziate (max 5 punti)

E' stato considerato il processo di valutazione del personale dipendente con particolare riferimento alle schede valutative e all'osservanza dei colloqui intermedi e finali.

Ai sensi dell'art. 18 del D.lgs 150/2009, particolare attenzione è stata posta alla valutazione dei dipendenti dimostrata dall'adeguatezza/non adeguatezza nella differenziazione dei giudizi espressi per consentire selettività del sistema premiante e valorizzazione dei dipendenti con performance elevate.

Sono state realizzate schede di sintesi dedicate all'osservazione dei comportamenti con distribuzione dei punteggi correlati al grado di differenziazione dei giudizi espressi.

4 – fattore correttivo trasparenza e anticorruzione: esprimono il rispetto:

- dei termini procedurali;
- il contenimento della fattispecie di affidamento diretto di appalti di servizi, lavori e forniture;
- del più generale divieto di rinnovi e proroghe contrattuali;
- la distinzione, nell'ambito dei procedimenti amministrativi, delle figure del Responsabile del Procedimento e del Responsabile del Provvedimento;
- il numero degli accessi civici pervenuti ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. n. 33/2013.

Laddove venisse riscontrata la mancata attuazione degli obblighi su anticorruzione e trasparenza, consegnerà la riduzione del punteggio complessivo totale conseguito dalle tre componenti della scheda fino ad un massimo di 10 punti. La valutazione è stata effettuata a cura del Nucleo di Valutazione sulla base nella verifica dell'ottemperanza alle misure previste dal Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità 2014/2016 e dal Piano Triennale di Prevenzione alla Corruzione 2014/2016.

Il punteggio complessivo è stato distribuito in relazione al numero di rilievi riscontrati secondo la seguente graduazione:

0 rilievi	0 punti di penalizzazione
da 1 a 3 rilievi	2 punti di penalizzazione
da 4 a 6 rilievi	4 punti di penalizzazione
da 7 a 9 rilievi	6 punti di penalizzazione
10 rilievi o mancata rendicontazione	10 punti di penalizzazione

Per tre dirigenti si sono riscontrati rilievi rientranti nella seconda fascia con punti 2 di penalizzazione.

L'accesso al sistema premiale è costituito dal raggiungimento di un punteggio complessivo minimo pari a 60 punti.

La consistenza del fondo di risultato, come definito dall'accordo integrativo decentrato 2016, è pari a euro 150.366,50. La quota di retribuzione di risultato dirigenziale distribuita è pari a 112.000,00 euro con una conseguente economia sul fondo per la parte non distribuita definita in euro 38.366,50 pari al 25,52% sul totale del fondo.

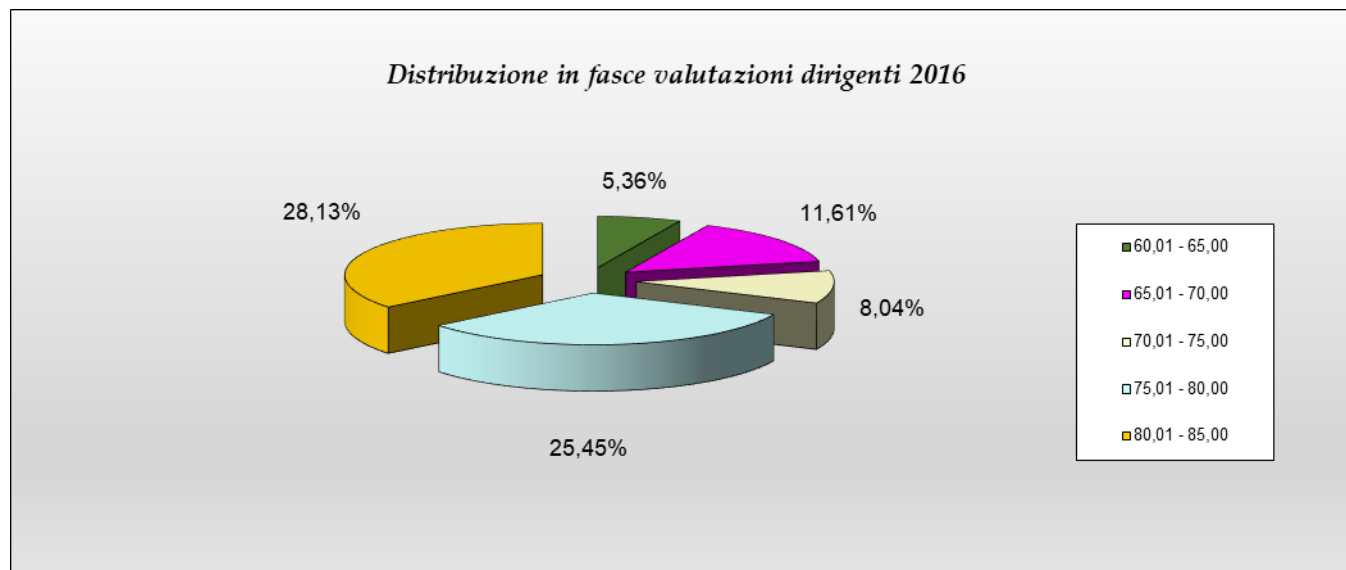
Il giudizio complessivo delle prestazioni conseguite sarà oggetto di colloquio individuale di valutazione.

Riepilogo risultati di Performance Dirigenti 2016

<i>Punteggi complessivi attribuiti</i>	su totale 100 punti
Punteggio minimo attribuito	62,27
Punteggio medio attribuito	76,7
Punteggio massimo attribuito	86,97
 <i>Punteggi di performance organizzativa attribuiti</i>	su totale 45 punti
Punteggio minimo attribuito	31,2
Punteggio medio attribuito	35,15
Punteggio massimo attribuito	36,78
 <i>Punteggi di performance individuale attribuiti</i>	su totale 40 punti
Punteggio minimo attribuito	21,17
Punteggio medio attribuito	30,71
Punteggio massimo attribuito	39,93
 <i>Punteggi comportamenti manageriali attribuiti</i>	su totale 15 punti
Punteggio minimo attribuito	6,00
Punteggio medio attribuito	11,33
Punteggio massimo attribuito	13,00
 <i>Retribuzione di risultato</i>	
Retribuzione minima distribuita	6.000,00
Retribuzione media distribuita (al netto degli importi di correlazione - leggi speciali)	93.333,33
Retribuzione massima distribuita	12.000,00

Distribuzione retribuzione di risultato

Punti	Fasce retributive (euro)	nr. Dirigenti	% retribuzione di risultato assegnata per fasce
0,00 – 60,00	0,00	0	0,00%
60,01 - 65,00	6.000,00	1	5,36%
65,01 - 70,00	6.500,00	2	11,61%
70,01 - 75,00	9.000,00	1	8,04%
75,01 - 80,00	9.500,00	3	25,45%
80,01 - 85,00	10.500,00	3	28,13%
85,01 – 90,00	12.000,00	2	21,43%
90,01 - 100,00	13.000,00	0	0,00%
		<hr/>	<hr/>
		12	100,00%



Nel rispetto del principio della trasparenza, inteso come accessibilità a tutti i portatori di interesse, il Piano e la Relazione sulla performance sono pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Cremona, nella sezione “Amministrazione Trasparente”.

Si allegano le Mappe dei servizi erogati per il periodo 2012/2016 (allegato A) e gli indicatori di performance dei servizi per il periodo 2013/2016 (all.B).

I risultati raggiunti sulle performance 2016 delle Posizioni Organizzative

Nell'ambito delle posizioni organizzative 32 nel 2016, pari al 18% dei dipendenti inquadrati in cat.D) sono intervenute significative modifiche del sistema valutativo

Sono stati trasferiti anche alle Posizioni Organizzative i criteri definiti per la dirigenza nell'ambito dell'obiettivo a) di Ente:

“Rispetto del Saldo di Competenza Potenziata e pareggio del risultato di amministrazione di competenza”.

L'obiettivo è on/off ovvero da considerare raggiunto o non raggiunto, il mancato raggiungimento dell'obiettivo di Ente non avrebbe consentito di accedere al premio di risultato

Azioni in materia di trasparenza ed anticorruzione

Il livello di attuazione relativo degli ambiti previsti nel Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2014-2016 (rispetto dei termini procedurali, contenimento della fattispecie di affidamento diretto di appalti di servizi, lavori e forniture; rispetto del più generale divieto di rinnovi e proroghe contrattuali; distinzione nell'ambito dei procedimenti amministrativi, della figura del responsabile del procedimento, rispetto a quella del responsabile del provvedimento; numero di accessi civici pervenuti ai sensi dell'art.5 del Decreto Legislativo n.33 /2013) non rappresenta elemento di premialità essendo adempimenti dovuti ex lege.

Il mancato raggiungimento dei livelli di almeno uno di essi determina un fattore correttivo, con una decurtazione fino a 10 punti sul punteggio finale.

La valutazione della performance avviene attraverso 3 categorie di fattori valutativi:

- contributo alla performance di Settore e al raggiungimento degli obiettivi d'Ente – punteggi massimo 30
- performance individuale – punteggio massimo 40
- caratteristiche comportamentali – punteggio massimo 30

Contributo alla performance organizzativa del Settore di riferimento

Relativamente a tale fattore di valutazione viene fatto riferimento:

- al contributo agli ambiti di performance del dirigente del Settore;
- alle eventuali attribuzioni e competenze specifiche di natura organizzativa della posizione organizzativa considerata;
- alla partecipazione al raggiungimento degli obiettivi di Ente (Crescita nella graduatoria di posizione di benchmark sulla qualità della vita, Orientamento al cittadino, Raggiungimento dell'equilibrio di bilancio di parte corrente; Efficacia nel recupero delle risorse, Efficienza nella gestione delle risorse, Miglioramento negli standard di erogazione dei Servizi).

Tale fattore è stato adeguatamente sviluppato ed esplicitato in sede di rendicontazione da parte delle singole Direzioni.

Performance individuale

Ai fini della misurazione della performance individuale sono stati individuati un numero massimo di 8 obiettivi correlati al Documento Unico di Programmazione e alla conseguente parte operativa della programmazione gestionale. Sono stati, altresì, assegnati obiettivi gestionali riconducibili all'attività ordinaria, purché alimentati da indicatori e target di natura sfidante.

Sono stati individuati i risultati attesi e il peso dei singoli obiettivi procedendo alla rendicontazioni in termini puntuali rispetto ai target dichiarati.

Caratteristiche del comportamento

A fine esercizio la scheda è stata corredata anche dalle valutazioni inerenti le caratteristiche del comportamento anch'esso di competenza del Dirigente, in 6 fattori con valore massimo individuale 5.

Risultati di Performance 2016 relativi alle Posizioni Organizzative

Punteggi complessivi attribuiti su totale 100 punti

Punteggio minimo attribuito	83
Punteggio medio attribuito	96,19
Punteggio massimo attribuito	100

Punteggi contributo alla performance su totale 30 punti

Punteggio minimo attribuito	25
Punteggio medio attribuito	28,72
Punteggio massimo attribuito	30

Punteggi performance individuale su totale 40 punti

Punteggio minimo attribuito	30
Punteggio medio attribuito	38,72
Punteggio massimo attribuito	40

Punteggi comportamenti individuali su totale 30 punti

Punteggio minimo attribuito	26
-----------------------------	----

Punteggio medio attribuito	28,75
Punteggio massimo attribuito	30

Retribuzioni di risultato (per alcune posizioni incarico in corso d'anno)

Retribuzione minima attribuita	1.056,33
Retribuzione media attribuita	2.034,37
Retribuzione massima attribuita	3.224,51



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

All. A

*Mappe dei servizi del Comune di Cremona
Analisi delle formule gestionali
Output – Utenza 2012/2016*



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Servizi di Polizia Municipale e per la Sicurezza

- | | |
|--|---------|
| 1) Sicurezza stradale | 1 - 4 |
| 2) Centrale operativa e pronto intervento | 5 - 8 |
| 3) Sportello unico Polizia Municipale | 9 - 11 |
| 4) Polizia di prossimità – controllo quartieri | 12 - 14 |
| 5) Interventi di Protezione Civile | 15 - 17 |

Servizi demografici

- | | |
|-----------------|---------|
| 6) Anagrafe | 18 - 21 |
| 7) Stato civile | 22 - 24 |
| 8) Elettorale | 25 - 27 |

Servizi per l'infanzia

- | | |
|---------------------------------------|---------|
| 9) Asili nido e centro prima infanzia | 28 - 33 |
| 10) Scuole infanzia | 34 - 37 |
| 11) Gestione rette | 38 - 41 |
| 12) Ristorazione scolastica | 42 - 45 |

Servizi sociali

- | | |
|--|---------|
| 13) Assistenza domiciliare anziani adulti e disabili | 46 - 49 |
| 14) Servizio di aiuto all'autonomia personale | 50 - 52 |
| 15) Comunità alloggio per minori | 53 - 55 |
| 16) Comunità adulti | 56 - 59 |
| 17) Assistenza domiciliare educativa minori – A.D.M. | 60 - 63 |



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Servizi per i giovani

- | | |
|--|---------|
| 18) Sportello informa giovani (<i>Informascuola, Informalavoro, Sistemadotale-Regione Lombardia, Informa Europa, Sportello civile Nazionale</i>) | 64 - 67 |
| 19) Sportello I.S.U. – <i>Assistenza e consulenza studenti universitari</i> | 68 - 71 |
| 20) <i>Doposcuola</i> | 72 - 75 |
| 21) <i>Centri ricreativi diurni</i> | 76 - 79 |

Servizi per lo sport

- | | |
|------------------------------------|---------|
| 22) <i>Gestione servizio sport</i> | 80 - 82 |
|------------------------------------|---------|

Servizi del Civico Cimitero

- | | |
|------------------------|---------|
| 23) <i>Cimiteriale</i> | 83 - 86 |
| 24) <i>Mortuario</i> | 87 - 90 |

Servizi per le periferie e i quartieri

- | | |
|--|---------|
| 25) <i>Costituzione e gestione dei comitati di quartiere</i> | 91 - 94 |
|--|---------|

Servizi di pianificazione urbanistica, per l'edilizia, le imprese e il commercio

- | | |
|--|-----------|
| 26) <i>Trasformazioni urbanistiche particolareggiate</i> | 95 - 97 |
| 27) <i>Trasformazioni paesaggistiche</i> | 98 - 100 |
| 28) <i>Trasformazioni edilizie</i> | 101 - 103 |
| 29) <i>Vigilanza edilizia e urbanistica</i> | 104 - 106 |
| 30) <i>Pubblici esercizi</i> | 107 - 110 |
| 31) <i>Commercio su area pubblica</i> | 111 - 113 |
| 32) <i>Distretto urbano del commercio</i> | 114 - 117 |



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Servizi ambientali, di mobilità e di trasporto

33) Pianificazione ambientale	118 - 121
34) Controlli ed autorizzazioni ambientali	122 - 125
35) Bonifiche siti inquinati	126 - 128
36) Concessioni occupazioni permanenti	129 - 131
37) Autorizzazioni al transito e alla sosta	132 - 134
38) Segnaletica stradale	135 - 137
39) Gestione rifiuti	138 - 141
40) Bike-sharing	142 - 145

Servizi museali e culturali

41) Sistema gestioni Museali (Museo Civico ala Ponzone, Museo di storia Naturale , Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina)	146 - 149
42) Organizzazione diretta e indiretta di eventi per la promozione turistica della città	150 - 153
43) Gestione e concessione in uso di sale comunali e aree pubbliche	154 - 156

Servizi del patrimonio e alloggi

44) Gestione patrimonio uso a terzi	157 - 159
45) Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica	160 - 162
46) Sostegno affitto	163 - 165

Servizi per la manutenzione del patrimonio della città

47) Manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio edilizio comunale	166 - 169
48) Manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture scolastiche comunali	170 - 173
49) Manutenzione ordinaria e straordinaria di strade, marciapiedi e patrimonio stradale	174 - 178
50) Manutenzione ordinaria e straordinaria sul verde pubblico	179 - 182



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Servizi Consiglio e Giunta Comunale

51) Consiglio Comunale	183 - 187
52) Giunta Comunale	188 - 190

Servizi finanziari

53) Gestione contabilità e bilancio	191 - 193
54) Servizio entrata	194 - 196
55) Servizio impegni	197 - 199
56) Servizio spesa	200 - 202
57) Reperimento risorse a beneficio dell'Ente locale	203 - 205
58) Provveditorato	206 - 208

Servizi tributari

59) Recupero evasione e elusione fiscale	209 - 212
60) Servizio tributi	213 - 216

Servizi del personale

61) Politiche delle risorse umane e finanziarie connesse	217 - 221
62) Politiche degli orari al lavoro per i servizi alla collettività	222 - 225
63) Fabbisogno e gestione del piano formativo dell'Ente	226 - 229

Servizi per la comunicazione e i rapporti con il cittadino

64) Ufficio stampa (solo mappe dei servizi)	230 - 233
65) Comunicazione esterna	234 - 237
66) Gestione reclami e suggerimenti	238 - 240



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

<i>67) Corrispondenza e protocollo informatico</i>	241 - 244
<u><i>Servizi appalti</i></u>	
<i>68) Appalti</i>	245 - 248
<u><i>Servizi economato</i></u>	
<i>69) Logistica manifestazioni e traslochi interni</i>	249 - 251
<i>70) Parco automezzi</i>	252 - 254
<u><i>Servizi informatici</i></u>	
<i>71) Sistema informativo territoriale (S.I.T)</i>	255 - 257
<i>72) Servizi statistici</i>	258- 260
<u><i>Servizi di tutela legale</i></u>	
<i>73) Avvocatura: tutela legale e patrocinio in favore dell'Ente</i>	261 - 263

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SICUREZZA STRADALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Controllo del territorio con priorità degli interventi di sicurezza stradale.</i>	Il servizio comprende: il pattugliamento del territorio, i servizi di prevenzione, gli interventi viabilistici emergenti, il rilievo tecnico (planimetrico, fotografico e accertamentale) del sinistro stradale a garanzia delle persone e della fluidità della circolazione. L'esecuzione di atti amministrativi connessi ivi compresi i rapporti e le comunicazioni di competenza, alla Motorizzazione Civile, alla Prefettura, all'Autorità Giudiziaria. Il rilascio di copie degli atti ai soggetti interessati. L'attività di informazione ed educazione stradale nelle scuole di ogni ordine e grado per la crescita della cultura della sicurezza.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Servizi di Polizia Stradale</i>	Servizi automatizzati di controllo del territorio volto all'attività di prevenzione (Nucleo Sicurezza Urbana), servizi di intervento e rilievo sinistri stradali.
<i>Controlli dedicati di prevenzione e contrasto all'eccesso di velocità ed al rispetto delle norme comportamentali, compreso verifica tempi di guida e riposo autotrasportatori ai fini della sicurezza stradale</i>	I controlli riguardano la prevenzione dei comportamenti in violazione della sicurezza stradale per eccesso di velocità e per le altre norme comportamentali previste dal Codice della Strada nonché la verifica del rispetto delle condizioni di sicurezza per la circolazione degli autotrasportatori.
<i>Tempo medio di intervento dalla segnalazione alla Centrale Operativa per sinistro stradale</i>	Tempo medio di attivazione della pattuglia Delta dalla chiamata in Centrale operativa all'intervento sul posto teatro del sinistro stradale.
<i>Accesso agli atti da parte degli interessati (persone coinvolte, legali di parte, ecc.)</i>	Rilascio delle informazioni relative al sinistro stradale ai fini risarcitori.
<i>Interventi nelle scuole per attività di educazione stradale</i>	Attività svolta nelle scuole di ogni ordine e grado da parte di personale del Comando appositamente formato per l'insegnamento e l'illustrazione del Codice della Strada e dei comportamenti di sicurezza.

Servizio	SICUREZZA STRADALE				
-----------------	---------------------------	--	--	--	--

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. interventi sinistri senza feriti	359	335	305	285	313
n. interventi sinistri con feriti	385	353	307	327	366
n. interventi sinistri con prognosi riservata	2	3	2	2	4
n. interventi sinistri mortali	4	0	1	0	1
n. servizi controllo velocità	129	258	196	61	38
n. servizi controllo di Polizia Stradale norme comportamentali ed autotrasporto	703	975	1.227	2.261	2.902
n. accesso atti per incidenti stradali	544	710	524	615	659
n. sanzioni da controlli norme comportamento CDS	2.061	7.043	20.079	10.833	11.180

Servizio	SICUREZZA STRADALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteri di segmentazione adottati

Criterio
utenza della strada in genere (automobilisti, ciclisti, pedoni)
titolari, delegati o qualificati portatori di interesse (periti assicurativi, consulenti, altre Forze di Polizia)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini coinvolti negli incidenti stradali	automobilisti, ciclisti, pedoni
Compagnie di assicurazione	Ai fini risarcitori le compagnie di assicurazione accedono ai rapporti degli incidenti
Consulenti tecnici dell' autorità giudiziaria	Al fine di supportare l'autorità giudiziaria i consulenti accedono ai dati tecnici dei rilievi per la ricostruzione cinematica dei sinistri stradali
Altre Forze di Polizia	Attività investigativa

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. persone coinvolte in sinistri stradali	1.754	1.629	1.409	1.348	1.648
utenti della strada in genere	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Totale utenti seguiti	1.754	1.629	1.409	1.348	1.648

<i>Servizio</i>	SICUREZZA STRADALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Comando Polizia Municipale	Centrale Operativa, Sportello unico PM, ufficio infortunistica, pattuglie sul territorio. N.S.U.

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

CENTRALE OPERATIVA E PRONTO INTERVENTO

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Centrale Operativa e Pronto Intervento.</i>	Il servizio della centrale operativa eroga informazioni ai cittadini, attiva gli interventi delle pattuglie secondo i codici di priorità definiti, attiva gli altri servizi pubblici e gestisce e registra le richieste di intervento. Svolge altresì supporto logistico al personale operante all'esterno registrandone le attività svolte. Gestisce il servizio di videosorveglianza con registrazione delle immagini e verifica il funzionamento quotidiano del sistema.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Richieste dei cittadini, delle forze dell'ordine, di istituzioni pubbliche e private</i>	La Centrale Operativa, procede secondo i livelli di priorità e gli standard operativi prefissati alla registrazione dell'intervento richiesto, inviando se del caso, la pattuglia sul posto. Ogni intervento di rilievo trova, pertanto, una specifica registrazione comprensiva dei tempi e degli esiti dell'attivazione.
<i>Videosorveglianza</i>	Gli operatori di centrale hanno la possibilità di visionare in tempo reale le immagini della videosorveglianza contribuendo a garantire un efficace controllo del territorio e una verifica in remoto delle condizioni viabilistiche di alcuni punti sensibili. Viene effettuato il monitoraggio dell'efficienza del sistema e qualora richiesto da altre Forze dell'Ordine o dall'Autorità Giudiziaria ai fini delle indagini, vengono rilasciati i filmati registrati.

<i>Servizio</i>	CENTRALE OPERATIVA E PRONTO INTERVENTO	
<i>Servizio serale/ notturno</i>		IL servizio Serale/Notturmo garantisce la presenza di almeno una pattuglia automontata per il controllo del territorio, il rilievo dei sinistri stradali e le attivazioni per intervento richiesto alla Centrale Operativa. L'articolazione di tale servizio varia a seconda dei periodi invernale ed estivo. Nell'ordinarietà copre una fascia 18:00 - 24:00/ 19:00 - 01:00. In particolari occasioni pianificate, con rilevanza nel periodo estivo, tali servizi vengono implementati con fascia oraria 21:00 - 03:00 / 22:00 - 04:00 / 00:00 - 06:00/ 01:00 - 07:00 anche a garanzia del regolare svolgimento delle manifestazioni.
<i>Presidio notturno a garanzia del servizio h24</i>		Nel periodo temporale tra le ore 01:00 e le ore 7:00 è presente un operatore che ordinariamente, in assenza di servizio esterno, garantisce una presenza h24 provvedendo all'attivazione di tutte le pronte reperibilità dei servizi comunali e delle aziende in house collegate nonché al collegamento costante con le Centrali Operative delle altre Forze dell'Ordine. L'operatore svolge altresì, servizio di guardiana e di presidio dell'armeria.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. interventi registrati	38.416	38.455	30.410	26.783	31.816
n. accessi videosorveglianza	96	89	115	153	125
n. servizi in turno serale / notturno pattuglia Pronto Intervento	1.597	2.197	1.410	1.474	1.201
n.servizi notturni di presidio e controllo C.O	366	365	728	728	732

Servizio	CENTRALE OPERATIVA E PRONTO INTERVENTO
-----------------	---

Utenza (a chi lo eroga?)

Criteri di segmentazione adottati

Criterio
Qualifica appartenenti alle Forze di Polizia

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
cittadini	
forze dell'ordine	
utenza interna (personale dipendente - altri servizi comunali e aziende in house	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
<i>cittadini</i>	nd	nd	nd	nd	9276
<i>forze dell'ordine</i>	nd	nd	nd	nd	nd
<i>utenza interna (personale dipendente - altri servizi comunali e delle aziende in house collegate)</i>	nd	nd	nd	nd	nd

Servizio	CENTRALE OPERATIVA E PRONTO INTERVENTO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Comando Polizia Municipale	Centrale Operativa, Pattuglia automontata, Servizi serali / notturni e Servizio Operatore notte.

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SPORTELLO UNICO POLIZIA MUNICIPALE
-----------------	---

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Sportello unico polizia municipale</i>	E' il Front Office del Comando di Polizia Municipale. Accoglie l'utenza che si rivolge al Comando per: informazioni generali e specifiche di competenza della Polizia Municipale, accesso formale o informale agli Atti di competenza, proposizioni denunce, consegna richieste o ritiro autorizzazioni, consegna o ritiro oggetti smarriti.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Rilascio informazioni su procedure Polizia Municipale</i>	Lo Sportello Unico P.M. fornisce tutte le informazioni relativamente a tutte le procedure di Polizia Municipale compresa l'attività sanzionatoria e le violazioni dei varchi elettronici.
<i>Richiesta di accesso formale e informale</i>	Lo Sportello Unico P.M. gestisce direttamente gli accessi formali o informali agli atti di competenza del Comando tra cui quelli relativi agli incidenti stradali.
<i>Ricezione Denunce</i>	IL responsabile dell'ufficio Sportello Unico P.M. provvede alla ricezione delle denunce proposte dai cittadini che poi vengono passate per competenza all' U.O. di Polizia Giudiziaria.
<i>Restituzione veicoli rimossi per violazione norme C.d.S.</i>	Lo Sportello Unico P.M. negli orari di apertura dell'ufficio, provvede alla gestione della restituzione dei veicoli rimossi a mezzo carro attrezzi per violazione di norme al Codice della Strada.
<i>Oggetti Smarriti</i>	Lo Sportello Unico P.M. gestisce la presa in carico degli oggetti rinvenuti sulla pubblica via e ne gestisce la riconsegna e le relative formalità.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. informazioni rilasciate e gestite di competenza P.M.	12.652	11.965	14.458	14.265	16.610
n. denunce ricevute dai Cittadini	414	414	373	229	232
n. restituzione veicoli rimossi	747	632	551	477	740
n. pratiche relative a oggetti smarriti	243	314	410	273	212
n. accessi formali o informali agli Atti	764	1.044	925	839	771

<i>Servizio</i>	SPORTELLO UNICO POLIZIA MUNICIPALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Qualifica, qualità o delega quale portatore di interesse o per finalità

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
cittadini	
forze dell'ordine	
periti assicurativi	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
cittadini	n.d.	11.965	14.458	14.265	16.610
forze dell'ordine	n.d.	n.d.	n.d.	nd	nd
periti assicurativi	n.d.	n.d.	n.d.	nd	487
Totale utenti seguiti	n.d.	11.965	14.458	14.265	17.097

<i>Servizio</i>	SPORTELLO UNICO POLIZIA MUNICIPALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Comando Polizia Municipale	Sportello Unico di P.M., Ufficio attività sanzionatoria,

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

POLIZIA DI PROSSIMITA' - CONTROLLO QUARTIERI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Controllo dei Quartieri</i>	Il Servizio tende a migliorare la percezione di sicurezza dei cittadini residenti nei quartieri. L'attività del vigile di quartiere consiste in un contatto costante con gli stakeholders del territorio (es. Comitati di Quartiere, Oratori, Agenzie del territorio) e nella presa in carico di segnalazioni eseguite dai cittadini sia all'Ufficio ascolto presso lo sportello Unico di PM sia direttamente all'agente nei punti d'ascolto decentrati o su strada.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Ufficio ascolto del cittadino</i>	L'ufficio cura la presa in carico di problematiche complesse rappresentate allo sportello unico di PM e smista per competenza le segnalazioni del cittadino.
<i>Reportistica e customer satisfaction</i>	L'attività posta in essere dal vigile di quartiere viene rendicontata in apposito report annuale alla Direzione Generale . Annualmente si provvede a sottoporre agli stakeholder appositi questionari volti a conoscere il gradimento/miglioramento del servizio offerto.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
casi complessi trattati	288	320	312	308
n.interventi nei parchi /giardini e presidi fissi	485	492	524	900
pattuglie appiedate di quartiere	2.136	1.640	2.461	9.027

Servizio	POLIZIA DI PROSSIMITA' - CONTROLLO QUARTIERI
-----------------	---

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criterion
Cittadini
Amministratori
Altre Forze di Polizia

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini	Rilascio informazioni inerenti alla attività svolta
Amministratori	Reportistica di competenza
Altre Forze di Polizia	Rilascio informazioni inerenti alla attività svolta

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015
Cittadini residenti	n.d.	n.d.	n.d.
Amministratori	50	n.d.	n.d.
Altre Forze di Polizia	n.d.	n.d.	n.d.

Servizio	POLIZIA DI PROSSIMITA' - CONTROLLO QUARTIERI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Comando Poliza Municipale	Area Comunicazione / Vigili di Quartiere

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

INTERVENTI DI PROTEZIONE CIVILE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Garantire gli interventi contingibili ed urgenti di protezioni civile a garanzia della pubblica e privata incolumità</i>	Il servizio consiste nello svolgimento delle attività di supporto tecnico, amministrativo ed organizzativo a coloro che sono deputati ad intervenire (Vigili del Fuoco e Forze dell'Ordine) in caso di emergenza. In particolare si tratta di assicurare supporto tecnico ed organizzativo, attraverso i tecnici dell'Area Lavori Pubblici, ed il supporto amministrativo attraverso la redazione degli atti necessari a garantire la legalità delle operazioni.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Apertura degli uffici, gestione delle segnalazioni e attivazione del personale reperibile</i>	Gli uffici garantiscono la presenza del personale tecnico durante gli orari di apertura al pubblico: Garantiscono altresì, attraverso le forme di reperibilità la presenza costante 24 ore su 24 del personale tecnico per le emergenze. L'attivazione della reperibilità viene attuata attraverso gli uffici amministrativi della protezione civile o attraverso la polizia municipale, su richiesta dei Vigili del Fuoco o dell'ASL.
<i>Gestione della fase di emergenza attraverso personale tecnico</i>	Gestione delle attività di supporto in ausilio alle Forze dell'Ordine in caso di intervento. In particolare l'attività è mirata a reperire risorse umane e tecniche per un pronto intervento operativo, o a reperire alloggi provvisori al fine di ospitare momentaneamente persone evacuate.
<i>Gestione della fase di emergenza amministrativa</i>	Gli uffici amministrativi, acquisiti i primi dati relativi all'intervento effettuato, producono l'atto amministrativo necessario (ordinanza contingibile ed urgente oppure invito o diffida) atto a sostenere l'azione operativa effettuata ed a dettare quegli elementi da far mettere in atto per la messa in sicurezza del sito oggetto di intervento. L'atto prodotto sarà notificato al soggetto interessato per chiudere questa fase della gestione amministrativa.
<i>Gestione della fase di post emergenza e controllo dell'attuazione delle prescrizioni</i>	Gli uffici amministrativi verificano, trascorsi i termini per la realizzazione degli interventi da attuare fissati dall'ordinanza o dall'atto amministrativo emesso, verificano mediante sopralluogo la realizzazione di quanto prescritto. A seguito della verifica verrà chiuso il provvedimento mediante liberatoria al responsabile del luogo per l'accessibilità e trasmissione della descrizione dello stato dei luoghi alle autorità competenti.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. ordinanze/atti emessi	74	110	87	101
n. sopralluoghi effettuati	98	126	87	101

Servizio	INTERVENTI DI PROTEZIONE CIVILE
-----------------	--

Utenza (a chi lo eroga?)

Criteria di segmentazione adottati

Criteria

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadinanza	tutta la cittadinanza che può beneficiare degli interventi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. utenti	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Totale utenti seguiti	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Servizio	INTERVENTI DI PROTEZIONE CIVILE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
residenti	rilevazione del fabbisogno attraverso la segnalazione dell'emergenza

Strutture erogative

Strutture	Note
Settore Lavori Pubblici	Ufficio Protezione Civile – Via Aselli
Settore Polizia Locale	Piazza Libertà
Ufficio reclami	Piazza del Comune, 8

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

ANAGRAFE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Registrazione nominativa degli abitanti residenti nel Comune sia come singoli, sia come componenti di una famiglia o di una convivenza .</i>	Il servizio procede alla registrazione dell'iscrizione anagrafica e di tutte le successive variazioni di ogni persona attraverso l'utilizzo di appositi schedari ministeriali individuali , di famiglia e di convivenza, e rilascia certificati sulla risultanza degli stessi

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Autentiche di copia, firma, fotografie</i>	Attività amministrativa espletata dai soggetti muniti di specifica delega sindacale rivolta all'autentica di firma o copia secondo le modalità e le limitazioni previste dalla vigente normativa, con particolare riferimento al D.P.R. 445/2000
<i>Rilascio certificazioni e attestazioni</i>	Attività amministrativa espletata dai soggetti muniti di specifica delega sindacale di rilascio di certificati e attestati sulla base delle risultanze anagrafiche
<i>Cambi di residenza da altro Comune o dall'estero</i>	Gestione e istruttoria delle pratiche di iscrizione anagrafica di soggetti provenienti da altri Comuni o dall'estero
<i>Cambi di residenza in città</i>	Gestione e istruttoria delle pratiche di variazione di residenza anagrafica all'interno del territorio comunale
<i>Autocertificazione e dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà</i>	Supporto al cittadino nella predisposizione e stesura di autocertificazioni e/o dichiarazioni sostitutive di notorietà
<i>Gestione anagrafica cittadini AIRE</i>	Attività di tenuta e aggiornamento del registro anagrafico dei cittadini italiani residenti all'estero
<i>Gestione dei rapporti con l'esterno inerenti soggetti pubblici e privati</i>	Attività complessiva dell'ufficio rivolta a dare supporto e riscontro a richieste d'ufficio da parte di PP.AA o di privati pervenute via mail, fax, telefono o postale
<i>Trasmissione informatica dei dati anagrafici con Ministero degli Interni e altre PP.AA</i>	Fase inerente la trasmissione telematica delle variazioni anagrafiche al Ministero degli interni e altra PP.AA attraverso il sistema INA-SAIA

<i>Servizio</i>	<i>ANAGRAFE</i>	
	<i>Cancellazione anagrafiche</i>	Adempimento inerente la cancellazione anagrafica dei cittadini a seguito di procedura di irreperibilità o per mancata presentazione del permesso di soggiorno per cittadini stranieri
	<i>Rilascio carte d'identità</i>	Attività rivolta all'emissione e al rilascio di un documento d'identità ai cittadini residenti in formato cartaceo o elettronico

Output del servizio

<i>Tipologia</i>	<i>Quantità 31/12/2012</i>	<i>Quantità 31/12/2013</i>	<i>Quantità 31/12/2014</i>	<i>Quantità 31/12/2015</i>	<i>Quantità 31/12/2016</i>
n. certificati emessi ai privati	12.215	9.568	9.685	9.500	11.934
n. carte d'identità rilasciate o prorogate	12.516	12.960	9.132	7.856	8.165
n. pratiche di variazioni anagrafiche	6.412	7.220	5.489	4.778	5.369
n. riscontri richieste pubblici uffici	24.125	29.350	n.d.	nd	nd

Servizio	ANAGRAFE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
anagrafico
cittadinanza
privato/pubblico
Livello di autosufficienza

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini italiani	Persone con diritto alla certificazione anagrafica e al rilascio della carta d'identità valida per l'espatrio
Cittadini stranieri	Persone con diritto alla certificazione anagrafica (anche attestazioni di regolare soggiorno in caso di comunitari) e al rilascio della carta d'identità non valida per l'espatrio
Cittadini minorenni	Persone cui può essere rilasciato il solo documento di identità su richiesta di chi esercita la patria potestà
Cittadini non autosufficienti	Persone per cui si attiva su richiesta un servizio a domicilio
Uffici pubblici	Soggetti pubblici che possono richiedere certificazioni o la verifica di autocertificazioni

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Cittadini italiani	24.500	25.100	61.539	61.536	61.273
Cittadini stranieri	3.300	4.520	10.118	10.365	10.399
Cittadini minorenni	2.750	2.940	10.282	10.289	10.186
Cittadini non autosufficienti	250	265	315	415	450
Uffici pubblici	750	1.025	1.250	1.450	1.620
Totale utenti seguiti	31.550	33.850	83.504	84.055	83.928

Servizio	ANAGRAFE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Servizio Anagrafe	c/o Palazzo Ala Ponzone

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	STATO CIVILE
-----------------	---------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Tenuta dei registri di stato civile</i>	Il servizio provvede alla formazione, aggiornamento e conservazione dei registri di stato civile e rilascia estratti e certificati sulla risultanza degli stessi

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Consegna fogli di congedo o certificazione</i>	Attività inerente la consegna di fogli di congedo ovvero il rilascio, a seguito di consultazione delle liste di leva, di certificazione comprovante l'esito di leva
<i>Libretto di pensione</i>	Aggiornamento dell'archivio dei pensionati INPAD e Ministero del Tesoro, con onere della consegna a questi ultimi anche del libretto della pensione
<i>Denuncia di nascita o morte</i>	Attività di istruttoria atta ad acquisire le denunce di nascita o morte secondo le modalità e la tempistica previste dalla vigente normativa
<i>Pubblicazioni per matrimoni civili o religiosi</i>	Fase procedurale , atta a portare a conoscenza dei terzi l'intenzione degli sposi di contrarre matrimonio , antecedente la celebrazione del matrimonio stesso
<i>Celebrazioni di matrimoni civili</i>	Attività conclusiva del procedimento che viene celebrata dal Sindaco o di un amministratore delegato, con la presenza dell'ufficiale di stato civile, a garanzia tecnico-amministrativo della procedura
<i>Rilascio certificati e/o estratti</i>	Attività amministrativa espletata dai soggetti muniti di specifica delega sindacale di rilascio di certificati e/o estratti sulla base delle risultanze dei registri di stato civile.
<i>Rilascio copie integrali</i>	Attività amministrativa espletata dai soggetti muniti di specifica delega sindacale di rilascio di copie integrali sulla base delle risultanze dei registri di stato civile.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. certificati ed estratti emessi	30.605	30.895	23.550	19.450	19.790
atti di nascita e di morte	2.520	2.372	2.361	2.381	2.492
pubblicazioni di matrimonio	242	280	400	292	275
atti di matrimonio	360	383	110	560	575
libretti di pensione	187	176	140	1	2

Servizio	STATO CIVILE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
anagrafico
cittadinanza
privato/pubblico
Livello di autosufficienza

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini italiani e stranieri	Persone con diritto alla certificazione anagrafica e al rilascio della carta d'identità valida per l'espatrio
Cittadini non autosufficienti	Persone per cui si attiva su richiesta un servizio a domicilio (matrimoni)
Uffici pubblici e privati	Soggetti pubblici e privati interagenti con lo stato civile

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Cittadini italiani e stranieri	13.000	12.000	71.657	71.901	72.025
Cittadini non autosufficienti	10	3	1	0	0
Uffici pubblici e privati	350	606	750	950	980
Totale utenti seguiti	13.360	12.609	72.408	72.851	73.005

Servizio	STATO CIVILE
-----------------	---------------------

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Servizio Stato Civile	c/o Palazzo Ala Ponzone

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	ELETTORALE
-----------------	-------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione delle liste elettorali dei soggetti residenti</i>	Il servizio provvede a garantire la tenuta e l'aggiornamento delle liste elettorali con relativo rilascio della tessera elettorale, e la gestione dell'Albo unico degli scrutatori, presidenti di seggio e giudici popolari

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Consultazione liste elettorali</i>	Attività svolta di concerto con le Commissioni Elettorali atta a garantire la gestione e l'aggiornamento delle liste elettorali
<i>Certificato di iscrizione alle liste elettorali</i>	Rilascio, a seguito di verifica dei presupposti negli appositi registri, di certificato di iscrizione nelle liste elettorali
<i>Tessera elettorale</i>	Rilascio, a seguito di verifica dei presupposti negli appositi registri, di tessera elettorale al fine di consentire l'esercizio dell'elettorato passivo
<i>Iscrizione all'albo dei Presidenti di seggio, scrutatori e giudici popolari</i>	Tenuta ed aggiornamento degli Albi dei presidenti di seggio, scrutatori e giudici popolari
<i>Iscrizioni alle liste elettorali aggiunte per cittadini comunitari</i>	Attività di definizione ed aggiornamento delle liste elettorali aggiunte per cittadini comunitari al fine di consentire l'esercizio dell'elettorato attivo e passivo, secondo le modalità e le limitazioni previste dalla vigente normativa
<i>Raccolta firme per referendum o proposte di legge di iniziativa popolare</i>	Attività di supporto degli uffici nell'ambito della fase di raccolta delle firme per referendum o proposte di legge di iniziativa popolare
<i>Oneri elezioni a carico Comuni</i>	Insieme delle funzioni svolte dal servizio: preparatorie, istruttorie, di supporto e conclusive correlate a consultazioni elettorali

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. iscritti liste elettorali	56.376	56.076	56.003	56.077	56.036
N. variazioni di lista gestite	8.526	9.006	8.500	7.930	9.152
N. certificati d'iscrizione emessi	985	885	1.500	75	123
N. tessere elettorali emesse	1.609	2.804	2.304	1.838	5.072
N. domande iscrizione negli albi gestite	124	76	171	308	263
N. iscritti liste aggiunte	581	1.049	576	576	464
N. sottoscrittori verificati	5.892	8.908	9.800	0	0
N. consultazioni elettorali	0	2	1	0	2

Servizio	ELETTORALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Cittadini italiani maggiorenni
Cittadini comunitari maggiorenni
Comitati promotori partiti politici

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Cittadini italiani maggiorenni</i>	Cittadini italiani maggiorenni iscritti nei registri anagrafici del comune e cittadini italiani iscritti nell'A.I.R.E. in possesso dei requisiti per l'elettorato passivo
<i>Cittadini comunitari maggiorenni</i>	Cittadini comunitari iscritti nei registri anagrafici del comune che abbiano chiesto di poter esercitare il diritto di voto per le consultazioni Amministrative e/o Europee
<i>Comitati promotori partiti politici</i>	Comitati Promotori di Referendum o di proposte di legge – Partiti Politici – Liste Civiche che partecipino a consultazioni elettorali

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Cittadini italiani maggiorenni	8.120	8.430	53.752	53.740	56.036
Cittadini comunitari maggiorenni	420	437	593	576	464
Comitati Promotori Partiti Politici	25	34	43	0	0
Totale utenti seguiti	8.565	8.901	54.388	54.316	56.500

Servizio	ELETTORALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Servizio Anagrafe	c/o Palazzo Ala Ponzone

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
EDUCAZIONE E CURA BAMBINI 0-3 ANNI	Si tratta di un servizio con finalità educative e sociali che si occupa dei bambini dai tre mesi ai tre anni e concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione nel rispetto dell'identità individuale di ciascun bambino. Sono comprese le attività rivolte all'inserimento ed all'integrazione dei bambini disabili o con svantaggio socioculturale. IL CENTRO PRIMA INFANZIA ACCOGLIE BAMBINI DAI 18 AI 36 MESI SOLO IN ORARIO MATTUTINO

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
SOSTEGNO ALLE COMPETENZE GENITORIALI	Concorre con le famiglie alla crescita e formazione dei loro bambini. I bambini sono accuditi da personale specializzato che cura la loro socializzazione e i processi di apprendimento in relazione alle esigenze delle famiglie.
SOSTEGNO ALLA RELAZIONE TRA FAMIGLIE	Il servizio promuove spazi e tempi dedicati all'ascolto, alla comunicazione e alla partecipazione dei genitori. È un luogo di incontro, di condivisione e di crescita tra bambini, educatrici e genitori. Incentiva e promuove la collaborazione tra le educatrici e la famiglia; è un luogo di incontro, dialogo, crescita ed interscambio su ogni aspetto del percorso formativo ed educativo del bambino.
INFORMAZIONE	In sede di iscrizione al servizio mediante note informative, sul sito Web del Comune di Cremona, costantemente tramite le educatrici e/o gli uffici
ISCRIZIONI	Modulo di iscrizione da consegnare dal 1/4 al 31/5 e dal 1/9 al 31/10, presso l'Ufficio servizi educativi prima infanzia. Viene formulata una graduatoria: gli ammessi vengono contattati per regolarizzare l'iscrizione e programmare l'inserimento.

<i>Servizio</i>	ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA	
	RISTORAZIONE SCOLASTICA E EDUCAZIONE ALIMENTARE (SOLO ASILO NIDO)	Preparazione e somministrazione dello spuntino di metà mattina, del pasto e della merenda, in conformità a quanto previsto dal menù. Il momento del pasto è utilizzato come primo strumento di educazione alimentare ed è accompagnato da progetti specifici a suo sostegno. Al Centro prima infanzia non è prevista la consumazione del pasto.
	REGOLAMENTO IGIENICO SANITARIO	Applicazione del "Protocollo di carattere Sanitario emergenze scuole infanzia ed asili nido comunali" stipulato tra il Settore Politiche Educative e l'Azienda Sanitaria Locale in adempimento delle disposizioni previste dalla Regione Lombardia.
	RETE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO	Il coordinamento dei nidi e le educatrici operano in raccordo costante con i servizi per l'infanzia e socio sanitari del territorio, allo scopo di attivare collaborazioni e facilitare la fruizione dei diversi servizi da parte delle famiglie; una cura particolare è rivolta al lavoro di rete con i servizi competenti per l'integrazione dei bambini disabili.
	ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE (SOLO ASILO NIDO)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consulta dei Servizi Educativi Comunali 2. Consiglio di Nido 3. Assemblea dei genitori 4. Assemblea di sezione 5. Comitato Mensa
	SISTEMA DEGLI ORARI/ TEMPO PROLUNGATO / USCITA ANTICIPATA	Negli asili nido sono disponibili diverse formule di frequenza orario giornaliera adattabili alle diverse esigenze organizzative ed economiche della famiglia. Il Centro Prima Infanzia funziona solo in orario mattutino, dal lunedì al venerdì, con lo scopo di rispondere alle esigenze specifiche di genitori che hanno necessità del servizio solo in questa fascia oraria.
	COORDINAMENTO PEDAGOGICO	Ha funzioni di organizzazione, conduzione, indirizzo e condivisione con le insegnanti del percorso educativo e dei singoli progetti didattici. Effettua successivamente il monitoraggio e la verifica degli obiettivi raggiunti. La gestione del Centro Prima Infanzia, essendo affidata ad una cooperativa tramite convenzione, prevede quale elemento qualitativo la collaborazione e integrazione tra il coordinamento pedagogico del Comune e quello della Cooperativa.

<i>Servizio</i>	<i>ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA</i>	
	<i>FORMAZIONE DEL PERSONALE</i>	Sono attivi corsi di formazione permanente per il personale insegnante, per il personale ausiliario e per i cuochi. E' inoltre adottato un sistema di valutazione del personale dipendente dal Comune al fine di monitorare le competenze raggiunte e affrontare le eventuali necessità emergenti attraverso appositi interventi formativi.
	<i>PULIZIA E SICUREZZA AMBIENTI E ATTREZZATURE - CONTROLLO IGIENICO SANITARIO</i>	La struttura è funzionale ed accogliente, offre dotazioni regolate dagli standard previsti dalle norme di sicurezza e di igiene vigenti. Il personale è formato in materia di Primo Soccorso, misure Antincendio, piani di evacuazione e addestrato a fronteggiare situazioni di emergenza. E' attivo un adeguato piano di autocontrollo igienico in materia di alimenti costantemente aggiornato.
	<i>TIROCINI FORMATIVI</i>	Gli uffici e le varie figure professionali presenti all'interno del Nido collaborano con i vari enti nella gestione di tirocini formativi di ragazzi con vari tipi di disabilità e/o disagio socioculturale.
	<i>CONTINUITA' CON SCUOLA INFANZIA</i>	Il percorso educativo è funzionale ad agevolare il successivo inserimento alla scuola infanzia prevedendo, ove opportuno un contatto diretto tra le diverse figure educative che si susseguono.
	<i>GIOCO IN SPAZI ESTERNI</i>	Ogni Nido e il Centro prima infanzia è dotato di spazi esterni e di giardino attrezzato fruibile per il gioco dei bambini all'aria aperta e contatto con l'ambiente naturale.

Output del servizio

<i>Tipologia</i>	<i>Quantità 31/12/2012</i>	<i>Quantità 31/12/2013</i>	<i>Quantità 31/12/2014</i>	<i>Quantità 31/12/2015</i>	<i>Quantità 31/12/2016</i>
n. ore educative erogate a bambino (lattanti)	217	256	217	92,8	180
n. ore educative erogate a bambino (semidivezzi)	144	182	168	72,63	173,25
n. ore educative erogate a bambino (divezzi)	144	163	192	74	144,37
n. ore educative erogate a bambino (centro prima infanzia)	112	112	69	0	0
n. progetti educativi	20	20	20	20	20

Servizio	ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
ETA' DEI BAMBINI
TEMPO DI FREQUENZA RICHIESTO (TRADIZIONALE O SOLO AL MATTINO)
PRESENZA DI FATTORI DI DISAGIO O DISABILITA'

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
ASILO NIDO: BAMBINI LATTANTI (0 - 1 ANNO) DISABILI' O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' INFERIORE ALL'ANNO CON DISABILITA' O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO, CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI CHE RICHIEDONO IL SERVIZIO DI NIDO TRADIZIONALE
ASILO NIDO: ALTRI BAMBINI LATTANTI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' INFERIORE ALL'ANNO CHE RICHIEDONO IL SERVIZIO DI NIDO TRADIZIONALE
ASILO NIDO: BAMBINI SEMIDIVEZZI (1-2 ANNI) DISABILI O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' 1-2 ANNI CON DISABILITA' , O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI, CHE RICHIEDONO IL SERVIZIO DI NIDO TRADIZIONALE
ASILO NIDO: ALTRI BAMBINI SEMIDIVEZZI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' 1-2 ANNI, CHE RICHIEDONO IL SERVIZIO DI NIDO TRADIZIONALE
ASILO NIDO: BAMBINI DIVEZZI (2-3 ANNI) DISABILI O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' 2-3 ANNI CON DISABILITA' , O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI, CHE RICHIEDONO IL SERVIZIO DI NIDO TRADIZIONALE
ASILO NIDO: ALTRI BAMBINI DIVEZZI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' TRA 2 E 3 ANNI, CHE RICHIEDONO IL SERVIZIO DI NIDO TRADIZIONALE

Servizio	ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA	
	CENTRO PRIMA INFANZIA. : BAMBINI SEMIDIVEZZI (18-24 MESI) DISABILI O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' 18 - 24 MESI CON DISABILITA' , O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI, CHE HANNO NECESSITA' DI UN SERVIZIO SOLO LA MATTINA
	CENTRO PRIMA INFANZIA: ALTRI BAMBINI SEMIDIVEZZI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI CON ETA' 18 - 24 MESI, LE CUI FAMIGLIE RICHIEDONO UN SERVIZIO SOLO LA MATTINA
	CENTRO PRIMA INFANZIA: BAMBINI DIVEZZI (2-3 ANNI) DISABILI O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' 2-3 ANNI CON DISABILITA' , O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI, CHE HANNO NECESSITA' DI UN SERVIZIO SOLO LA MATTINA
	CENTRO PRIMA INFANZIA: ALTRI BAMBINI DIVEZZI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' TRA 2 E 3 ANNI, LE CUI FAMIGLIE HANNO NECESSITA' DI UN SERVIZIO SOLO LA MATTINA

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
LATTANTI DISABILI o CON DISAGIO	3	5		0	0
LATTANTI	55	9		28	28
SEMIDIVEZZI DISABILI O CON DISAGIO	4	4		0	4
SEMIDIVEZZI	92	40		87	76
DIVEZZI DISABILI O CON DISAGIO	3	5		3	11
DIVEZZI	93	60		85	85
CENTRO PRIMA INFANZIA 18-24 MESI DISABILI O CON DISAGIO	0	0		0	0
CENTRO PRIMA INFANZIA 18 - 24 MESI ALTRI	1	9		0	0
CENTRO PRIMA INFANZIA 24-36 MESI DISABILI O CON DISAGIO	0	0		0	0
CENTRO PRIMA INFANZIA 24 - 36 MESI ALTRI	14	6		0	0
Totale utenti seguiti	265	138	0	203	204

Servizio	ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
TUTTI I GENITORI	PARTECIPAZIONE ALLA FASE DELL'INSERIMENTO, IN BASE ALLE INDICAZIONI DELLE EDUCATRICI
TUTTI I GENITORI	PARTECIPAZIONE AGLI ORGANISMI COLLEGIALI (PER GLI ASILI NIDO), ALLE RIUNIONI E AGLI INCONTRI.
TUTTI I GENITORI	COMPILAZIONE DELLA CUSTOMER

Strutture erogative

Strutture	Note
NIDO SAN FRANCESCO	
NIDO LANCETTI	
NIDO NAVAROLI	
NIDO SACCHI	
CENTRO PRIMA INFANZIA PRESSO CENTRO FAMIGLIE GESTITO DALLA COOPERATIVA GIOC'ONDA	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SCUOLE INFANZIA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>EDUCAZIONE E CURA BAMBINI 3-6 ANNI</i>	La scuola per l'infanzia è un servizio con finalità educative e sociali che si occupa dei bambini dai tre ai sei anni e concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione nel rispetto dell'identità individuale di ciascun bambino . Comprende le attività rivolte all'inserimento ed alla integrazione dei bambini disabili o con svantaggio socioculturale

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>SOSTEGNO ALLE COMPETENZE GENITORIALI</i>	Concorre con le famiglie allo sviluppo affettivo, cognitivo dei bambini, ne promuove l'autonomia, la conoscenza, la creatività ed assicura loro un'effettiva uguaglianza delle opportunità educative, anche attraverso interventi di prevenzione volti a ridurre ogni forma di svantaggio.
<i>SOSTEGNO ALLA RELAZIONE TRA FAMIGLIE</i>	Luogo di incontro, di partecipazione e di confronto con le famiglie sugli aspetti fondamentali della crescita di ciascun bambino.
<i>INFORMAZIONE</i>	In sede di iscrizione al servizio mediante note informative, sul sito Web del Comune di Cremona, costantemente tramite le educatrici e/o gli uffici
<i>ISCRIZIONI</i>	Modulo di iscrizione da consegnare presso l'Ufficio servizi educativi prima infanzia. Viene formulata una graduatoria: gli ammessi vengono contattati per regolarizzare l'iscrizione e programmare l'inserimento.
<i>RISTORAZIONE SCOLASTICA ED EDUCAZIONE ALIMENTARE</i>	Preparazione e somministrazione dello spuntino di metà mattina, del pasto e della merenda, in conformità a quanto previsto dal menù. Il momento del pasto è utilizzato come primo strumento di educazione alimentare ed è accompagnato da progetti specifici a suo sostegno
<i>REGOLAMENTO IGIENICO SANITARIO</i>	Applicazione del "Protocollo di carattere Sanitario emergenze scuole infanzia ed asili nido comunali" stipulato tra il Settore Politiche Educative e l'Azienda Sanitaria Locale in adempimento delle disposizioni previste dalla Regione Lombardia.
<i>RETE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO RIVOLTA IN PARTICOLARE ALL'INTEGRAZIONE DEI BAMBINI DISABILI</i>	Il coordinamento dei nidi e le educatrici operano in raccordo costante con i servizi per l'infanzia e socio sanitari del territorio, allo scopo di attivare collaborazioni e facilitare la fruizione dei diversi servizi da parte delle famiglie; una cura particolare è rivolta al lavoro di rete con i servizi competenti per l'integrazione dei bambini disabili.

<i>Servizio</i>	<i>SCUOLE INFANZIA</i>	
	<i>ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE</i>	1. Consulta dei Servizi Educativi Comunali 2. Consiglio di Scuola 3. Assemblea dei genitori 4. Assemblea di sezione 5. Comitato Mensa
	<i>TEMPO PROLUNGATO</i>	Sono disponibili diverse formule di frequenza orario giornaliera adattabili alle diverse esigenze organizzative ed economiche della famiglia
	<i>COORDINAMENTO PEDAGOGICO</i>	Ha funzioni di organizzazione, conduzione, indirizzo e condivisione con le insegnanti del percorso educativo e dei singoli progetti didattici. Effettua successivamente il monitoraggio e la verifica degli obiettivi raggiunti.
	<i>FORMAZIONE DEL PERSONALE</i>	Sono attivi corsi di formazione permanente per il personale insegnante, per il personale ausiliario e per i cuochi. E' inoltre adottato un sistema di valutazione del personale al fine di monitorare le competenze raggiunte e affrontare le eventuali necessità emergenti attraverso appositi interventi formativi.
	<i>TIROCINI FORMATIVI</i>	Gli uffici e le varie figure professionali presenti all'interno del Nido collaborano con i vari enti nella gestione di tirocini formativi di ragazzi con vari tipi di disabilità e/o disagio socioculturale.
	<i>PULIZIA E SICUREZZA AMBIENTI DELLE ATREZZATURE E CONTROLLO IGIENICO SANITARIO</i>	La struttura è funzionale ed accogliente, offre dotazioni regolate dagli standard previsti dalle norme di sicurezza e di igiene vigenti. Il personale è formato in materia di Primo Soccorso, misure Antincendio, piani di evacuazione e addestrato a fronteggiare situazioni di emergenza. E' attivo un adeguato piano di autocontrollo igienico in materia di alimenti costantemente aggiornato.
	<i>CONTINUITA' CON IL NIDO E CON LA SCUOLA PRIMARIA</i>	Il percorso educativo è funzionale ad agevolare il successivo inserimento alla scuola primaria prevedendo, ove opportuno un contatto diretto tra le diverse figure educative che si susseguono.
	<i>GIOCO IN SPAZI ESTERNI</i>	Ogni Scuola infanzia è dotata di spazi esterni e di giardino attrezzato fruibile per il gioco dei bambini all'aria aperta e contatto con l'ambiente naturale.

Output del servizio

<i>Tipologia</i>	<i>Quantità 31/12/2012</i>	<i>Quantità 31/12/2013</i>	<i>Quantità 31/12/2014</i>	<i>Quantità 31/12/2015</i>	<i>Quantità 31/12/2016</i>
n. ore educative erogate a bambino (piccoli)	124	109	123	98,43	137,1
n. ore educative erogate a bambino (mezzani)	123	116	117	108,7	117,72
n. ore educative erogate a bambino (grandi)	127	121	116	104,58	129,1
n. progetti educativi	44	44	44	44	44

Servizio	SCUOLE INFANZIA
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
ETA' DEI BAMBINI
PRESENZA DI FATTORI DI DISAGIO

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
BAMBINI PICCOLI (3-4 ANNI) DISABILI O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' 3-4 ANNI CON DISABILITA' CERTIFICATA O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO, CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI
ALTRI BAMBINI PICCOLI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' INFERIORE 3-4 ANNI
BAMBINI MEZZANI (4-5 ANNI) DISABILI O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' 4-5 ANNI CON DISABILITA' CERTIFICATA, O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI
ALTRI BAMBINI MEZZANI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' 4-5 ANNI
BAMBINI GRANDI (5-6 ANNI) DISABILIO FAMIGLIE CON DISAGIOALTRI BAMBINI DIVEZZI	BAMBINI DI ETA' 5-6 ANNI CON DISABILITA' CERTIFICATA, O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI
ALTRI BAMBINI DIVEZZI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' TRA 5 E 6 ANNI

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
PICCOLI DISABILI O CON DISAGIO	8	7		4	20
PICCOLI	258	243		252	225
MEZZANI DISABILI O CON DISAGIO	14	7		6	18
MEZZANI	248	268		249	246
GRANDI DISABILI O CON DISAGIO	12	9		5	16
GRANDI	239	252		248	241
Totale utenti seguiti	779	786	0	764	766

Servizio	SCUOLE INFANZIA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
TUTTI I GENITORI	PARTECIPAZIONE ALLA FASE DELL'INSERIMENTO, IN BASE ALLE INDICAZIONI DELLE EDUCATRICI
TUTTI I GENITORI	PARTECIPAZIONE AGLI ORGANISMI COLLEGIALI, ALLE RIUNIONI E AGLI INCONTRI
TUTTI I GENITORI	COMPILAZIONE DELLA CUSTOMER

Strutture erogative

Strutture	Note
SCUOLA MARTINI	
SCUOLA MARTIRI DELLA LIBERTA'	
SCUOLA CASTELLO	
SCUOLA LACCHINI	
SCUOLA GALLINA	
SCUOLA ZUCCHI	
SCUOLA APORTI	
SCUOLA S. GIORGIO	
SCUOLA AGAZZI	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

GESTIONE RETTE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
POSSIBILITA' DI EFFETTUARE IL PAGAMENTO REGOLARE E AGEVOLE DELLE RETTE DELL'ASILO NIDO, DELLA RISTORAZIONE E DEI SERVIZI DI TEMPO ANTICIPATO	Il servizio di riscossione delle rette ha l'obiettivo di garantire agli utenti la possibilità di versare le rette dovute per i servizi scolastici nel modo più semplice, veloce e trasparente

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
INFORMAZIONE	In sede di iscrizione al servizio mediante note informative nonché sul sito Web del Comune di Cremona
CALCOLO RETTE PERSONALIZZAZIONE	Mediante utilizzo di programma di gestione rette per ogni utente viene stabilita una tariffa di riferimento tenendo presente la casistica di cui sotto.
CONCESSIONE RIDUZIONI ED ESENZIONI	L'utente <u>può richiedere</u> le agevolazioni previste dalla deliberazione G.C. 99/06/06/2012
SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE	In sede di presentazione delle richieste di agevolazione/esenzione il personale dà assistenza nella compilazione, soprattutto agli utenti con maggiori difficoltà.
FLESSIBILITA' DEI PAGAMENTI TRAMITE EASYPAY	Il sistema Easypay garantisce agli utenti flessibilità sia nella modalità di pagamento (grazie a diversi canali: banca, tabaccherie, online e presso ICA-ABACO anche per gli utenti Dote scuola) sia nella gestione della tempistica dei versamenti
SERVIZIO DI AVVISO TRAMITE SMS PER CREDITO IN ESAURIMENTO SU EASY PAY	Il sistema prevede l'invio automatico di un sms settimanale per coloro il cui credito residuo è al di sotto dei 15 Euro.
ASCOLTO	I cittadini si rivolgono all'ufficio per: verifica saldo disponibile, verifica pasti erogati, conoscere tipologie di agevolazioni/esenzioni tariffarie, verifica dei pagamenti effettuati. In occasione dei colloqui entrano in gioco dimensioni legate alle situazioni personali, ai bisogni della famiglia, alle necessità di altri servizi

<i>Servizio</i>	<i>GESTIONE RETTE</i>	
	<i>SUPPORTO TECNOLOGICO</i>	L'operatore dà dimostrazione pratica dell'accesso e consultazione del portale genitori per la verifica della posizione degli utenti e fa soprattutto da tramite tra l'utente e il concessionario della riscossione per i pagamenti.
	<i>RECUPERO CREDITI</i>	La procedura prevede una complessa serie di passaggi volti a garantire efficienza, equità e considerazione delle condizioni individuali, in particolare: rilevazione costante degli utenti in arretrato sui pagamenti; sollecito tramite lettera; ulteriore verifica sui pagamenti; convocazione a un colloquio di pagamento per gli utenti ancora insolventi; decisione su dimissione dal servizio o invio alla riscossione coattiva.

Output del servizio

<i>Tipologia</i>	<i>Quantità 31/12/2012</i>	<i>Quantità 31/12/2013</i>	<i>Quantità 31/12/2014</i>	<i>Quantità 31/12/2015</i>	<i>Quantità 31/12/2016</i>
n. iscritti retta nido	234	123	130	208	203
n. fatture emesse ASILO NIDO	2.114	1.722	1.573	2.056	2.014
importo riscosso ASILO NIDO	259.055	284.222	297.852	306.621	381.481
n. esenzioni	36	6	0	8	1
n. iscritti con Easypay	6.360	3.245	3.379	3.292	3.373
importo riscosso	1.465.985	1.581.915	1.784.573	1.970.209	1.297.316
n. riduzioni	1688	512	536	956	1.008
n. richieste di esenzione presentate	245	64	77	83	46

Servizio	GESTIONE RETTE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
servizio utilizzato (nido o ristorazione/tempo anticipato)
tariffa intera o riduzioni/esenzioni

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
asilo nido tariffa intera	Famiglie di bambini iscritti al nido che versano la tariffa personalizzata
asilo nido esenti	Famiglie di bambini iscritti al nido esenti dalla retta
easy pay tariffa intera	famiglie di bambini che utilizzano il servizio di ristorazione e/o il tempo anticipato nelle scuole infanzia, a tariffa intera
easy pay tariffa ridotta	famiglie di bambini che utilizzano il servizio di ristorazione e/o il tempo anticipato nelle scuole infanzia, che usufruiscono di riduzioni
easy pay esenti	famiglie di bambini che utilizzano il servizio di ristorazione e/o il tempo anticipato nelle scuole infanzia, che usufruiscono di esenzione

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
asilo nido tariffa intera	219	117	130	200	202
asilo nido esenti	19	6	0	8	1
easy pay tariffa intera	2.317	2.669	2.766	2.736	2.365
easy pay tariffa ridotta	927	512	536	556	1.008
easy pay esenti	150	64	77	83	46
Totale utenti seguiti	3.632	3.368	3.509	3.583	3.622

Servizio	GESTIONE RETTE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	x

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
tutti gli utenti	ricarica easypay
utenti nido esenti	compilazione e presentazione richiesta esenzione
utenti easypay con riduzioni o esenzioni	compilazione e presentazione richieste esenzione o riduzione

Strutture erogative

Strutture	Note
ufficio rette presso politiche educative	
uffici ICA ABACO	
rete delle tabaccherie	
sportelli Banca Popolare di Cremona	
portale web	
sportelli bancari	
sportelli Banca Pop. di Cremona - Tesoreria	
Postazioni Totem Abaco	
uffici postali	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

RISTORAZIONE SCOLASTICA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Erogazione di pasti caldi di qualità</i>	Erogazione di pasti di qualità ai bambini e studenti frequentanti gli asili nido, le scuole infanzia e le scuole primarie

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Iscrizioni</i>	Disponibilità di informazioni e modulistica per le iscrizioni, possibilità di presentare il modulo presso le scuole
<i>Cura degli spazi (adeguatezza strutture, manutenzione, pulizia)</i>	La cura degli spazi, sia per gli aspetti igienici sia per la sicurezza, è un aspetto di rilievo nell'organizzazione della ristorazione e viene garantito in collaborazione con il settore lavori pubblici
<i>Educazione alimentare</i>	Il pasto è parte integrante della giornata scolastica e rappresenta un momento educativo; a questo scopo viene curata la scelta degli alimenti e delle pietanze ed in collaborazione con le insegnanti vengono individuate le formule organizzative più efficaci per gestire il momento del pasto in modo sereno tranquillo e rispettoso della comunità. Vengono organizzati specifiche attività di informazione ed educazione alimentare rivolte alle classi e alle famiglie
<i>Informazioni sul menù</i>	Le informazioni sul menù sono disponibili a scuola, presso gli uffici e via Internet
<i>Diete speciali</i>	Per bambini con esigenze particolari, legate a problemi di salute, allergie o a motivazioni di tipo etico o religioso, è possibile richiedere diete personalizzate tramite apposita modulistica. Per i motivi di salute viene richiesto un certificato medico.

Servizio	RISTORAZIONE SCOLASTICA	
<i>Formazione cuochi e personale ausiliario</i>		L'attività del personale ausiliario e in particolare dei cuochi che operano nelle cucine interne viene supportata attraverso una costante attività di formazione e supervisione, curata e/o coordinata dall'ufficio ristorazione. Ogni due anni è previsto un corso di formazione di approfondimento.
<i>Qualità e igiene (sopralluoghi e verifiche)</i>		Le cucine e tutto il processo di lavoro della ristorazione scolastica rispettano le norme su igiene e sicurezza degli alimenti e per questo i processi sono standardizzati in base al manuale di autocontrollo (HACCP) adeguatamente aggiornato.
<i>Informazioni su tariffe e pagamenti (easypay)</i>		Gli uffici forniscono ai genitori dei bambini iscritti informazioni sulle tariffe, sulle possibilità di riduzione e sulle modalità di pagamento tramite il sistema Easypay per quanto riguarda le scuole infanzia e primarie.
<i>Incontri con genitori, incontri con insegnanti, comitati mensa, partecipazione attiva dei genitori ai controll. Gestione dei reclami e dei suggerimenti.</i>		Sono organizzati incontri di presentazione del servizio per i nuovi iscritti, incontri a tema a richiesta. Viene sollecitata la partecipazione attiva dei genitori al comitato mensa piuttosto che ad eventi a tema alimentazione, salute, benessere, sport. I genitori membri del comitato mensa acquisiscono il diritto di effettuare controlli al momento del pasto.
<i>Gestione appalto per scuole statali</i>		Per le scuole statali, i pasti vengono forniti dalla ditta vincitrice della gara di appalto; la gestione dell'appalto, sia nella fase di realizzazione della gara (compresa la definizione degli standard richiesti), sia per tutta la durata del contratto, rappresenta un elemento accessorio che garantisce la qualità del servizio centrale.
<i>Predisposizione ed esecuzione dei capitolati per l'acquisto delle derrate alimentari nelle scuole comunali</i>		Per le scuole comunali, i pasti vengono preparati dai cuochi; la definizione degli standard richiesti nella scelta delle materie prime attraverso la predisposizione del capitolato e il controllo dei fornitori durante tutta la durata del contratto, rappresenta un elemento accessorio che garantisce la qualità del servizio centrale.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Pasti erogati nido	30.749	22.183	30.365	32.507
Pasti erogati infanzia comunale	111.161	124.980	123.702	123.878
Pasti erogati infanzia statale	62.055	55.015	56.843	60.146
Pasti erogati primaria	297.085	299.112	312.580	330.281

Servizio	RISTORAZIONE SCOLASTICA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Tipo di scuola frequentata

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Utenti nido	bambini che frequentano gli asili nido
Utenti infanzia comunale	bambini che frequentano le scuole infanzia comunali
Utenti infanzia statale	bambini che frequentano le scuole infanzia statali
Utenti primaria	bambini che frequentano le scuole primarie statali e che usufruiscono del servizio ristorazione, in quanto l'orario è a tempo pieno o con rientri.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Utenti nido	124		200	200
Utenti infanzia comunale	746		723	716
Utenti infanzia statale	393		421	438
Utenti primaria	1.987		2.154	2.224

Servizio	RISTORAZIONE SCOLASTICA
-----------------	--------------------------------

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	x

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Cucine nelle scuole e nei nidi: centro cottura CAMST; aule e spazi per il consumo dei pasti	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ADULTI E DISABILI
-----------------	---

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gli interventi di cura e igiene della persona</i>	L'assistenza domiciliare è una forma di sostegno professionalmente qualificato, realizzato prevalentemente all'interno del contesto abitativo oppure, in occasione di rilevante bisogno, all'interno delle strutture sanitarie o presso pensionati che non prevedono assistenza alla persona. Sono finalizzate a prevenire, rimuovere e limitare le cause che riducono l'autonomia ritardando i processi di istituzionalizzazione. Le principali prestazioni erogate sono: igiene personale e prestazioni collegate, alzata, rimessa a letto, bagno completo.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Igiene ambientale ordinaria</i>	Cura per l'igiene ambientale e del vestiario/biancheria
<i>Pasto</i>	Verifica di un'alimentazione adeguata, preparazione pasto a domicilio, aiuto all'assunzione del pasto
<i>Accompagnamento</i>	Preparazione ed accompagnamento della persona nelle attività del quotidiano quali visite sanitarie, disbrigo pratiche burocratiche ecc..
<i>Addestramento del caregiver/ Sostenere l'azione di cura della famiglia e/o del personale privato</i>	Sostegno alle attività di cura delle figure familiari o delle risorse della rete non professionali
<i>Pasti a Domicilio</i>	Integrare l'offerta di erogazione dei pasti a domicilio, con particolare attenzione ai contesti familiari fragili, attraverso: - raccolta della domanda da parte dell'utente - invio al soggetto gestore individuato dall'ente
<i>Telesoccorso</i>	Servizio in risposta a problematiche di tipo socio-sanitario che favorisce la domiciliarità e consente alle persone che si trovano in uno stato di disagio, ed ai loro familiari, di continuare a vivere serenamente ed in sicurezza presso la propria abitazione, attraverso: - raccolta della domanda - predisposizione delle apparecchiature tramite convenzione con Croce Rossa

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. di ore SAD e SADH erogate	30.359	32.805	32.687	31.460	36.929
n. pasti erogati utenti SAD e SADH	4.160	5.275	5.723	5.009	4.998

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ADULTI E DISABILI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
anagrafica SAD
anagrafica SADH
tipologia familiare SAD
tipologia familiare SADH
condizione economica
complessità dei progetti

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
utenti SAD per fasce di età	da 65 a 74 anni, da 75 a 84, da 85 in poi
utenti SADH per fasce di età	< di 18; da 18 a 39; da 40 a 64
utenti SAD per composizione del nucleo	soli o inseriti in contesto familiare
utenti SADH per composizione del nucleo	soli o inseriti in contesto familiare
compartecipazione alla spesa per fasce di reddito	utenti esenti, utenti compartecipanti, utenti solventi
tipologia di intervento	casistica per complessità: bassa (fino a 30 ore/mese) media (fino a 48 ore/mese) alta (oltre 48 ore /mese)
utenti SAD e SADH con servizi accessori	utenti con pasti a domicilio e servizio di telesoccorso

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ADULTI E DISABILI				
-----------------	---	--	--	--	--

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
utenti SAD	186	189	190	261	354
<i>di cui</i>					
da 65 a 74 anni	19	17	28	41	65
da 75 a 84 anni	76	81	75	91	100
da 85 anni in poi	91	91	87	129	189
<i>di cui</i>					
solli assoluti	112	116	127	227	315
in contesto familiare	74	73	63	34	39
<i>di cui</i>					
esenti dalla compartecipazione	55	42	39	52	68
compartecipanti al costo del servizio	121	137	143	199	272
totalmente solventi il costo del servizio	10	10	8	10	14
<i>di cui</i>					
bassa complessità (fino a 30 ore/mese)	177	167	143	194	281
media complessità (fino a 48 ore/mese)	5	16	41	62	61
alta complessità (oltre le 48 ore/mese)	4	6	6	5	12
utenti SADH	58	55	58	66	82
<i>di cui</i>					
minori di 18 anni	1	2	1	1	0
da 18 a 39 anni	10	7	8	14	21
da 40 a 64 anni	47	46	49	51	61
<i>di cui</i>					
solli assoluti	34	32	31	28	43
in contesto familiare	24	23	27	38	39
<i>di cui</i>					
esenti dalla compartecipazione	36	30	31	32	30
compartecipanti al costo del servizio	22	25	27	34	52
totalmente solventi il costo del servizio	0	0	0	0	0
<i>di cui</i>					
bassa complessità (fino a 30 ore/mese)	55	48	47	62	74
media complessità (fino a 48 ore/mese)	3	6	10	3	8
alta complessità (oltre le 48 ore/mese)	0	1	1	1	3
Totale utenti seguiti	244	244	248	327	436
<i>di cui</i>					
utenti seguiti SAD e SADH con servizio pasti a domicilio	37	36	25	29	22
utenti seguiti SAD e SADH con servizio di telesoccorso	27	23	19	23	25

<i>Servizio</i>	<i>ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ADULTI E DISABILI</i>
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Persone anziane e disabili non autosufficienti	

Strutture erogative

Strutture	Note
Cooperative accreditate	
Volontariato	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SERVIZIO DI AIUTO ALL'AUTONOMIA PERSONALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Sostegno delle autonomie:</i>	Il servizio di Aiuto all'Autonomia Personale, che si realizza mediante interventi assistenziali/educativi prevalentemente in contesti scolastici per il raggiungimento del benessere dell'individuo e dell'integrazione indicato dalla Legge 104/92, è destinato a persone in condizione temporanea o permanente di disabilità.
<i>Sostegno alle attività formative-educative:</i>	Concorre alle attività formative/educative ed in particolare al Piano Educativo Individualizzato secondo le proprie finalità, favorendo l'individuazione delle potenzialità, degli obiettivi, delle difficoltà, delle strategie e delle metodologie per il potenziamento o il mantenimento delle abilità relazionali, comunicative e dell'autonomia della persona disabile;
<i>Sostegno alle capacità relazionali:</i>	Collabora all'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività, scolastiche, didattiche, ricreative e formative previste dal Piano dell'Offerta Formativa e dal Piano Educativo Individualizzato Concorre al sostegno e alla crescita delle capacità personali, relazionali, sociali sia nel raccordo con le risorse del

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>SEED - Servizio extrascolastico educativo</i>	Sostiene l'integrazione sociale del minore in condizione di disabilità attraverso l'erogazione di servizi di assistenza in contesti extra familiari ed extra scolastici
<i>Trasporto minori disabili</i>	Favorire la frequenza scolastica e delle terapie riabilitative dei minori in condizione di disabilità

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. ore SAAP	39.548	37.845	38.575	40.962	42.769
n. trasporti minori SAAP	7.485	8.202	11.280	16.200	17.280
n. progetti SEED	41	39	32	45	48

Servizio	SERVIZIO DI AIUTO ALL'AUTONOMIA PERSONALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
anagrafica SAAP
scuola per l'infanzia
scuola primaria di 1° grado
scuola primaria di 2° grado
scuola secondaria superiore
università
servizi accessori

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
utenti SAAP per livelli scolastici	scuola per l'infanzia, scuola primaria di 1° grado, scuola primaria di 2° grado, scuola secondaria superiore,
utenti SAAP con servizi accessori	trasporto scolastico

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
utenti SAAP	98	102	110	117	147
<i>di cui</i>					
scuola per l'infanzia	8	12	13	14	29
scuola primaria di 1° grado	45	50	50	46	38
scuola primaria di 2° grado	27	18	25	24	50
scuola secondaria superiore	18	22	22	33	29
università	0	0	0	0	1
<i>di cui</i>					
con trasporto	55	60	41	45	48

Servizio	SERVIZIO DI AIUTO ALL'AUTONOMIA PERSONALE
-----------------	--

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
volontari	trasporti
figure genitoriali	inserimento scolastico
tutor	tempo libero

Strutture erogative

Strutture	Note
Cooperative accreditate	
Volontariato	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Residenzialità per minori</i>	Servizi residenziali a valenza educativa che accolgono temporaneamente minori (massimo sino al raggiungimento della maggiore età) che, nella maggior parte dei casi, sono oggetto di interventi di tutela da parte del tribunale per i minorenni. Di norma sono collocati in struttura ragazzi di età compresa tra i 12 e i 18 anni. Solo eccezionalmente vi sono anche bambini piu' piccoli.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Pronto Intervento</i>	accoglienza immediata di minori che necessitano di collocamento in struttura educativa
<i>Interventi Psicoterapici</i>	percorso terapeutico offerto da strutture educative a sostegno del percorso individualizzato dei minori accolti.
<i>Progetti di semiautonomia</i>	percorsi ad hoc orientati a sostenere l'autonomia dei ragazzi prossimi alla maggiore età e a favorire l'uscita dalla struttura
<i>Percorsi legati a procedimenti del penale minorile</i>	accoglienza di minori sottoposti a misure da parte dell'autorità giudiziaria (penale minorile) per aver commesso dei reati
<i>Accoglienza in contesti familiari</i>	accoglienza di minori in contesti familiari a forte valenza educativa (case famiglia)

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. giorni residenzialità CAM	5.408	4.870	2.310	9.171	10.605

Servizio	COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
definizione della tipologia del bisogno del minore

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Tipologia di bisogno	minori oggetto di provvedimento di tutela da parte del TM, minori stranieri non accompagnati, minori inseriti in struttura per provvedimento del TM (Sez Penale), minori che necessitano di contesto educativo professionale.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N utenti con decreto TM	16	21		17	25
N utenti senza decreto TM	3	1		2	16
N MSNA	5	6		43	55
N minori con intervento del TM – sez. Penale	2	0		1	0
Totale utenti	26	28		63	96

Servizio	COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI
Sistema di erogazione (Come lo ergo?)	

Forma gestionale

Diretta		
Esternalizzata	x	
Mista	x	da maggio 2012

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note 2012	Note 2013
CAM a gestione diretta del Comune di Cremona con gestione Coop Sentiero	5 utenti inseriti	4 utenti inseriti
Cooperative sociali	12 utenti inseriti	12 utenti inseriti
Fondazioni	2 utenti inseriti	2 utenti inseriti
Associazioni Terzo Settore ONLUS	7 utenti inseriti	10 utenti inseriti

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

COMUNITA' ADULTI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Residenzialità per adulti</i>	Servizi residenziali, spesso a valenza educativa, destinati ad accogliere temporaneamente o definitivamente persone con gravi necessità sociali o socio-sanitarie non gestibili a domicilio o in contesti semiresidenziali

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Pronto intervento residenziale</i>	accoglienza immediata delle persone che necessitano del collocamento nelle strutture
<i>Accompagnamento terapeutico</i>	percorso psicoterapeutico/terapeutico riabilitativo che caratterizza soprattutto i contesti a valenza socio-sanitaria (strutture per tossicodipendenti, malati psichiatrici, malati di AIDS)
<i>Inserimento Lavorativo</i>	attivazione di percorsi lavorativi mirati (borse lavoro, tirocinii lavorativi, assunzioni presso coop sociali B e presso Aziende private, ecc...)
<i>Percorsi educativi</i>	azioni professionali atte a favorire l'autonomia delle persone, lo sviluppo delle loro potenzialità e il superamento delle condizioni che ostacolano uno sviluppo adeguato della qualità della vita.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n° strutture interessate per gli inserimenti	14	17	11	11	14

Servizio	COMUNITA' ADULTI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
definizione qualitativa della tipologia del disagio

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>adulti singoli</i>	dipendenze, povertà estrema, alternativa alla detenzione, rifugiati e richiedenti asilo, vittime di tratta, disagio psichico, disabilità gravi, AIDS, donne maltrattate, grave fragilità psicosociale, grave bisogno abitativo, disagio temporaneo.
<i>madri con minori</i>	povertà estrema, alternativa alla detenzione, rifugiati e richiedenti asilo, vittime di tratta, donne maltrattate, grave fragilità psicosociale, grave bisogno abitativo, disagio temporaneo.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/ 2012	Quantità 31/12/ 2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. utenti in struttura per dipendenze	1	1		1	1
n. utenti in struttura per povertà estrema	0	1		0	0
n. utenti in struttura alternativa alla detenzione	0	0		0	0
n. utenti in struttura rifugiati e richiedenti asilo ex. MSNA	4	25		19	7
n. utenti in struttura rifugiati e richiedenti asilo con minori	1	2		0	6
n. utenti in struttura vittime di tratta	0	0		1	1
n. utenti in struttura vittime di tratta con minori	0	5		2	0
n. utenti in struttura per disagio psichico	10	5		0	0

<i>Servizio</i>	<i>COMUNITA' ADULTI</i>			
n. utenti in struttura per disabilità grave (CSS)	10	9	13	13
n. utenti in struttura per AIDS	1	2	1	1
n. utenti in struttura per maltrattamento	5	0	1	0
n. utenti in struttura per maltrattamento (donne sole con figli)	4	5	15	13
n. utenti con grave fragilità psico sociale	8	9	8	7
n. utenti con grave fragilità psico sociale con minori	0	2	22	30
n. utenti accolti temporaneamente	4	0	4	1
n. utenti accolti temporaneamente (nucleo familiare con minori)	5	3	0	0
n. utenti con grave bisogno abitativo (singoli o nucleo familiare)	10	6	6	0
n. utenti con grave bisogno abitativo (singoli o nucleo familiare)	6	16	0	0
Totale utenti seguiti	69	91	93	80

<i>Servizio</i>	COMUNITA' ADULTI
-----------------	-------------------------

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	x
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
persone adulte	attivazione delle reti di prossimità (familiari, volontari) e attivazione del Terzo Settore

Strutture erogative

Strutture	2012	2013
Cooperative Sociali	32 persone inserite	64 persone inserite
Associazioni Terzo Settore ONLUS	24 persone inserite	15 persone inserite
Azienda Speciale Cremona Solidale	8 persone inserite	7 persone insrite
Fondazioni	5 persone inserite	5 persone inserite

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA MINORI - A.D.M.

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Interventi a favore del minore nella relazione con le figure genitoriali</i>	Progetti individualizzati a favore di minori in famiglia, di norma prescritti dal Tribunale dei Minori, al fine di conoscere, valutare, monitorare gli aspetti relazionali all'interno del nucleo, sostenere e stimolare un positivo rapporto genitori/figli per evitare l'allontanamento dal nucleo d'origine o favorire il rientro da strutture residenziali

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Incontri protetti</i>	Interventi educativi presso lo Spazio "LUOGO NEUTRO" per garantire al minore Diritto di visita e relazione con il genitore non convivente, attuati su prescrizione del Tribunale dei Minori o Tribunale Ordinario
<i>Accudimento / custodia del minore</i>	Intervento occasionale finalizzato a sostenere la genitorialità, qualora siano incompatibili impegni lavorativi del genitore con gli orari dei servizi per l'infanzia
<i>Accompagnamenti del minore</i>	Intervento finalizzato a garantire la regolare frequenza del minore a percorsi terapeutici presso strutture sanitarie quali la Neuropsichiatria Infantile qualora le figure parentali non siano in grado di assicurare la continuità richiesta
<i>Affiancamento per favorire relazioni all'esterno del nucleo</i>	Intervento finalizzato al graduale inserimento del minore con i suoi pari in servizi o contesti socio educativi per favorire significative relazioni al di fuori del contesto familiare
<i>Accompagnamenti del minore a strutture scolastiche</i>	Intervento finalizzato a garantire la frequenza scolastica in caso di segnalazione di inadempienza

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n° progetti ADM attivati	31	29	31	41	49
n° ore ADM erogate	3.348	3.466	3.948	5.716	6.818
n° progetti ADM/ incontri protetti	2	4	5	8	7
n° progetti alternativi all'inserimento in struttura residenziale	4	6	6	4	3

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA MINORI - A.D.M.
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Anagrafica
Tipologia familiare
Tipologia Minori / con disabilità/segnalazione disagio scol
Progetti preventivi
Progetti a seguito decreto TM

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
minori interessati da progetti ADM per fasce d'età	da 0 a 5 , da 6 a 10, da 11 a 18 anni
famiglie interessate	tipologia del nucleo: italiano / straniero, monogenitoriale,
minori interessati da progetti ADM per tipologia di disagio	disagio socio relazionale e con situazione di disabilità
minori con attivi altri servizi	doposcuola, semiconvitto, centri diurni disabili minori, SAAP, SFAM
minori che utilizzano elementi accessori	minori che usufruiscono di elementi accessori quali incontri protetti, accompagnamenti
Progetti preventivi	Attivati per una valutazione e monitoraggio preliminare ad eventuale segnalazione al Tribunale dei Minori
Progetti a seguito decreto	Attivati a seguito di decreto prescrittivo del Tribunale dei Minori

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
minori con progetto ADM N°	48	53	48	57	73
di cui					
da 0 a 5			6	10	17
da 6 a 10			20	29	19
da 11 a 18			22	18	37
appartenenti a famiglie N°	31	29	27	41	49
di cui					
italiane	18	16	14	29	34
straniere	13	13	13	12	15
monogenitoriali	17	15	12	19	22
minori con disagio socio relaz	39	41	43	47	64

<i>Servizio</i>	<i>ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA MINORI - A.D.M.</i>				
minori con disagio socio relazionale e disabilità	9	12	5	10	9
minori che usufruiscono di altri servizi	10	12	8	11	13
minori che usufruiscono di elementi accessori	9	13	15	16	25
di cui					
incontri protetti	5	4	6	8	7
accompagnamenti	9	10	5	6	4
progetti preventivi	9	7	1	1	3
progetti con decreto	39	46	47	56	64

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA MINORI - A.D.M.
-----------------	---

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Minori in situazione di disagio nei rapporti relazionali famigliari	

Strutture erogative

Strutture	Note
Agenzie Accreditate: Soc Coop. Dolce Iride Nazzaireth	Hanno aderito al patto di accreditamento del Comune di Cremona
Politiche Sociali	CC2 servizi diomiliari - personale educativo

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SPORTELLO INFORMAGIOVANI (<i>Informascuola, Informalavoro, Sistema Dotale-Regione Lombardia, InformaEuropa, Sportello Civile Nazionale</i>)
-----------------	--

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Informazioni orientativa, accompagnamento e consulenza orientativa su tutti gli ambiti di interesse</i>	L'Informagiovani è un sistema che promuove l'informazione, l'orientamento e la partecipazione attraverso Banche Dati, sportelli specialistici e di consulenza e un piano integrato di comunicazione multicanale finalizzato alla crescita socio-culturale delle nuove generazioni. I settori e ambiti di consulenza sono: Scuola e formazione professionale; Università; Studio all'estero; Lavoro in Italia e all'estero; Imprenditoria giovanile; Educazione permanente; Viaggi e vacanze Italia e estero; Attività culturali e del tempo libero; Vita sociale e promozione del volontariato; - Servizio civile nazionale, servizio volontario europeo; Diritti; Sport; Promozione di stili di vita positivi e sani. I servizi erogati si rivolgono a diverse tipologie di destinatari

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Sistema dotale</i>	L'Informagiovani è accreditato dal 2008 all'Albo dei Servizi al lavoro della Regione Lombardia; attraverso il sistema dotale promuove e realizza azioni di accompagnamento all'inserimento e al reinserimento lavorativo o nella riqualificazione professionale, permettendo - a destinatari individuati dalla Regione - di accedere a servizi di formazione e inserimento lavorativo finalizzati all'ingresso o al rientro nel mercato del lavoro
<i>Gestione di reti</i>	L'attività richiede una costante azione di gestione e alimentazione della rete territoriale nella quale vengono di volta in volta coinvolti soggetti istituzionali, del privato sociale e stake holder individuati fra i destinatari dei servizi . A titolo esemplificativo: rete delle scuole, rete Informagiovani regionale, Centri per l'Impiego, tavolo Orientamento provinciale
<i>Siti e strumenti utilizzati</i>	SITI; NEWSLETTER E ALTRI SISTEMI MULTIMEDIALI DI COMUNICAZIONE (Vetrina IPTV, bacheche multimediali - IPAD, Social Network permettono di veicolare informazioni e news attraverso palinsesti strutturati dall'operatore)
<i>Organizzazione di eventi</i>	finalizzati alla promozione del servizio, alla valorizzazione delle reti e alla divulgazione degli ambiti di interesse trattati (salone, Job day, convegni, ecc.)

Servizio	SPORTELLO INFORMAGIOVANI (Informascuola, Informalavoro, Sistema Dotale-Regione Lombardia, InformaEuropa, Sportello Civile Nazionale)	
	<i>Reperimento Fondi</i>	Ricerca, progettazione, gestione, realizzazione e rendicontazione di progetti finanziati
	<i>Gestione Tesseramento AIG</i>	Gestione ed erogazione delle tessere AIG (Associazione Italiana Alberghi per la Gioventù) per stabilire le modalità di raccolta e spedizione dei documenti utili al tesseramento che si rivolge a soggetti singoli, famiglie e maggiorenni che accompagnano gruppi di persone
	<i>Formazione e aggiornamento del personale</i>	Vista la dinamicità e il continuo evolversi dei temi oggetto del servizio, il personale è oggetto di costante formazione e aggiornamento, che garantiscono la specializzazione delle figure

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. ore settimanali	35*	35*	n.d.	35	35
n. giorni di apertura settimanale	5	5	n.d.	5	5
n. incontri di gruppi di orientamento presso altre sedi (scuole e sportelli territoriali) dedicati a ragazzi e famiglie	115	118	n.d.	114	4.193
n. doti	19	49	n.d.	28	62
n. incontri di gruppo di orientamento (dedicati a ragazzi e famiglie) presso altre sedi (scuole e sportelli territoriali)	31	113	n.d.	114	184
n. utenti	28.270	30.596	n.d.	28.407	28.019
n. visite siti	486.345	658.139	n.d.	838.735	1.261.000
n. cv registrati	3.049	2.439	n.d.	1.434	1.485
Eventi organizzati (Salone dello studente Junior e Young, Convegni, Job Day, ecc)	3	7	n.d.	7	9
Eventi - destinatari raggiunti	8.732	11.580	n.d.	4.317	8.633
n. ore di apertura	1.500	1.505	n.d.	1.632	1.638

* 24 ore di apertura sportello al pubblico + 11 ore di apertura sportello su appuntamento

Servizio	SPORTELLO INFORMAGIOVANI (Informascuola, Informalavoro, Sistema Dotale-Regione Lombardia, InformaEuropa, Sportello Civile Nazionale)
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
condizione (persone in cerca di lavoro, studenti, genitori)
anagrafico (studenti, genitori)
appartenenza al sistema scolastico (scuole primarie,secondarie di primo grado, secondarie di secondo grado, enti di formazione professionale e università)
appartenenza ai comuni della rete territoriale Informagiovani
competenze riferite agli ambiti di intervento (identificazione partner della rete)
criteria definiti dal Sistema Dotale di Regione Lombardia
Indifferenziato rispetto alle esigenze informative

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Pubblico indifferenziato	tutti coloro che hanno necessità informative rispetto agli ambiti di competenza
Studenti	scuole primarie, secondari e di primo e secondo grado, enti di formazione, università
Docenti	docenti delle scuole primarie, secondarie di primo e secondo grado, degli enti di formazione professionale
Operatori di settore	enti e soggetti che partecipano alle diverse progettualità e partenariati
Famiglie	in particolare genitori dei ragazzi delle classi II e III delle scuole secondarie di primo grado e degli studenti del biennio delle secondarie di secondo grado
Persone destinatarie di azioni di orientamento professionale	persone che necessitano di un supporto alla scelta professionale
Aziende e mondo economico	aziende o agenzie che hanno bisogno di personale
Soggetti Accreditati per il Sistema Dotale	persone che possiedono i requisiti stabiliti da Regione Lombardia per usufruire delle opportunità del Sistema Dotale

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Pubblico indifferenziato (Il dato comprende l'utenza a sportello, le richieste via mail, le telefonate ricevute)	39.360	39.469	39.495	39.522	39.141
Studenti	4.797	5.814	5.176	6.781	7.298
Docenti	295	300	306	352	363
Operatori di settore	56	60	192	194	214
Famiglie	1.100	1.659	1.690	1.698	1.711
Persone destinatarie di azioni di orientamento professionale (in sede e fuori sede)	1.148	1.336	1.284	1.299	2.596
Aziende	185	197	204	73 (registrate nell'anno) e 728 in totale	78 (registrate nell'anno) e 804 in totale
Soggetti Accreditati per il sistema dotale	51	50	50	50	50
Totale utenti seguiti	46.992	48.885	48.397	49.896	51.373

Servizio	SPORTELLO INFORMAGIOVANI (Informascuola, Informalavoro, Sistema Dotale-Regione Lombardia, InformaEuropa, Sportello Civile Nazionale)
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	<input checked="" type="checkbox"/>
Esternalizzata	<input type="checkbox"/>
Mista	<input type="checkbox"/>

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Indifferenziato	I siti gestiti dall'Informagiovani (Informagiovani, Orientainweb e Salone dello Studente con le Banche Dati collegate) sono ad accesso libero e gratuito. Si rimanda pertanto ai dati di accesso. Per la Banca Dati curricula è necessario richiedere una password di accesso.
Indifferenziato	Postazioni Internet per la consultazione della Banca Dati Lavoro, Banca Dati locale, Banca Dati Concorsi, Calendario Appuntamenti e Manifestazioni, siti segnalati per il reperimento delle informazioni. L'accesso è consentito previa registrazione e rilascio di password di accesso
Indifferenziato	All'interno della servizio, oltre alle attività informative, di orientamento e di accompagnamento, l'utente ha la possibilità di accedere direttamente a bacheche e dossier informativi in autoconsultazione

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello	
Siti e strumenti multimediali	IPTV, Bacheche multimediali e
Centri, Punti e Antenne della Rete Territoriale Informagiovani	
Scuole	
Altre sedi	Aggregativi, Club, sedi di eventi

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SPORTELLO ISU - Sportello Assistenza e Consulenza Studenti Universitari

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<p><i>Informazione e promozione del sistema universitario cremonese; orientamento e riorientamento.</i></p>	<p>Il servizio è attivo da febbraio 2001 dopo la stipula della convenzione con gli ISU delle facoltà universitarie: Università Statali di Pavia e Brescia, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e Piacenza, Politecnico di Milano e Istituto di Studi Musicali Monteverdi. L'attività del servizio è sostenuta da una convenzione fra il Comune di Cremona e le Università locali, al momento in fase di rinnovo. Il servizio garantisce lo sportello in front e gestisce progetti e iniziative con le Università locali</p> <p>Si occupa di informare gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado riguardo le possibili scelte del percorso universitario attraverso la realizzazione di consulenza orientativa e con la distribuzione di pubblicazioni illustrative e guide circa i corsi di laurea locali; facilitare la ricerca alloggi agli studenti fuori sede promuovendo il contatto diretto con i proprietari; offrire informazione e consulenza per l'accesso ai benefici offerti dagli organismi per il diritto allo studio, informare sulle attività educative e culturali proposte in città.</p> <p>Partecipa a bandi e reperisce fondi per sostenere attività e proposte. Il servizio ha inoltre contribuito alla nascita della Consulta degli studenti universitari; attualmente collabora con la Consulta per l'organizzazione di diverse iniziative culturali.</p>

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<p><i>Azioni di orientamento e supporto alla ricerca del lavoro</i></p>	<p>Interventi a favore degli laureati e masterizzati a supporto della ricerca del lavoro e di esperienze professionali all'estero</p>
<p><i>Banca Alloggi universitari</i></p>	<p>Portale che favorisce la ricerca di alloggi per studenti fuori sede promuovendo il contatto diretto con i proprietari attraverso la Banca Alloggi Università</p>
<p><i>Azioni di comunicazione attraverso portale, sito, Social e IPTV</i></p>	<p>Per promuovere le proprie attività e le informazioni utili, lo Sportello ISU si avvale anche di strumenti di comunicazione online</p>
<p><i>Supporto e consulenza alle attività della Consulta</i></p>	<p>Lo Sportello ISU affianca e promuove le attività gestite direttamente dall'Associazione Consulta Universitaria di Cremona</p>
<p><i>Student Card</i></p>	<p>E' uno strumento che permette agli studenti iscritti presso le sedi universitarie presenti sul territorio di Cremona e Crema e agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado di Cremona di accedere ad una serie di sconti ed opportunità a loro riservati</p>

Servizio	<i>SPORTELLO ISU - Sportello Assistenza e Consulenza Studenti Universitari</i>	
<i>Organizzazione di iniziative culturali sul territorio</i>		Lo Sportello ISU per promuovere e valorizzare il polo universitario cremonese, organizza ciclicamente iniziative culturali aperte alla città in collaborazione con le sedi universitarie
<i>Organizzazione di eventi legati all'orientamento</i>		In occasione delle iniziative di orientamento realizzate dal Servizio Università-Infomagiovani, quali il Salone dello Studente e il Job Day, lo Sportello ISU favorisce la promozione dei percorsi universitari presenti sul territorio e i servizi ad essi correlati e delle attività di riorientamento e supporto alla ricerca del lavoro

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. contatti Sportello ISU	293	n.d.	372	363
n. accessi portale Università (comprensivo bacheca alloggi)	13.969	n.d.	6.055	27.058
n. appartamenti inseriti nella Bachecca Alloggi	175	n.d.	236	255
n. segnalazioni fatte attraverso social e IPTV - Internet Protocol Television (sistemi multimediali per la trasmissione di informazioni attraverso il protocollo Internet)	653	n.d.	398	387
n. esercizi commerciali	32	n.d.	33	49
n. eventi organizzati con le Università	5	n.d.	5	4
n. azioni di orientamento	23	n.d.	23	29

Servizio	SPORTELLO ISU - Sportello Assistenza e Consulenza Studenti Universitari
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Condizione (studenti delle scuole secondarie di secondo grado, degli enti di formazione professionale e delle università; famiglie, proprietari di appartamenti)
Appartenenti al sistema scolastico locale

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Studenti e famiglie	Studenti delle scuole secondarie di secondo grado, enti di formazione professionale e università e loro famiglie; laureati in cerca di prima occupazione soci della Consulta
Docenti	Docenti delle scuole secondarie di secondo grado, enti di formazione professionale e università
Studenti beneficiari della Student Card	Studenti delle scuole secondarie di secondo grado e delle università di Cremona
Proprietari immobiliari	Proprietari di appartamenti segnalati nelle Banca Dati Alloggi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Studenti e famiglie	723	805	1.733	1.398
Docenti	16	23	23	24
Studenti beneficiari delle Student Card	1.750	1.750	1.750	1.745
Proprietari immobiliari	172	211	212	231

Servizio	SPORTELLO ISU - Sportello Assistenza e Consulenza Studenti Universitari
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Indifferenziato	I portali sono ad accesso libero e gratuito. Si rimanda pertanto ai dati di accesso
Indifferenziato	IPTV
Indifferenziato	Oltre alle attività informative, di orientamento e di accompagnamento, l'utente ha la possibilità di accedere direttamente a bacheche e dossier informativi in autoconsultazione

Strutture	Note
Sportello	
Siti e strumenti multimediali	IPTV e Social Media
Centri, Punti e Antenne della Rete Territoriale Informagiovani	
Scuole e Università	
Altre sedi	Comuni, oratori, Centri Aggregativi, Club, sedi di eventi, Consulta
Università	sedi locali delle università per la distribuzione della Student Card e per la diffusione di informazioni e news circa le opportunità offerte dal servizio
Consulta Universitaria di Cremona	per la diffusione di informazioni e news circa le opportunità offerte dal servizio

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

DOPOSCUOLA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Sostegno didattico extrascuola</i>	Servizio offerto ai giovani cittadini cremonesi e le loro famiglie, quale esperienza di socializzazione attraverso attività di studio e didattico – formative in una dimensione educativa, divenendo luogo di opportunità di crescita, apprendimento, sviluppo e creazione di relazioni.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Accreditamento unità di offerta</i>	Il Comune di Cremona ed alcuni soggetti del privato sociale accreditati , consente la realizzazione del sistema di DOPOSCUOLA, con attività rivolte a bambini e ragazzi in obbligo formativo (tra i 6 ed i 16 anni). Ciò permette, attraverso le realtà del privato sociale accreditata, l'attuazione di una politica di accompagnamento e sostegno alle famiglie, intervenendo con l'abbattimento delle quote di partecipazione individuali.
<i>Assistenza didattica</i>	Il servizio doposcuola propone assistenza per i compiti, preparazione alle interrogazioni e alle verifiche scritte, esercitazioni periodiche e spiegazioni delle lezioni poco chiare. Un metodo didattico innovativo, che punta sull'organizzazione personalizzata del tempo dedicato allo studio.
<i>Assistenza ed accompagnamento educativo</i>	Il percorso di accompagnamento educativo è finalizzato a favorire un adattamento del ragazzo a cambiamenti ed a rendere questi rapporti funzionali a valorizzandone capacità ,interessi, aspirazioni ed esigenze. Gli ambiti di intervento vengono definiti in itinere, attraverso la graduale individuazione di aree di bisogno e di sviluppo psico-sociale dei ragazzi.
<i>Aggregazione</i>	Finalizzati all'aggregazione, alla partecipazione sociale e allo svolgimento di attività ricreative, culturali, formative e sportive accessibili a tutti i ragazzi coinvolti. Offrono la possibilità di vivere con maggior fiducia il proprio territorio, organizzando iniziative che stimolino alla crescita responsabile (laboratori artistici, creativi, musicali e di espressione corporea, incontri di gioco).
<i>Attività ludiche erogate</i>	Attività ricreative e ludiche, di gruppo e di tempo libero, sono oggetto di attenzione e formazione. Il gioco assume un ruolo determinante nell'educazione e nella crescita dei ragazzi. Viene offerto uno spazio ad animazione e proposte di attività. Proposte ludiche giochi per ragazzi e di animazione, didattici e istruttivi, giochi divertenti da fare in compagnia o da soli.

Servizio	DOPOSCUOLA	
<i>Spazi di erogazione del servizio</i>	Le sedi dovranno rispettare i criteri e i parametri di qualità previsti dal percorso di accreditamento dell'unità di offerta. Qualora venissero attivate nuove sedi è necessario darne tempestiva comunicazione scritta, indicando altresì: la data di attivazione del Servizio di doposcuola, indirizzo e fascia d'età a cui è rivolto. Tali sedi devono rispondere ai criteri previsti dal percorso di accreditamento determinato dall'Azienda Sociale del Cremonese.	
<i>Personale impiegato</i>	Il personale impiegato dai terzi per la gestione ed erogazione del servizio, dovrà essere in linea con i parametri di qualità del servizio in base ai criteri di accreditamento presso l'Azienda sociale del Cremonese e della Regione Lombardia. Saranno Educatori, operatori e volontari preparati e formati in base a tali procedure di accreditamento.	
<i>Erogazione voucher</i>	I voucher potranno essere richiesti solamente per bambini/ragazzi residenti a Cremona e di età compresa tra i 6 ed i 16 anni (obbligo formativo). Ogni soggetto accreditato dovrà produrre un elenco dei partecipanti alle attività di doposcuola. Tale elenco dovrà riportare: nominativo, indirizzo, numeri di telefono, tipologia di frequenza settimanale (3 o 5 giorni) e voucher richiesto per il mese di riferimento. Inoltre, saranno da indicare sede di frequenza e distinzione per fascia d'età (tipologia di scuola frequentata).	
<i>Monitoraggio del servizio</i>	Il sistema prevede l'attivazione di un tavolo di lavoro con componenti tecnico-amministrative dell'Amministrazione, con quelle delle realtà del privato e che sia finalizzato al monitoraggio dell'esperienza, tramite specifici strumenti di valutazione condivisi. Le rilevazioni di consuntivazione saranno a cadenza trimestrale e nello specifico indicheranno una valutazione di tipo quantitativo e qualitativo del lavoro svolto.	
<i>Customer servizio</i>	La rilevazione di soddisfazione del servizio verrà somministrata attraverso i soggetti accreditati, che realizzeranno di concerto con il Servizio Politiche Giovanili, schede di valutazione del servizio erogato. La rilevazione avverrà a cadenza trimestrale, considerando il 10% degli iscritti per ogni mese.	
<i>Comunicazione del servizio</i>	È richiesta la massima visibilità del servizio di doposcuola, mediante la pubblicazione del materiale promozionale sui canali informativi specifici a disposizione di ogni realtà accreditata (siti web, portali informativi, pubblicazioni cartacee, ecc.).	

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. ore di Doposcuola erogate	21.440	16.456	37.096	40.108	37.908
N. voucher 3 gg. Erogati	796	835	1.143	1.051	1.062
N. voucher 5 gg. Erogati	639	518	556	352	294

Servizio	DOPOSCUOLA
-----------------	-------------------

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Anagrafica
Assistenza sociale o di sostegno
Area territoriale di provenienza
Fascia di età scolastica

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
bambini scuola primaria	bambini da 6 a 10 anni frequentanti le scuole e residenti della città
bambini scuola scuola secondaria primogrado	bambini da 11 a 13 anni frequentanti le scuole e residenti della città
ragazzi scuola secondaria secondo grado	ragazzi da 14 a 16 anni frequentanti le scuole e residenti della città
altri	bambini e ragazzi compresi nella fascia di età 6-16 anni e a rischio drop-out o abbandono

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. utenti italiani seguiti	117		79	116	112
n. utenti stranieri seguiti	74		77	125	62
bambini scuola primaria	54	41	40	71	49
bambini scuola scuola secondaria primo grado	121	79	86	130	101
ragazzi scuola secondaria secondo grado	16	28	30	40	24
altri	0	0	0	0	0
Totale utenti seguiti (italiani e stranieri)	191	148	156	241	174

Servizio	DOPOSCUOLA
-----------------	-------------------

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	X
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
ASSOCIAZIONE LA ZOLLA	
COOPERATIVA IRIDE	
COOPERATIVA L'UMANA AVVENTURA	
SOCIETA' DOLCE	
COOPERATIVA NAZARETH	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

CENTRI RICREATIVI DIURNI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Sostegno didattico educativo</i>	Il Centro Ricreativo Diurno estivo (C.R.D.) è un servizio che offre ai minori che frequentano le scuole materne, elementari e medie, l'opportunità di svolgere attività ricreative, di socializzazione e di stimolo delle capacità espressive. In questa ottica il CRD si colloca all'interno di una concreta politica di prevenzione per i minori che nel periodo di vacanza rimangono in città.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Accreditamento unità di offerta</i>	Il Comune di Cremona ed alcuni soggetti del privato sociale accreditati, consentono la realizzazione del sistema di Centri Ricreativi Diurni, con attività rivolte a bambini e ragazzi in. Ciò permette, attraverso le realtà del privato sociale accreditate, l'attuazione di una politica di accompagnamento e sostegno alle famiglie, intervenendo con l'abbattimento delle quote di partecipazione individuali.
<i>Assistenza didattica</i>	Il servizio in continuità con i programmi didattici dell'anno scolastico di riferimento permettono ai bambini e ragazzi che partecipano ai CRD un ripasso generale degli argomenti trattati, approfondimenti condivisi e ripassi puntuali delle difficoltà formative.
<i>Assistenza ed accompagnamento educativo</i>	Le attività sono organizzate per moduli in relazione alle caratteristiche dei bambini e dei ragazzi e sono improntate a favorire lo sviluppo e l'espressione delle capacità creative. Particolare attenzione viene prestata ai processi che favoriscono l'integrazione e la socializzazione.

<i>Aggregazione e attività ludiche</i>	Le attività che vengono svolte sono a carattere psicomotorio ed educativo, ludico e sportivo, finalizzate al gioco e alla socializzazione dei bambini. Il Centro Ricreativo Diurno estivo svolge attività ricreativa e di tempo libero finalizzata ad educare il minore alla vita di comunità e favorire lo sviluppo, l'espressione delle sue capacità creative e la sua formazione culturale integrando il ruolo della famiglia e della scuola.
<i>Spazi di erogazione del servizio</i>	Gli spazi di erogazione del servizio vengono concordati con i soggetti del terzo settore accreditati e spesso prevedono anche sedi comunali autorizzate nelle quali vengono gestite attività da parte delle cooperative.
<i>Personale impiegato</i>	Il personale educativo svolge la propria attività mediante l'attuazione del progetto educativo definito ed in stretta collaborazione con il Coordinatore del C.R.D., con la finalità di promuovere le capacità creative di ognuno, di aiutare i bambini - ragazzi alla vita di comunità, di mettere in atto pratiche di assistenza che siano improntate alla tutela degli stessi.
<i>Erogazione voucher</i>	Per la frequenza dei centri estivi convenzionati le famiglie avranno la possibilità di avvalersi di una retta calmierata, prevista dall'Amministrazione Comunale, pari a 60,00 Euro a turno settimanale, che sarà integrata tramite un voucher che verrà erogato direttamente alle Cooperative dietro presentazione di apposita documentazione di rendicontazione.
<i>Monitoraggio e customer servizio</i>	L'erogazione di un servizio alla persona quale il CRD richiede un costante monitoraggio sia in termini organizzativi che educativi/animativi. Diversi strumenti sono impiegati per lo svolgimento di questa funzione. Schede di programmazione ad uso interno delle cooperative; Riunioni fra operatori, a diversi livelli funzionali e gerarchici. Schede di customer alle famiglie.
<i>Comunicazione del servizio</i>	Il programma di comunicazione ha previsto la distribuzione a tutte le famiglie con figli in età scolare del libretto contenente tutte le indicazioni sul servizio e le attività, oltre alle locandine affisse nelle scuole e nei principali uffici pubblici, incontri e riunioni di programmazione.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. giorni di CRD erogati	40	25	25	25	25
N. voucher Erogati	1652	971	959	1023	1024

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Anagrafica
Assistenza sociale o di sostegno
Area territoriale di provenienza
Fascia di età scolastica
Adesione ad iniziative aggiuntive

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
bambini frequentanti la scuola per l'infanzia	bambini dai 3 ai 6 anni residenti e non
ragazzi frequentanti le scuole primaria e secondaria di primo grado	bambini dai 6 ai 13 anni residenti e non
ragazzi sino ai 18 anni	ragazzi dai 14 ai 18 anni residenti e non
portatori di disabilità, per i quali è attivabile un supporto educativo e di assistenza specifico.	ragazzi assistiti a vario titolo dai Servizi sociali del Comune di Cremona

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
bambini frequentanti la scuola per l'infanzia	132	208	167	127	185
ragazzi frequentanti le scuole primaria e secondaria di primo grado	90	84	100	142	176
ragazzi sino ai 18 anni	0	0	0	5	3
portatori di disabilità, per i quali è attivabile un supporto educativo e di assistenza specifico.	17	20	18	6	7
Totale utenti seguiti	239	312	285	280	371

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Cooperativa IL CORTILE	
Cooperativa IRIDE	
Cooperativa L'UMANA AVVENTURA	
Cooperativa ALTANA	
GIOC'ONDA S.I.	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

GESTIONE SERVIZIO SPORT

Contenuto del servizio

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione degli impianti sportivi comunali direttamente e/o tramite convenzioni</i>	Il servizio Sport gestisce gli impianti sportivi comunali direttamente, attraverso gli addetti allo sport che ne curano custodia, pulizia e piccole manutenzioni, oppure tramite convenzioni con società sportive ed associazioni affiliate al CONI

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Promozione e supporto degli eventi sportivi della città</i>	Il servizio Sport assegna contributi economici e collabora, a vario titolo, con le varie società sportive cremonesi, per la realizzazione di manifestazioni sportive
<i>Gestione entrate ed uscite relative agli impianti sportivi comunali</i>	Nel Peg del Settore Economato alcuni capitoli sono dedicati al servizio Sport: acquisto di beni e servizi, assegnazione contributi, entrate per utilizzo impianti da concessioni e uso singolo.
<i>Gestione segnalazioni interventi da eseguire sugli impianti</i>	I gestori degli impianti in concessione segnalano all'Ufficio Sport le eventuali criticità dell'impianto, nonché le problematiche manutentive. Il Servizio Sport si rapporta al Settore Lavori Pubblici, collaborando alla verifica delle priorità.
<i>Monitoraggio spese energetiche</i>	Vengono monitorate le spese per ciascun impianto sportivo ed addebitate alle varie società sportive come da convenzioni in essere.
<i>Gestione convenzioni</i>	Per la gestione degli impianti demandata a forme in convenzione viene verificato il rispetto dei contenuti delle stesse.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Convenzioni	30	35	35	25	47

Servizio	GESTIONE SERVIZIO SPORT
Utenza	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Utenza sportiva

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Società sportive	Associazioni sportive affiliate al CONI
Singoli cittadini	Utenti singoli degli impianti comunali a gestione diretta (Campo Scuola, calcetto, palestra di Cavatigozzi)

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Utenti potenziali che fanno sport a Cremona secondo le statistiche.	37.000	37.000	37.000	37.000	37.000

Servizio	GESTIONE SERVIZIO SPORT
Sistema di erogazione	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Sport	
Impianti sportivi	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

CIMITERIALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Rilascio concessioni cimiteriali , accessibilità utenze e Ditte Terze ai cimiteri</i>	Il Servizio Cimiteriale consiste in una serie di prestazioni finalizzate al rilascio dei contratti relativi alle concessioni cimiteriali rilasciabili secondo il Regolamento cimiteriale del Comune di Cremona e l'eventuale Piano Cimiteriale , ed alle varie tipologie di sepolcro presenti nei 4 cimiteri cui il Comune dispone.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Relazione con la famiglia</i>	Informazioni e sviluppo procedimenti amministrativi ed operativi per la accettazione della salma presso i cimiteri comunali e la stesura delle connesse certificazioni di legge.
<i>Relazione con le imprese di Pompe funebri e le Ditte Terze</i>	Sviluppo dei processi connessi alla realizzazione dei funerali ed alla predisposizione di interventi di coordinamento operativo fra Pompe funebri , famiglia e stato civile, marmisti
<i>Verifica concessioni cimiteriali tombe di famiglia -disponibilità sepolcri</i>	Esame delle sepolture possibili relativamente alla capacità ricettiva del sepolcro di famiglia , verifica atti d'archivio cimiteriale, monitoraggio delle disponibilità sepolcrali dei cimiteri.
<i>Programma piano di lavoro cimiteriale</i>	Redazione programma giornaliero dei funerali in sepolcro e per cremazione e delle operazioni connesse: estumulazioni e traslazioni.
<i>Piano delle rotazioni dei campi di inumazione, programmazione piano delle esumazioni ed estumulazioni straordinarie</i>	Progettazione degli interventi da realizzare in relazione alle concessioni cessate per sviluppo procedure amministrative e di polizia mortuaria da espletare entro termini definiti dalla legge in materia .

<i>Servizio</i>	<i>CIMITERIALE</i>	
	<i>Gestione accessi ai cimiteri civici</i>	Informazioni all'utenza e alle Ditte Terze degli orari, dei regolamenti di accesso (vedi sistemi di controllo e di rilascio permessi) , delle cerimonie , delle osservanze e dei divieti. Realizzazione apertura e chiusura Civico Cimitero, controllo decentrato ingressi altri cimiteri suburbani.
	<i>Illuminazione votiva</i>	Attivazione /disattivazione del servizio su richiesta dell'utenza della illuminazione votiva, gestione dei canoni, raccolta segnalazioni guasti /attivazione riparazioni ; rendicontazioni mensili , realizzazione fatturato annuale .

Output del servizio

<i>Tipologia</i>	<i>Quantità 31/12/2012</i>	<i>Quantità 31/12/2013</i>	<i>Quantità 31/12/2014</i>	<i>Quantità 31/12/2015</i>	<i>Quantità 31/12/2016</i>
Accessibilità cimiteri (gg apertura all'anno)	356	356	354	354	354
N. concessioni rilasciate	865	687	578	6.070	555
N. pratiche cimiteriali evase	3.250	3.372	5.843	7.300	7.847
n. pratiche illuminazione votiva gestite	15.884	16.250	15.993	15.750	15.327

Servizio	CIMITERIALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
autorizzazioni all'ingresso (riferimento ai visitatori e cantieri)
Anagrafici e di stato civile
Legali e parentali

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Congiunti	Famigliari prossimi al defunto
Tutori	Persone che possono disporre delle volontà del <i>De cuius in base ad atti giuridici da parte di Autorità costituite</i>
Eredi	Persone che possono disporre delle volontà del <i>De cuius sino al 6° grado di parentela</i>
Pompe Funebri	Persone che per avuta podestà dai congiunti /Tutori/Eredi dispongono in vece loro
Disabili	Disabili con disabilità motorie riconosciute da certificazioni Enti preposti o dal medico personale -Permessi accessibilità Civico Cimitero con autovettura propria)

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Congiunti	2.185	2.430	4.600	5.760	6700
Tutori	1	3			
Eredi	2.279	2.640			
Pompe Funebri	739	1.320	1.462	1.462	1505
Disabili (Permessi rilasciati)	135	141	187	0	138
Totale utenti seguiti	5.339	6.534	6.249	7.222	8.343

Servizio	CIMITERIALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
//	//

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio cimiteriale- amministrativo	in stanza al Civico Cimitero monumentale di Cremona, nonché ai cimiteri sub urbani di San Savino, Cavatigozzi e Gerre Borghi.
Presidi di accesso con l'ausilio delle Guardie Cimiteriali /Personale P.M.	in stanza al Civico Cimitero Monumentale di Cremona

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

MORTUARIO

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Realizzazione sepolture, dissepolture, cremazioni, trasporti mortuari e sviluppo rilascio delle autorizzazioni correlate</i>	Il Servizio Mortuario consiste sia nelle mere operazioni di sepoltura, dissepolture, cremazione che nello sviluppo delle autorizzazioni connesse ,per effetto dei legati giuridici di natura igienica-ambientale e di trattamento delle salme.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Relazione con la famiglia</i>	Sviluppo ed rilascio autorizzazioni correlate alle operazioni di sepoltura . dissepolture e cremazione-Programmazione delle operazioni cui la famiglia ha richiesto in relazione al funerale , inumazione piuttosto che tumulazione, piuttosto che cremazione.
<i>Relazione con le imprese di Pompe funebri</i>	Rapporto lavorativo con Imprese Pompe Funebri che per delega agiscono nei procedimenti operativi ed amministrativi per conto della famiglia del deceduto ed accreditare con il loro intervento tutte le garanzie che il legislatore dispone in materia di polizia mortuaria (vedi certificazioni/autorizzazione al trasporto di salma- ricevimento /consegna ceneri , etc)
<i>Relazione con le ditte esterne incaricate della realizzazione dei monumenti e delle epigrafi sepolcrali, manutentori di parte dei congiunti (Concessionari dei loculi)</i>	Rapporto lavorativo con Imprese diverse che operano all'interno dei cimiteri comunali su commissione dei famigliari dei defunti, vedi marmisti, restauratori, fabbri, etc., per la realizzazione dei monumenti e delle epigrafi relative ai sepolcri in terra e in monufatto.
<i>Programma giornaliero delle operazioni mortuarie</i>	Sviluppo e programmazione delle operazioni necrofore(recupero resti) e mortuarie della giornata a carico degli operatori necrofori (seppellimenti, tumulazioni previo estumulazioni con recupero resti o cremazione indecomposto, traslazioni, cremazioni di salme)

<i>Servizio</i>	<i>MORTUARIO</i>	
	<i>Controllo e verifica della funzionalità /potenzialità, nonché manutenzione, revisioni macchine ed impianti connessi alla sepoltura, tumulazione, cremazione.</i>	Gestione tecnico-operativa e finanziaria di tutte le risorse strumentali e meccaniche indispensabili per la realizzazione del servizio mortuario. Gestione impianto di cremazione, impianto di deposito salme, gestione macchine elevaferetri, carro funebre, piattaforme , ponteggi, etc.
	<i>Gestione salme obitoriali e cremazioni parti anatomiche tramite convenzionamento con l'Azienda Ospedaliera</i>	Sviluppo intese di lavoro circa operazioni mortuarie che coinvolgono per legge gli IST.Ospedalieri di Cremona(asl) ed il Servizio Civici Cimiteri.
	<i>Rendicontazione opere mortuarie eseguite. Gestione delle relative tariffe e dei servizi annessi.</i>	Gestione economica delle operazioni mortuarie effettuate dalle maestranze necrofore , computazione, revisione tariffario , emissione di fatturato.

Output del servizio

<i>Tipologia</i>	<i>Quantità 31/12/2012</i>	<i>Quantità 31/12/2013</i>	<i>Quantità 31/12/2014</i>	<i>Quantità 31/12/2015</i>	<i>Quantità 31/12/2016</i>
Pratiche mortuarie gestite /anno	1.664	1.786	1.604	1.462	1.505
Pratiche ditte terze gestite /anno	952	1.134	1.470	1.408	2.196
Sepulture effettuate /anno	865	974	657	709	793
Cremazioni effettuate /anno	616	643	879	1.857	2.520
Estumulazioni effettuate/anno	63	198	151	183	446

Servizio	MORTUARIO
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Tipologia del sepolcro
Gamma delle operazioni mortuarie possibili
Legati giuridici di polizza mortuaria
Funzionalità impianto di cremazione

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Congiunti	Famigliari prossimi al defunto
Tutori	Persone che possono disporre delle volontà del <i>De cuius in base ad atti giuridici da parte di Autorità costituite</i>
Eredi	Persone che possono disporre delle volontà del <i>De cuius sino al 6° grado di parentela</i>
Pompe Funebri	Ditte che per avuta podestà dai congiunti /Tutori/Eredi dispongono in vece loro
Manutentori Ditte Terze- Marmisti	Ditte /Imprese addette alla realizzazione, manutenzione del sepolcro, delle epigrafi, dei ricordi funebri , etc,
Cortei Funebri	Parenti , amici, conoscenti del defunto e della famiglia , celebranti religiosi, Personale Pompe Funebri, etc.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Congiunti/Tutori/Eredi	1.664	1.682	1.820	1.824	1.505
Cortei funebri	739	1.343	636	650	677
Manutentori Ditte Terze	808	432	661	668	666
Totale utenti seguiti	3.211	3.457	3.117	3.142	2.848

Servizio	MORTUARIO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
//	//

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio cimiteriale- amministrativo	in stanza al Civico Cimitero
Unità operative (comunali e Ditte terze)	in stanza al Civico Cimitero
Polocrematorio	in stanza al Civico Cimitero

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

COSTITUZIONE E GESTIONE DEI COMITATI DI QUARTIERE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Coinvolgimento dei Comitati di Quartiere nella pianificazione e nelle scelte del Comune riguardanti il territorio dei vari quartieri.</i>	I Comitati di Quartiere sono organismi territoriali apartitici, di partecipazione democratica, non hanno alcun fine di lucro ed operano per fini socio-culturali, sportivi, ricreativi e solidali per l'esclusivo soddisfacimento di interessi collettivi e per il bene comune del quartiere. Essi hanno ruoli propositivi e consultivi.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Prima costituzione dei Comitati di Quartiere</i>	<p>Per la valida costituzione di ogni Comitato è necessaria, in primis, l'adesione di un numero minimo di aderenti (secondo le modalità previste dal relativo Regolamento vigente). Viene poi convocata l'Assemblea, composta appunto dagli aderenti al Comitato, e successivamente sono indette le votazioni per l'elezione del Consiglio Direttivo, al cui interno vengono individuati Presidente, Vicepresidente e Segretario. Il Direttivo è rappresentativo e portavoce della volontà collettiva dei cittadini aderenti al Comitato e si rapporta direttamente con le varie istituzioni comunali. In questa fase l'Ufficio Periferie gestisce tutte le fasi preliminari alla prima costituzione dei Comitati di Quartiere, predisponendo tutti gli atti amministrativi necessari all'avvio della procedura e successivamente gli avvisi pubblici contenenti le indicazioni da fornire ai cittadini, la modulistica necessaria per la raccolta firme prima e per le schede elettorali poi.</p> <p>A tal fine vengono anche organizzati incontri tra Ufficio Periferie e Quartieri per illustrare tutto il percorso di costituzione dei Comitati e delle funzioni spettanti ai vari organi. Una volta avvenute le votazioni per le elezioni dei vari Direttivi, l'ufficio provvede allo scrutinio finale e predisponde i provvedimenti conseguenti per l'istituzione formale dei Comitati, individuando i componenti eletti nel Direttivo e il Presidente.</p>

Servizio	COSTITUZIONE E GESTIONE DEI COMITATI DI QUARTIERE	
	<i>Gestione dei Comitati di Quartiere: promozione del territorio con forme di cittadinanza attiva alle quali corrispondere un'attiva collaborazione del Servizio Periferie attraverso confronto ed analisi delle problematiche con gli organi istituzionali del Comune.</i>	Il Consiglio Direttivo è portavoce della volontà collettiva dei cittadini aderenti al Comitato e ne rappresenta i bisogni e le esigenze. Sono istituiti degli strumenti di comunicazione ed informazione tra Amministrazione, Comitati e residenti, quali istanze per la richiesta di informazioni, per visionare progetti e/o documenti, per l'invio di parere preventivo/consultivo non vincolante, per la richiesta di incontro con Assessori e/o settori di competenza, per l'incontro con la Commissione Consiliare competente. L'Ufficio Periferie ha il compito di raccogliere le varie istanze/segnalazioni, cercando di evaderle con tempestività, in autonomia ove possibile e/o di indirizzarle ai vari servizi comunali competenti. Esso inoltre partecipa, se richiesto dai Comitati, ai loro incontri, quale supporto all'Amministrazione Comunale.
	<i>Regolamento dei Comitati di Quartiere ed eventuali variazioni</i>	E' vigente un Regolamento disciplinante il funzionamento dei Comitati di Quartiere, approvato ed analizzato in prima istanza dalla Commissione Consiliare competente per poi passare all'approvazione finale del Consiglio Comunale. L'Ufficio Periferie gestisce la fase propedeutica all'approvazione/modifica del Regolamento, partecipando agli incontri con i vari soggetti coinvolti (Amministrazione, Presidenti Comitati, Commissione Consiliare) e predisponendo gli atti conseguenti.
	<i>Comunicazioni alla cittadinanza attraverso i Comitati di Quartiere.</i>	L'Amministrazione utilizza i Comitati per informare al meglio la popolazione dei vari territori, ciò soprattutto attraverso una specifica sezione del sito comunale che consente ai vari direttivi costituiti di raggiungere più facilmente i residenti della loro zona e le varie istituzioni.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Comitati gestiti	10	9	10	13	13
Incontri Comitati - Amministrazione Comunale	50	72	20	8	16
Segnalazioni evase su segnalazioni presentate	100%	100%	100%	100%	100%

Servizio	COSTITUZIONE E GESTIONE DEI COMITATI DI QUARTIERE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteri di segmentazione adottati

Criterio
Divisione territoriale in Quartieri
Anagrafici
Condizione legale (attività commerciale, professionale, produttiva e/o associazionistica con sede nel Quartiere)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Consigli Direttivi	I membri vengono eletti dagli aderenti al Comitato.
Presidenti	E' la persona eletta nel direttivo così come previsto dallo specifico Regolamento Comunale col maggior numero di voti e rappresenta il Comitato, convoca e presiede Direttivo ed Assemblea
Assemblee	E' formata dai cittadini del quartiere aderenti, così come previsto dal vigente Regolamento Comunale
Singoli cittadini dei quartieri	Complessivamente è il numero dei cittadini residenti o aventi un'attività professionale/commerciale all'interno del quartiere.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Consigli Direttivi	10	9	10	13	13
Presidenti	10	9	10	13	13
Assemblee	12	12	15	11	4
Cittadini	1.100	1.710	1.855	2.261	2.672

<i>Servizio</i>	COSTITUZIONE E GESTIONE DEI COMITATI DI QUARTIERE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Consigli Direttivi	Relazione con gli altri organi dei Comitati
Presidenti	Relazione con gli altri organi dei Comitati
Assemblee	Relazione con gli altri organi dei Comitati

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Periferie	
Comitati di Quartiere istituiti	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

TRASFORMAZIONI URBANISTICHE PARTICOLAREGGIATE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Autorizzare la trasformazione urbanistica particolareggiata del territorio</i>	L'attività urbanistica di trasformazione del territorio può avvenire a seguito di presentazione di Piani attuativi e di Programmi integrati di intervento, ai sensi della vigente legislazione regionale e nazionale.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Accertamento compatibilità urbanistica delle proposte di trasformazione urbana</i>	Viene verificata la rispondenza dell'intervento alla pianificazione locale (PGT), ed alla normativa regionale e nazionale.
<i>Convenzionamento con l'Amministrazione comunale</i>	Gestione delle convenzioni urbanistiche che regolano le trasformazioni del territorio in ordine alle opere private da realizzare, alle opere di urbanizzazione (a scomputo oneri), alla cessione delle aree per servizi, alla realizzazione diretta di servizi e/o opere.
<i>Partecipazione dei soggetti interessati al procedimento</i>	Pubblicazione dei Piani attuativi e dei Piani integrati di intervento al fine di raccogliere osservazioni dei soggetti interessati

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. Piani Attuativi / Programma Integrato di Intervento approvati	1	1	5	2	1

Servizio	TRASFORMAZIONI URBANISTICHE PARTICOLAREGGIATE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
intera cittadinanza

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini ed imprese	Soggetti titolati a presentare proposta di Pianificazione attuativa

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Cittadini e Imprese	nd	nd	nd	nd	nd

Servizio	TRASFORMAZIONI URBANISTICHE PARTICOLAREGGIATE
-----------------	--

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Cittadini e Imprese	

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello unico edilizia	
Lavori Pubblici	
Ecologia e ambiente	
Patrimonio	
Mobilità e Qualità urbana	
AEM	
ARPA	
ASL	
AIPO	
Provincia di Cremona	
Soprintendenza	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

TRASFORMAZIONI PAESAGGISTICHE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Autorizzazione paesaggistica</i>	Nelle zone soggette a vincolo paesaggistico-ambientale l'autorizzazione paesaggistica è preliminare ad ogni attività di modificazione del territorio. A seconda della tipologia dell'intervento si distingue in Autorizzazione paesaggistica ordinaria e Autorizzazione paesaggistica semplificata. In caso di opere già realizzate è necessario il preliminare l'Accertamento di conformità paesaggistica.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Verifica del vincolo insistente sul territorio</i>	Viene verificata la natura del vincolo sul territorio (vincolo espresso con decreto, vincolo di legge)
<i>Accertamento compatibilità paesaggistico-ambientale degli interventi</i>	Viene verificata la compatibilità dell'intervento rispetto al vincolo e rispetto alla normativa locale (PGT), regionale e nazionale.
<i>Acquisizione parere della Commissione per il Paesaggio</i>	Viene acquisito il parere obbligatorio della commissione paesaggistica comunale
<i>Acquisizione parere della Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici Brescia</i>	Viene acquisito il parere obbligatorio (anche mediante conferenza di servizi) della competente Soprintendenza.
<i>Pubblicazione dei provvedimenti rilasciati e degli interventi asseverati</i>	Vengono pubblicate sul sito istituzionale del comune le Autorizzazioni paesaggistiche rilasciate

Output del servizio - trasformazioni paesaggistiche

Tipologia	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. Autorizz. paesagg. ordinarie	10	8	6	10
N. Autorizz. Paesagg. semplificate	44	34	29	38
N. Accertamento conformità paesagg.	5	3	2	2

Servizio	TRASFORMAZIONI PAESAGGISTICHE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
<i>intera cittadinanza</i>

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Cittadini ed imprese</i>	Soggetti titolati a richiedere autorizzazioni paesaggistiche

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
<i>Cittadini e Imprese</i>	59	45	37	50
Totale utenti seguiti	59	45	37	50

Servizio	TRASFORMAZIONI PAESAGGISTICHE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Cittadini e Imprese	Autocertificazioni titolarità alla presentazione della richiesta di autorizzazione

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello unico edilizia - Ufficio Paesaggio	
Soprintendenza	
Ecologia e ambiente	
Provincia di Cremona	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	TRASFORMAZIONI EDILIZIE
-----------------	--------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Autorizzare la trasformazione edilizia del territorio</i>	L'attività edilizia sul territorio comunale può avvenire a seguito di presentazione, a seconda della tipologia dell'intervento, di CIA, CEA, CIA asseverata, SCIA, DIA, PdC.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Accertamento compatibilità urbanistico-edilizia degli interventi</i>	Viene verificata la rispondenza dell'intervento alla normativa locale (PGT, Regolamento edilizio, Regolamento igienico-sanitario), regionale e nazionale.
<i>Partecipazione dei soggetti interessati al procedimento</i>	Messa a disposizione delle pratiche per la presentazione di eventuali osservazioni da parte dei soggetti interessati ed in particolar modo dei confinanti
<i>Determinazione e gestione del contributo di costruzione</i>	Determinazione, rateizzazione, introito, monitoraggio e rendicontazione degli oneri di urbanizzazione, del costo di costruzione e di eventuali monetizzazioni; applicazione di eventuali sanzioni e riscossioni coattive.
<i>Convenzionamento con l'Amministrazione comunale</i>	Gestione delle convenzioni edilizie relative all'edilizia sociale, al riconoscimento dell'interesse pubblico, alla realizzazione a scomputo oneri delle opere di urbanizzazione.
<i>Pubblicazione dei provvedimenti rilasciati e degli interventi asseverati</i>	Pubblicazione sul sito istituzionale del comune dei permessi di costruire rilasciati e degli interventi asseverati (CIA, SCIA, DIA).

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. CIA Comunicazione Inizio Attività	303	283	304	218	251
N. CEA Comunicazione Eseguita Attività	45	77	73	6	19
N. CIA asseverate	492	962	818	924	903
N. SCIA Segnalazione Certificata Inizio Attività	231	293	305	329	285
N. DIA Denuncia Inizio Attività	178	142	151	136	127
N. Permessi di costruire rilasciati	260	84	116	86	97

Servizio	TRASFORMAZIONI EDILIZIE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
intera cittadinanza

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini ed imprese	Soggetti titolati a richiedere provvedimenti edilizi o presentare asseverazioni

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Cittadini e Imprese	1.509	1.841	1.767	1.699	1.682
Totale utenti seguiti	1.509	1.841	1.767	1.699	1.682

Servizio	TRASFORMAZIONI EDILIZIE
Sistema di erogazione (Come lo eroga?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Cittadini e Imprese	Autocertificazioni

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello unico edilizia	
Lavori Pubblici	
Ecologia e ambiente	
Patrimonio	
Mobilità e Qualità urbana	
AEM	
ARPA	
ASL	
AIPO	
Provincia di Cremona	
Vigili del Fuoco	
Soprintendenza	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	VIGILANZA EDILIZIA E URBANISTICA
-----------------	---

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

<i>Elemento centrale</i>	Elemento	Descrizione
	<i>Controllo attività edilizia e rilascio certificato di agibilità</i>	Controllo tecnico di accertamento in sede di sopralluogo per verificare la rispondenza delle opere al progetto assentito o asseverato nonchè la presenza delle condizioni di salubrità degli ambienti e rilascio del certificato di agibilità / ricezione della denuncia inizio attività (solo per attività economiche) in modalità telematica.

<i>Elementi accessori</i>	Elemento	Descrizione
	<i>Monitoraggio presentazione agibilità</i>	Costante controllo dell'assolvimento dell'obbligo di presentazione della richiesta di agibilità / dia agibilità nei termini previsti dalla vigente normativa
	<i>Sopralluoghi di verifica</i>	Effettuazione di sopralluoghi per la verifica della rispondenza delle opere autorizzate o asseverate
	<i>Compartecipazione ai controlli dei requisiti igienico-sanitari</i>	Effettuazione di sopralluoghi congiunti con personale dell'ASL al fine di verificare i requisiti igienico-sanitari delle costruzioni
	<i>Assolvimento obblighi catastali</i>	Verifica della presentazione del nuovo classamento o eventuale variazione comprese le relative planimetrie delle parti omuni e delle singole unità immobiliari. Valutazione circa la congruità della classificazione catastale con segnalazione di eventuali anomalie riscontrate al Servizio Gestione Entrate
	<i>Cerificato di agibilità</i>	Compeltamento procedura di agibilità (rilascio certificato o silenzio assenso con istruttoria positiva eseguita in ogni caso)
	<i>Controllo dell'attività edilizia</i>	Verifica dell'attività edilizia in corso o eseguita anche a seguito di segnalazioni da parte degli uffici, agenti di polizia giudiziaria o denunce di soggetti terzi con redazione di verbale di controllo ed eventuale emissione attivazione del procedimento repressivo

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. sopralluoghi di verifica effettuati	63	224	80	120	9
N. certificati di agibilità presentati	302	394	290	213	181
N. certificati di agibilità rilasciati	11	5	8	21	36
N. DIA agibilità presentate	149	215	281	354	370
N. ordinanze emesse	33	63	6	89	13

Servizio	VIGILANZA EDILIZIA E URBANISTICA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
intera cittadinanza

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini ed imprese	Soggetti titolati a richiedere il Certificato di agibilità o presentare DIA agibilità

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Cittadini e Imprese	514	833	665	797	609
Totale utenti seguiti	514	833	665	797	609

Servizio	VIGILANZA EDILIZIA E URBANISTICA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Cittadini e Imprese	Autocertificazioni; segnalazioni di eventuali abusi edilizi

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello unico edilizia	
Polizia Locale	
Provincia di Cremona	
ASL	
Procura della Repubblica	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

PUBBLICI ESERCIZI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Segnalazione certificata inizio attività</i>	Con la presentazione telematica della segnalazione certificata di inizio attività allo sportello unico imprese vengono aperti, traferiti, modificati e chiusi i pubblici esercizi che sono i locali dove si svolge l'attività di somministrazione alimenti e bevande (bar - ristoranti - circoli privati), agenzie d'affari, noleggio/installazione apparecchi da gioco nonchè sale giochi.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Requisiti morali e professionali del titolare/delegato</i>	Verifica del possesso da parte del titolare o suo delegato dei requisiti morali e professionali ai sensi degli articoli 65 e 66 della L.R. 6/2010
<i>Impatto acustico dell'attività</i>	Verifica attraverso ARPA della congruità della valutazione d'impatto acustico prediposta dal titolare con i limiti acustici previsti dalla zonizzazione comunale
<i>Controllo igienico sanitario</i>	Trasmissione all'Azienda sanitaria della segnalazione certificata inizio attività per i controlli di competenza
<i>Conformità edilizia urbanistica dei locali</i>	Verifica attraverso lo sportello unico per l'edilizia della conformità edilizia ed urbanistica dei locali rispetto al PGT vigente ed al Regolamento Edilizio con segnalazione di eventuali pratiche edilizie in atto; verifica sulla presenza dell'agibilità dei locali
<i>Sorvegliabilità dei locali</i>	Verifica attraverso la Polizia Municipale della sussistenza dei requisiti di sorvegliabilità degli accessi e delle uscite dei locali da parte delle forze dell'ordine
<i>Classificazione dell'attività</i>	Verifica della correttezza della classificazione attività proposta dal titolare
<i>Orari aperture</i>	Presenza d'atto degli orari indicati dal titolare e controllo incrociato con quanto dichiarato nella valutazione previsionale d'impatto acustico
<i>Presupposti per la somministrazione nei circoli privati</i>	Verifica dell'affiliazione del circolo ad enti e associazioni nazionali con finalità assistenziali riconosciute dal Ministero dell'Interno e rispetto delle condizioni previste dall'articolo 111 del Testo unico delle imposte sui redditi

Servizio	<i>PUBBLICI ESERCIZI</i>	
	<i>Tariffari e registri delle prestazioni per le agenzie d'affari</i>	Vidimazione ai sensi del testo unico di pubblica sicurezza delle tariffe applicate e dei registri delle operazioni effettuate dalle agenzie d'affari
	<i>Rapporto fra numero di apparecchi e superficie del locale per sale giochi</i>	Controllo del rispetto dei rapporti previsti fra tipologia, numero degli apparecchi e superficie del locale ai sensi dei decreti direttoriali dei monoli di stato

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. SCIA Segnalazione Certificata Inizio Attività presentate per somministrazione *	230	225	185	194	168
N. SCIA presentate per somministrazione temporanee	132	135	124	159	160
N. SCIA presentate per somministrazione in circoli	4	12	11	11	18
N. SCIA presentate per agenzie d'affari	9	6	14	10	17
N. SCIA presentate per sale giochi *	13	4	5	2	1

* dati riferiti ad autorizzazioni e licenze

<i>Servizio</i>	PUBBLICI ESERCIZI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
attività imprenditoriale
attività senza fini di lucro

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Imprese	Soggetti giuridici iscritti al registro imprese presso la camera di commercio
Circoli ed Associazioni	Soggetti giuridici aderenti ad enti e organizzazioni nazionali con finalità riconosciute dal ministero dell'interno

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Imprese	384	366	328	365	346
Circoli ed Associazioni	4	12	11	11	18
Totale utenti seguiti	388	378	339	376	364

Servizio	PUBBLICI ESERCIZI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Imprese	Autocertificazioni sui requisiti - valutazione previsionale impatto acustico (eseguita da tecnico competente)
Circoli ed Associazioni	Autocertificazioni sui requisiti - valutazione previsionale impatto acustico (eseguita da tecnico competente)

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello unico imprese	
Sportello unico edilizia	
Polizia Locale	
Ecologia ed Ambiente	
ASL	
ARPA	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	COMMERCIO SU AREA PUBBLICA
-----------------	-----------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Autorizzazione al commercio su area pubblica</i>	L'autorizzazione al commercio su area pubblica consente di effettuare l'attività di vendita su posteggio (mercati, posteggi isolati e fiere) o in forma itinerante

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Assegnazione posteggi nelle aree mercatali e non mercatali</i>	La procedura di assegnazione è ad evidenza pubblica e si conclude con l'approvazione di una graduatoria predisposta dagli uffici.
<i>Assegnazione posteggi isolati</i>	La procedura di assegnazione avviene in base ai criteri stabiliti dal regolamento e salvaguardando la rotazione fra gli operatori
<i>Autorizzazione per commercio itinerante</i>	L'autorizzazione viene rilasciata su richiesta dell'operatore
<i>Requisiti morali e professionali del titolare/delegato</i>	Verifica del possesso da parte del titolare o suo delegato dei requisiti morali e professionali ai sensi degli articoli 65 e 66 della L.R. 6/2010
<i>Controllo igienico sanitario</i>	Trasmissione all'Azienda sanitaria della segnalazione certificata inizio attività per i controlli di competenza presentata dall'operatore alimentarista prima dell'inizio dell'attività.
<i>Controllo della polizia locale</i>	Verifica attraverso la Polizia Municipale della corretta occupazione e relativo svolgimento dell'attività
<i>Carta d'esercizio ed attestazione</i>	vidimazione telematica ai sensi della legge regionale 6/10 della carta d'esercizio e rilascio attestazione per l'assolvimento degli obblighi previdenziali, fiscali, assistenziali ed amministrativi
<i>Gestione pagamento occupazione suolo pubblico (cosap)</i>	Predisposizione dei bollettini di pagamento e controllo dei pagamenti alle scadenze stabilite; eventuale adozione dei provvedimenti in caso di mancato pagamento

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. autorizzazioni itineranti	25	21	47	39	43
N. autorizzazioni avvio e subingressi in aree mercatali	49	74	44	104	86
N. autorizzazioni in posteggi isolati	49	25	36	52	1
N. autorizzazioni in aree non mercatali comprese fiere	346	346	341	647	220
N. carte d'esercizio	44	173	26	40	131
N. attestazioni annuali	21	79	73	50	117
N. bollettini pagamenti emessi	650	720			
N. SCIA alimentaristi	1	10	10	5	55

Servizio	COMMERCIO SU AREA PUBBLICA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
attività imprenditoriale

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Imprese	Soggetti giuridici iscritti al registro imprese presso la camera di commercio

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Imprese	469	945	577	937	653
Totale utenti seguiti	469	945	577	937	653

Servizio	COMMERCIO SU AREA PUBBLICA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Imprese	Autocertificazioni sui requisiti morali, professionali e personali ed in materia fiscale, previdenziale ed assistenziale

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello unico imprese	
Mobilità e Qualità urbana	
Polizia Locale	
Ecologia ed Ambiente	
ASL	
Regione Lombardia	
Camera di Commercio	
Comuni di residenza degli operatori	
Inali ed Imps	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Definizione ed attuazione, in collaborazione con i partners del Distretto, di programmi di intervento, piani di azione e progetti per il sostegno e lo sviluppo delle attività commerciali e artigianali del centro storico</i>	Il Distretto del commercio si fonda su un partnerariato pubblico-privato composto da Comune, Provincia, Camera di Commercio, Associazioni di categoria del commercio e dell'artigianato, organizzazioni sindacali e per la tutela dei consumatori, che mettono insieme le rispettive risorse per l'ideazione e realizzazione di progetti condivisi, diretti al rilancio del piccolo commercio urbano e, più in generale, alla vivacizzazione e riqualificazione del centro storico.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Progettazione ed organizzazione di iniziative di animazione</i>	Organizzazione di iniziative di animazione dirette a richiamare nuova clientela, anche dall'esterno della Città e che, molto spesso, prevedono il diretto coinvolgimento dei commercianti
<i>Progettazione ed organizzazione di iniziative di promozione</i>	Organizzazione di iniziative diverse per la promozione sia del Distretto che di singole eccellenze (negozi storici, artigianato tipico locale, prodotti de.co, concorso Cremona fiorita, Vettrine fiorite, ecc.)
<i>Realizzazione di piani e campagne di comunicazione</i>	Vengono realizzate campagne di comunicazione sulle attività del Distretto, sia a carattere generale (piani di comunicazione annuali) sia sulle singole iniziative, mirate sul target di volta in volta interessato (residenti, turisti e city users, operatori commerciali)
<i>Bandi per incentivi economici alle imprese</i>	Pubblicazione e gestione di bandi per la concessione di contributi economici alle imprese del Distretto (normalmente finanziati dalla Regione), per investimenti finalizzati al miglioramento estetico dei fronti commerciali (vettrine, insegne, tende, illuminazione esterna, tavolini, sedie, ecc.)

Servizio	DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO	
<i>Organizzazione di corsi di formazione per le imprese</i>		Organizzazione di corsi diretti soprattutto a migliorare la cultura dell'accoglienza e la conoscenza delle tecniche commerciali. Il Distretto definisce il programma e si occupa della promozione dei corsi, che, di norma, sono tenuti dalla Camera di commercio o da altri soggetti qualificati (Reindustria ecc)
<i>Gestione logo distretto/Brand di città</i>		Concessione in uso temporaneo del logo ad Enti ed imprese, Utilizzo diretto del logo su materiale pubblicitario e prodotti; realizzazione di vetrofanie; iniziative di promozione e marketing
<i>Progettazione e realizzazione di servizi per consumatori e turisti</i>		Servizio steward urbano, fidelity card ecc
<i>Adempimenti di carattere amministrativo</i>		Redazione domande e documentazione da inviare alla Regione, rapporti con i partners, gestione finanziamenti alle imprese, gestione contabilità del Distretto, gestione dei pagamenti, rendicontazioni, disbrigo pratiche burocratiche varie
<i>Ricerca di finanziamenti</i>		Partecipazione a bandi regionali ed europei, finalizzati ad ottenere finanziamenti per le attività ed iniziative del Distretto, catalogo sponsorizzazioni
<i>Realizzazione di guide, vademecum e pubblicazioni varie</i>		redazione di guide e vademecum, in formato digitale, sia per promuovere le risorse del Distretto (es: guida ai negozi storici) che per fornire informazioni utili agli operatori del Distretto (es: vademecum per l'apertura di attività economiche, vademecum per organizzatori di eventi, vademecum sulle sanzioni per violazioni a norme del commercio)
<i>Creazione e aggiornamento banche dati delle attività, delle risorse e dei frequentatori del Distretto</i>		Istituzione, integrazione ed aggiornamento degli elenchi delle attività presenti nel Distretto. Creazione e aggiornamento indirizzario dei soggetti a cui comunicare le iniziative del Distretto

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. progetti elaborati	12	9	14	11	11
N. riunioni Cabina di regia DUC	9	14	11	14	15

Servizio	DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Area territoriale di ubicazione degli esercizi
Area territoriale di residenza
Bacino di utenza commerciale
Tipologia di attività

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Commercianti e artigiani del centro storico	I titolari di attività commerciali e artigianali che hanno sede operativa nel Distretto (compreso pubblici esercizi, alberghi, agenzie, sale gioco, laboratori liuteria)
Residenti del centro storico	I cittadini che risiedono nel perimetro del centro storico
Consumatori attuali e potenziali	Clienti abituali e nuovi clienti dei negozi del centro storico
Turisti e city users	Cittadini che si trovano temporaneamente a Cremona per motivi di turismo, studio o lavoro e cittadini residenti altrove, che possono essere interessati a venire a Cremona

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Commercianti e artigiani del centro	1.059	1.029	1.177	1.200	1.163
Residenti del centro storico	20.393	19.838	19.819	16.686	16.858
Consumatori attuali e potenziali	n.d.	n.d.	n.d.	nd	nd
Turisti e city users	56.985	n.d.	n.d.	nd	nd
Totale utenti seguiti	78.437	20.867	20.996	17.886	18.021

Servizio	DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Associazioni di categoria del commercio e dell'artigianato e singoli operatori	Partecipazione diretta alla progettazione ed attuazione di attività ed iniziative varie

Strutture erogative

Strutture	Note
/	/

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

PIANIFICAZIONE AMBIENTALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Prevenzione dell'inquinamento atmosferico, dei suoli, delle acque di falda e superficiali e acustico</i>	Il servizio di pianificazione ambientale consiste in una serie di azioni di prevenzione mirate al contenimento delle concentrazioni di inquinanti nelle principali matrici ambientali e di interventi di tutela della qualità dei beni ambientali.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Campagne di monitoraggio della qualità dell'aria</i>	Realizzazione di campagne di analisi periodiche mirate alla verifica delle concentrazioni di inquinanti dell'aria, delle acque e dei suoli in particolari zone della città ed occasione di eventi particolari .Le campagne di monitoraggio costituiscono uno strumento ausiliario alle attività di programmazione dell'Ente
<i>Comunicazione , formazione, sensibilizzazione</i>	Aggiornamento quotidiano e pubblicazione dei dati sull'inquinamento dell'aria . Gestione newsletter infomog. Organizzazione azioni programmate per la promozione della mobilità sostenibile , della raccolta differenziata , di buone pratiche per il risparmio energetico, di azioni virtuose volte alla sostenibilità ambientale.
<i>Campagne degli impianti termici industriali e civili</i>	Programmazione e coordinamento sul territorio degli impianti termici domestici e industriali. Aggiornamento dati CURIT (Catasto unico Regionale impianti termici).
<i>Indagini ambientali su aree industriali dismesse e su aree che presentano centri di pericolo.</i>	Realizzazione di indagini ambientali preliminari in aree dismesse sede di attività produttive pregresse e destinate a riqualificazione e su aree che presentano centri di potenziale pericolo (presenza di serbatoi interrati) .
<i>Regolamento locale di Igiene</i>	Dichiarazioni di inagibilità / antigienicità di alloggi ed attività artigianali. Gestione istruttorie a garanzia del decoro ed igiene di spazi pubblici e privati e della conformità di manufatti a servizio di pubblici esercizi ed attività artigianali. Rimozione manufatti in amianto

Servizio	PIANIFICAZIONE AMBIENTALE	
	<i>Sportello Emergenze Ambientali ed energia</i>	Lo sportello raccoglie segnalazioni e gestisce istruttorie relative a comportamenti illeciti che possono creare problemi di carattere igienico-sanitario (presenza di rifiuti pericolosi, e rifiuti in genere, presenza animali infestanti ecc) ed un grave pregiudizio per l'ambiente (sversamenti accidentati sostanze tossiche , presenza di potenziali inquinamenti). Lo sportello energia è un punto di informazione per le buone pratiche mirate al risparmio energetico ed all'attuazione del PAES (Piano d'Azione per l'energia sostenibile).
	<i>Gestione integrata risorse idriche</i>	Gestione Accordi di Programma tra Enti componenti l'Ufficio d'Ambito per la realizzazione interventi inerenti la gestione integrata delle risorse idriche di riqualificazione
	<i>Piano di Zonizzazione acustica</i>	Pianificazione ed aggiornamento della suddivisione in zone acustiche del territorio comunale in funzione delle destinazioni d'uso delle diverse aree, delle caratteristiche di fruizione e degli sviluppi della città.
	<i>Piano di risanamento acustico</i>	Pianificazione di interventi strutturali mirati, per ogni diversa area acustica del territorio, al rispetto dei limiti acustici di zona
	<i>Rapporto sullo Stato dell'Ambiente</i>	Il Rapporto sullo Stato dell'Ambiente, redatto ed in continuo aggiornamento rappresenta la situazione ambientale del territorio comunale ed è utile per evidenziare le le emergenze ambientali e socio- economiche. E' uno strumento aggiornabile e necessario per valutare gli effetti delle scelte programmatiche dell'Ente.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n° di campagne di informazione e sensibilizzazione	15	31	23	40	42
n° di segnalazioni, esposti	240	555	217	370	299
n° di richieste evase	200	417	199	332	269
n° di provvedimenti redatti	200	351	150	152	494
n° di interventi a seguito di esposti e segnalazioni	140	237	130	146	219

Servizio	PIANIFICAZIONE AMBIENTALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Area territoriale di pertinenza
Tipologia di rischio ambientale
Entità di rischio ambientale
Caratteristiche delle azioni di sensibilizzazione e comunicazione individuate(adulti, studenti associazioni ecc)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini	Utenze indifferenziate
Associazioni di categoria	Utenze a cui sono diretti i provvedimenti per la prevenzione del rischio ambientale.
Attività produttive	Utenze che per entità e presenze determinano la pianificazione territoriale in tema di azzonamento e risanamento acustico.Utenze oggetto di interventi di prvenzione del rischio ambientale.
Pubblici esercizi	Utenze che per entità e presenza determinano le scelte di programmazione di azioni mirate alla prevenzione del rischio ambientale e sanitario-
Studenti	Utenze a cui sono rivolte i piani di formazione

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Cittadini	250	1.135	700	1.050	2.290
Associazioni di categoria	25	33	35	35	35
Attività produttive	12	75	60	1.008	80
Pubblici esercizi	140	200	220	375	375
Studenti	200	550	250	600	425
Totale utenti seguiti	627	1.993	1.265	3.068	3.205

Servizio	PIANIFICAZIONE AMBIENTALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	x

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo
Enti Pubblici (Arpa, Asl, Provincia).	Partecipazione alle attività di prevenzione (monitoraggi ed indagini ambientali)
Associazioni di categoria	Attuare alcune azioni individuate a tutela dall'inquinamento acustico ed atmosferico

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello Ambientale	
Scuole	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

CONTROLLI ED AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Garantire l'applicazione della normativa ambientale vigente .</i>	Il servizio di controllo consiste nell'attività di vigilanza e verifica del rispetto delle prescrizioni in materia di tutela delle matrici ambientali imposte dal Testo unico ambientale, dal R.L.I. e dai Regolamenti comunali. Ne discende la gestione delle istruttorie per il rilascio delle autorizzazioni ambientali previste per gli impianti produttivi , artigianali e per i pubblici esercizi.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Servizio di Vigilanza Ecologica Volontaria(GEV)</i>	Gestione tecnico.amministrativa delle attività dei volontari assegnati al Comune di Cremona ed impegnati in azioni di controllo sul territorio. L'attività è mirata a segnalare situazioni di degrado ed a sanzionare inadempienze dei cittadini rispetto alla normativa vigente in materia di rifiuti, verde pubblico , tutela delle acque.
<i>Gestione degli esposti della popolazione per segnalazioni di inquinamento acustico</i>	Controllo delle sorgenti rumorose degli impianti in uso presso attività produttive, pubblici esercizi ed attività artigianali a seguito di segnalazioni di residenti che lamentano disturbo acustico.
<i>Osservatorio Tamoil. Osservatorio Arvedi</i>	Gestione degli Osservatori, costituiti dal Comune di Cremona, Enti, Arpa Asl, e cittadini, con il compito di monitorare l'impatto ambientale di due importanti attività produttive del territorio e di segnalare inadempienze rispetto alle autorizzazioni in essere.
<i>Attuazione della " Direttiva Nitrati" per lo spandimento di reflui zootecnici derivanti da allevamenti</i>	Organizzazione dei controlli per il trasporto di reflui sul territorio comunale e monitoraggio dei Piani aziendali presentati dalle attività presenti sul territorio.
<i>Gestione " Terre e rocce da scavo"</i>	Controllo delle operazioni di trattamento, trasporto e deposito su suoli diversi, di materiali derivanti da attività di cantiere e gestione delle relative istruttorie.

<i>Servizio</i>	<i>CONTROLLI ED AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI</i>	
	<i>Inconvenienti igienici relativi alle fognature /allacci/scarichi</i>	Attività di controllo e gestione situazioni di criticità, in aree pubbliche ed alloggi privati, legate alla presenza di scarichi illeciti o situazioni di non conformità rispetto alle norme vigenti in materia.
	<i>Organizzazione incontri tecnici</i>	Organizzazione di incontri tra gli Enti coinvolti nelle istruttorie per il rilascio delle A.I.A. degli impianti produttivi, delle autorizzazioni di impianti per il trattamento di rifiuti, delle emissioni in atmosfera di attività produttive ed impianti per la produzione di energia. La finalità è ottimizzare e contenere i tempi di risposta all'utenza, definendo le criticità prima delle conferenze di servizio conclusive.
	<i>Autorizzazioni in deroga per attività rumorose Temporanee</i>	Partecipazione alle istruttorie per il rilascio delle autorizzazioni di pubblici spettacoli, manifestazioni ecc con particolare riderimento agli aspetti legati all'inquinamento acustico.

Output del servizio

<i>Tipologia</i>	<i>Quantità 31/12/2012</i>	<i>Quantità 31/12/2013</i>	<i>Quantità 31/12/2014</i>	<i>Quantità 31/12/2015</i>	<i>Quantità 31/12/2016</i>
N° controlli effettuati	70	210	108	156	160
N° di provvedimenti emanati	160	294	330	316	284
N° di incontri organizzati	30	35	70	85	92
N° Osservatori convocati	4	6	3	5	5

Servizio	CONTROLLI ED AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
caratteristiche delle aree territoriali
criticità ambientali segnalate
tipologia delle istanze di autorizzazione
Rete dei soggetti coinvolti

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Settori interni all'Ente	Polizia Municipale, Settore Territorio, Sportello Unico, coinvolti nell'attività di controllo e autorizzatoria .
Attività produttive, artigianali e commerciali	Presentano le istanze di autorizzazione, e sono oggetto dell'attività di controllo

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Settori interni all'Ente	50	30	35	35	21
Attività produttive, artigianali e commerciali	40	50	55	55	35
Pubblici esercizi	80	166	140	140	194
Totale utenti seguiti	170	246	230	230	250

<i>Servizio</i>	CONTROLLI ED AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	x

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori dell'Ente	Collaborazione alle istruttorie per il rilascio delle autorizzazioni. Attività di controllo

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello ambientale	
Provincia	Per alcune istruttorie l'Ente di riferimento per il cittadino è l'Amministrazione provinciale.

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

BONIFICHE SITI INQUINATI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Garantire la tutela della qualità dei suoli e delle acque di falda.</i>	Il servizio consiste nella messa in atto di procedimenti che, a partire da un evento accidentale o dalla contaminazione storica di un'area, mirano alla messa in sicurezza permanente o alla bonifica del sito contaminato.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Caratterizzazione dell'area contaminata</i>	Indagine ambientale sui suoli e sulle acque di falda del sito contaminato al fine di definire l'estensione dell'inquinamento. Questo servizio si eroga in collaborazione con Arpa, Asl Provincia e soggetto responsabile dell'inquinamento.
<i>Analisi di rischio sanitario</i>	Realizzazione di uno studio che individua entità ed eventuali vie e modalità di trasmissione di rischio sanitario per i fruitori delle aree contaminate. Questo servizio si eroga in collaborazione con Arpa, Asl Provincia e soggetto responsabile dell'inquinamento.
<i>Messa in sicurezza permanente o bonifica del sito inquinato</i>	Progettazione e messa in atto degli interventi di messa in sicurezza permanente per le aree in cui non è possibile realizzare interventi di bonifica, di messa in sicurezza operativa dei siti in esercizio o di bonifica per le aree in cui è necessario e possibile procedere con interventi definitivi.
<i>Indagini ambientali preliminari</i>	Realizzazione di indagini ambientali per la verifica della qualità dei suoli e delle acque in aree dismesse o in siti attivi che presentano centri di pericolo.
<i>Dismissione impianti di carburanti</i>	Attività di controllo nell'ambito delle operazioni di dismissione oggetto di specifica istruttoria edilizia per il rilascio delle specifiche autorizzazioni.
<i>Organizzazione di incontri tra Enti</i>	Organizzazione incontri tecnici e sopralluoghi tra Enti e soggetti coinvolti al fine di ottimizzare i tempi amministrativi e tecnici per la risoluzione delle problematiche inerenti le situazioni di inquinamento.
<i>Comunicazione</i>	Organizzazione e gestione dei sistemi di comunicazione alla cittadinanza di eventi che hanno causato contaminazione di suoli e acque di falda. Gestione del sito ufficiale e collaborazione con Arpa all'attivazione di un portale dedicato ai siti contaminati.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n° di caratterizzazioni gestite	5	2	3	3	5
n° indagini ambientali e monitoraggi	6	7	8	10	12
n° di incontri tecnici organizzati	18	14	12	12	15
n° procedimenti conclusi	3	3	4	2	3

Servizio	BONIFICHE SITI INQUINATI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Tipologia di inquinamento riscontrato
Entità dell'inquinamento
area territoriale interessata
rete dei soggetti coinvolti

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Arpa, Asl, Provincia Regione Vigili del Fuoco	Soggetti che prendono parte al procedimento per l'approvazione dei piani di caratterizzazione e bonifica dei siti contaminati
Asl	
Attività produttive	Attività che concludono l'iter amministrativo con la caratterizzazione del sito inquinato e la messa in
Settori Comunali	Soggetti che prendono parte al procedimento per l'approvazione dei piani di caratterizzazione e bonifica dei siti contaminati

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Arpa, Asl, Provincia, Regione, Vigili del Fuoco	18	27	30	30	25
Attività produttive	5	7	7	7	10
Settori Comunali	12	6	35	35	26

Servizio	BONIFICHE SITI INQUINATI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	x

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Soprtello Ambientale.	Il Comune è responsabile del procedimento e titolare delle attività di bonifica.

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	CONCESSIONI OCCUPAZIONI PERMANENTI
-----------------	---

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Rilascio concessioni per occupazioni permanenti</i>	L'occupazione di alcune particolari tipologie di spazi ed aree pubbliche (passi carrabili, dissuasori di sosta, etc) richiede che venga rilasciata una specifica concessione di suolo pubblico permanente. Le occupazioni sono soggette al pagamento di un canone (cosap) determinato in base a specifiche tariffe.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Informazione all'utenza</i>	L'ufficio Qualità Urbana fornisce le necessarie informazioni agli utenti che devono richiedere il rilascio di una concessione per l'occupazione di suolo pubblico
<i>Occupazione di suolo pubblico per attività commerciali</i>	Rilascio occupazione permanente suolo pubblico per esercizi commerciali (plateatici bar)
<i>Occupazione di suolo pubblico per soggetti privati</i>	Rilascio occupazione permanente suolo pubblico per passi carrabili ed elementi complementari di arredo urbano (es. specchi parabolici)
<i>Occupazione di sottosuolo e soprasuolo con cavi e condutture</i>	Rilascio occupazione permanente per cavi e condutture (es. fibra ottica, linea telefonica)
<i>Occupazione per corpi aggettanti degli edifici e bocche di lupo</i>	Per corpi aggettanti degli edifici si intendono le parti di un fabbricato sporgenti su suolo pubblico. Per bocche di lupo si intendono strutture areanti dei piani interrati degli edifici con luce su suolo pubblico. Entrambi sono soggetti a rilascio di occupazione permanente
<i>Sopralluoghi</i>	Sopralluoghi effettuati per le verifiche tecniche necessarie alla valutazione delle istanze pervenute

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Occupazioni permanenti d'arredo	17	28	nd	25	26
Passi carrabili	38	91	nd	124	121
Volturazioni concessioni permanenti	281	136	nd	nd	nd
importo accertato COSAP 5 anni precedenti €				€ 112.053,00	€ 112.761,47
n. avvisi pagamento COSAP				5.172	5.172
n. contribuenti gestiti COSAP				5.172	5.336
n. denunce COSAP presentate				377	485
n. agevolazioni COSAP presentate				15	22
n. agevolazioni per COSAP accolte				15	22
n. rateizzazioni COSAP				5	10

Servizio	CONCESSIONI OCCUPAZIONI PERMANENTI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
compatibilità tecnica e normativa rispetto al nuovo Codice della Strada ed ai relativi Regolamenti specifici

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Singoli cittadini	
Titolari di pubblici esercizi	
Titolari di impresa	
Aziende erogatrici di pubblici servizi	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Singoli cittadini	258	186	nd	129	121
Titolari di pubblici esercizi	17	28	nd	18	26
Titolari di impresa	60	41	nd	7	15
Contribuenti Cosap presenti in banche dati tributarie				5.172	5.336
Contribuenti Cosap non presenti nell'anagrafe tributaria				215	216
Contribuenti con variazioni tributarie Cosap				377	485
Contribuenti a richiesta individuale Cosap				nd	nd
Contribuenti stabili Cosap				5.172	5.336

<i>Servizio</i>	CONCESSIONI OCCUPAZIONI PERMANENTI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
/	/

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

AUTORIZZAZIONI AL TRANSITO E ALLA SOSTA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione del sistema di rilascio dei permessi necessari per il transito in zona a traffico limitato e area pedonale</i>	Gestione dei provvedimenti autorizzativi al fine di provvedere al rilascio dei pass necessari a circolare/sostare in particolari aree del territorio comunale (Zona a Traffico Limitato, Area Pedonale).

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Informazione all'utenza</i>	L'ufficio Permessi di AEMCom in collaborazione con gli uffici comunali fornisce le necessarie informazioni all'utenza circa il sistema di richiesta e rilascio dei permessi per il transito e la sosta in Zona a Traffico Limitato e in Area Pedonale.
<i>Rilascio di autorizzazioni al transito e alla sosta</i>	Rilascio a diverse categorie di utenza di specifici pass autorizzativi per il transito e la sosta in Zona a Traffico Limitato e in Area Pedonale
<i>Rilascio di autorizzazioni al transito e alla sosta per portatori di handicap</i>	Rilascio di specifici pass riservati alla categoria
<i>Ordinanza per la gestione dei permessi</i>	Ordinanza sindacale che stabilisce i criteri e le categorie che possono richiedere il rilascio dei permessi di sosta

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. permessi rilasciati	2.121	3.843	3.173	974	6.049
n. permessi handicap rilasciati	399	322	528	644	632

Servizio	AUTORIZZAZIONI AL TRANSITO E ALLA SOSTA
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
residenza in Z.T.L.
utenza che necessita di effettuare operazioni di transito e sosta nelle zone interdette alla circolazione sia occasionalmente che permanentemente
pass disabili: percentuale di disabilità

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
CITTADINI	residenti in Z.T.L. O chi occasionalmente vi deve accedere
SOGGETTI APPARTENENTI A DIVERSE CATEGORIE ECONOMICHE	Operatori che svolgono le loro prestazioni professionali all'interno della Z.T.L.
SOGGETTI PUBBLICI	Amministratori e dipendenti pubblici che hanno i requisiti ad ottenere il pass
UTENTI PORTATORI DI HANDICAI	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
CITTADINI	441	770	1.596	213	4.071
SOGGETTI APPARTENENTI A DIVERSE CATEGORIE ECONOMICHE	1.383	2.497	1.077	696	1.719
SOGGETTI PUBBLICI	297	576	500	65	259
UTENTI PORTATORI DI HANDICAP	399	322	528	644	632
Totale utenti seguiti	2.520	4.165	3.701	1.618	6.681

Servizio	AUTORIZZAZIONI AL TRANSITO E ALLA SOSTA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SEGNALETICA STRADALE
-----------------	-----------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Disciplina della circolazione stradale</i>	Disciplina e regolamentazione della circolazione stradale attraverso l'emanazione dei necessari provvedimenti viabilistici secondo le norme contenute nel Nuovo Codice della Strada e nel successivo Regolamento di Attuazione

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>ordinanze segnaletica stradale</i>	Atti dirigenziali di regolamentazione della circolazione viaria
<i>Sopralluoghi tecnici</i>	Sopralluoghi per la valutazione tecnica riguardante l' eventuale adozione di nuovi provvedimenti viabilistici
<i>Autorizzazione per segnaletica stradale</i>	Rilascio autorizzazione alla posa di segnaletica stradale di direzione permanente (es. segnaletica di indicazione ditte, negozi, ecc)
<i>Mantenimento ed aggiornamento database segnaletica</i>	Archiviazione ordinanze nel relativo data base

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. ordinanze rilasciate	203	366	267	284	189
n. sopralluoghi	270	745	non effettuati	non effettuati	189
n. autorizzazioni posa segnaletica			98	114	60

Servizio	SEGNALETICA STRADALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
valutazioni tecniche di merito secondo la normativa vigente
Segnalazioni da parte dell'utenza/settori del Comune

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
cittadini/categorie economiche	Soggetti privati che segnalano la necessità di eventuali interventi di regolamentazione della circolazione viaria
settori interni del comune	Segnalazioni provenienti dai settori interni del Comune (es. vigili urbani, Settore Lavori Pubblici)

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Cittadini/categorie economiche	200	400	120	115	65
Settori interni del Comune	100	100	147	169	53
Totale utenti seguiti	300	500	267	284	118

Servizio	SEGNALETICA STRADALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
A.E.M. s.p.a.	La posa della segnaletica stradale viene effettuata da A.E.M. S.p.A. tramite

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	GESTIONE RIFIUTI
-----------------	-------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Servizio di gestione dei rifiuti</i>	<p>I rami di attività attualmente svolti riguardano la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti indifferenziati, di quelli differenziati, lo spazzamento e l'innaffio stradale, lo sgombero neve ed alcuni servizi particolari.</p> <p>In aggiunta a questi, l'Amministrazione ha chiesto di effettuare il trattamento e la prevenzione di insetti e animali infestanti nonché il completamento su tutto il territorio comunale della raccolta differenziata porta a porta.</p>

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Modalità di erogazione del servizio : raccolta indifferenziata con modalità porta a porta</i>	La raccolta indifferenziata con modalità porta a porta avviene prevalentemente nel centro storico; con questa modalità di raccolta, previo appuntamento, si recuperano anche gli ingombranti ed il secco residuo nei quartieri ove vige la raccolta differenziata porta a porta. E' previsto anche un punto di raccolta indifferenziato, mediante cassoni scarrabili di 15 m ³ , presso il Canile Comunale.
<i>Modalità di erogazione del servizio : raccolta indifferenziata mediante cassonetti stradali</i>	Nelle zone della città ove non vige la raccolta porta a porta, è attivo il sistema mediante contenitori stradali e riguarda circa 300 cassonetti con volume variabile tra i 1.700 e i 3.200 litri.
<i>Modalità di erogazione del servizio : raccolta differenziata porta a porta</i>	Riguarda circa il 28% del territorio comunale e prevede la raccolta all'interno dei grossi condomini oppure all'esterno di quelli piccoli. La raccolta è differenziata per le varie tipologie di rifiuti a seconda del giorno della settimana.
<i>Modalità di erogazione del servizio : raccolta differenziata mediante contenitori stradali</i>	Sul territorio ove non si effettua la raccolta differenziata con modalità porta a porta, sono posizionati circa 850 contenitori suddivisi per le diverse tipologie di rifiuto da recuperare.
<i>Modalità di erogazione del servizio : raccolta differenziata utenze speciali, mercati e manifestazioni</i>	Vengono inoltre recuperati rifiuti differenziati presso 29 utenze speciali (es. ospedale) e durante i mercati merceologici e le manifestazioni più importanti.

<i>Servizio</i>	<i>GESTIONE RIFIUTI</i>	
	<i>Modalità di erogazione del servizio :</i> spazzamento stradale manuale	Riguarda strade, portici e giardini e prevede anche lo svuotamento dei cestini posti all'interno dei medesimi.
	<i>Modalità di erogazione del servizio :</i> spazzamento stradale meccanico	Il servizio si svolge con mezzi meccanici sull'intero territorio comunale.
	<i>Modalità di erogazione del servizio :</i> spazzamento stradale meccanico combinato con il manuale	Riguarda fiere, mercati, manifestazioni e la raccolta delle foglie in alcuni periodi dell'anno.
	<i>Modalità di erogazione del servizio :</i> lavaggio ed innaffio stradale	Si effettua prevalentemente durante la bella stagione. Si è recentemente sperimentato il lavaggio stradale durante il periodo invernale per valutarne gli effetti sull'abbattimento del PM10, sempre con temperature non inferiori a 10°C.
	<i>Modalità di erogazione del servizio :</i> taglio erba e diserbo	Riguarda la crescita spontanea di vegetazione lungo strade, piazze ed aree ad uso pubblico. Sono escluse dal servizio aree verdi, parchi, giardini, ripe ecc. in gestione al servizio Verde.
	<i>Modalità di erogazione del servizio :</i> controllo animali infestanti	Riguarda il controllo e la cattura di topi, insetti non volanti, zanzare e piccioni. Il servizio si effettua a chiamata dell'Ente ed è pagato extrabudget rispetto alla TARSU.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. sacchi annui forniti	2.750.000	4.250.000	2.495.000	5.624.180	0
n. utenze domestiche servite con modalità porta a porta	22.836	16.000	64.000	34.512	33.943
n. utenti raccolta settimanale porta a porta residuo secco	4.500	6.000	6.000	36.000	33.943
n. utenti raccolta bisettimanale porta a porta residuo secco	21.000	28.600	30.000	0	0
n. cestini parchi, giardinie marciapiedi	1.580	1.700	1.709	513	1.531
n. contenitori stradali raccolta differenziata	850	245	416	0	0

<i>Servizio</i>	GESTIONE RIFIUTI
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
tipologia del servizio
tipologia del rifiuto
modalità di smaltimento o recupero

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
utenze domestiche	
utenze non domestiche	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
utenze domestiche	32.864	34.483	34.967	34.512	33.943
utenze non domestiche	3.981	5.875	5.791	3.406	3.851
Totale utenti seguiti	36.845	40.358	40.758	37.918	37.794

Servizio	GESTIONE RIFIUTI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	X
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Sede di AEM SpA	
Piattaforma raccolta rifiuti differenziati di Via S. Rocco	
Combustore	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

BIKE SHARING

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Servizio di bike shating "InBici la bici in Comune"</i>	Biciclette di proprietà comunale che vengono messe a disposizione dei vari utenti. Le postazioni di noleggio attuali sono 14 e vengono costantemente monitorate dal Servizio che provvede alla manutenzione delle bici e periodicamente redige le statistiche relative all'utilizzo. Per la distribuzione ci si avvale della collaborazione volontaria di gestori di pubblici esercizi. Il servizio è attivo dal settembre 2010.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Iscrizione al servizio</i>	Per usufruire del servizio gli utenti possono effettuare l'iscrizione presso una qualsiasi delle postazioni e presso Spaziocomune. Per iscriversi è necessario compilare un modulo con i dati anagrafici e ritirare la tessera d'iscrizione. Attualmente il servizio è gratuito.
<i>Presca e riconsegna delle biciclette</i>	Gli utenti iscritti possono prelevare le biciclette in una qualsiasi delle postazioni e riconsegnarle nella stessa postazione di ritiro entro la giornata.
<i>Manutenzione delle biciclette</i>	La piccola manutenzione ordinaria delle biciclette viene effettuata da personale del Settore, per quanto riguarda la manutenzione straordinaria, viene effettuata dal gestore della Ciclofficina in stazione secondo quanto previsto da apposita convenzione. Sempre in capo al Servizio è il trasporto delle biciclette rotte e riparate alla Ciclofficina e nelle postazioni.
<i>Aggiornamento data base e statistiche di utilizzo</i>	Tutti i dati di utilizzo del servizio sono registrati manualmente dai gestori e sono periodicamente raccolti ed inseriti in un apposito data base che restituisce tutte le statistiche relative ad utenti ed utilizzi.

<i>Servizio</i>	<i>BIKE SHARING</i>	
	<i>Pianificazione ed implementazione di nuove postazioni</i>	Il servizio è in continua evoluzione infatti, su richiesta di pubblici esercizi e dietro valutazione del Servizio, possono essere implementate nuove postazioni; ciò comporta: l'allestimento fisico delle stesse con reggibici ed eventuale tettoia, predisposizione delle biciclette con targhette e salvagonna riportanti il logo del gestore, inserimento della postazione nel materiale di comunicazione.
	<i>Informazione e comunicazione</i>	La comunicazione è stata realizzata inizialmente attraverso la pubblicazione di materiale informativo (volantini, locandine, poster), la creazione di una pagina web dedicata sul sito del Comune e varie inserzioni sulla stampa locale. A seguito degli ampliamenti e dell'implementazione di nuove postazioni, sono state effettuate nuove campagne informative attraverso la stampa di nuovi volantini e l'aggiornamento dei totem delle postazioni. Ovviamente la pagina web viene costantemente aggiornata.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. utenti iscritti	1.850	3.669	112	209	276
n. ritiri biciclette	9.870	13.972	2.518	5.365	2.695
n. richieste d'informazione a Spaziocomune	335	186	nd	nd	nd
n. interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria	37	74	effettuati da Bicincittà nell'ambito della gestione	effettuati da Bicincittà nell'ambito della gestione	effettuati da Bicincittà nell'ambito della gestione
materiale informativo (pieghevoli, flyer, segnalibri, manifesti) n.	5.000	0	5.000	0	0
n. postazioni	15	15	8	8	8
n. biciclette a disposizione	70	70	40	70	70

<i>Servizio</i>	BIKE SHARING
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Cittadini, turisti, city users,
Modalità di arrivo in città ed accesso alle postazioni (auto, treno, ecc)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
iscritti nel comune di Cremona	
iscritti dai comuni in provincia di Cremona	
iscritti fuori provincia di Cremona	
iscritti provenienti dall'estero	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
iscritti nel Comune di Cremona	561	736	60	143	276
iscritti dai comuni in provincia di Cremona	437	1.262	nd	nd	nd
iscritti fuori provincia di Cremona	619	1.414	nd	nd	nd
iscritti provenienti dall'estero	127	257	52	66	94
Totale utenti seguiti	1.744	3.669	112	209	370

Servizio	BIKE SHARING
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Eternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Uffici comunali	
hotel, bar, pubblici esercizi	gestori delle postazioni
Ciclofficina in stazione	gestore della postazione e riparazione delle biciclette

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SISTEMA GESTIONI MUSEALI (<i>Museo Civico ala Ponzone, Museo di storia Naturale, Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina</i>)
-----------------	--

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Fruibilità per il pubblico del patrimonio museale civico</i>	La gestione dei musei facenti parte del Sistema Museale Civico garantisce la tutela e la valorizzazione dei beni di proprietà civica e di quelli depositati da altri Enti (Stato, fondazioni ecc.); la fruizione da parte del pubblico ne costituisce l'elemento irrinunciabile

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Sorveglianza delle sale</i>	Presenza di addetti negli spazi espositivi e sorveglianza a distanza attraverso telecamere e monitor. Ricognizione quotidiana anche degli spazi di deposito e di servizio.
<i>Bookshop</i>	Vendita di biglietti, pubblicazioni e materiale promozionale dei musei e delle collezioni.
<i>Conservazione e restauro dei beni</i>	Riscontri inventariali; ricognizione periodica dello stato di conservazione delle opere e degli oggetti esposti e di quelli conservati nei depositi; eventuali interventi di manutenzione conservativa o di restauro
<i>Cura degli allestimenti</i>	Progettazione di nuovi allestimenti permanenti e temporanei; manutenzione di quelli in essere attraverso il controllo periodico degli espositori, del sistema di illuminazione, dei pannelli informativi e delle didascalie
<i>Iniziative per la promozione e la valorizzazione del patrimonio</i>	Ideazione e realizzazione di mostre, conferenze, concerti, cicli di appuntamenti orientati alle diverse fasce di pubblico.
<i>Attività didattica</i>	Ideazione e realizzazione di visite guidate, percorsi tematici, attività di laboratorio, progetti in partenariato con le scuole e le associazioni.
<i>Attività di ricerca</i>	Studio delle opere e degli oggetti delle collezioni, spesso in collaborazione con Università, Soprintendenze o altri Musei; approfondimenti disciplinari; pubblicazioni scientifiche.

Servizio	SISTEMA GESTIONI MUSEALI (Museo Civico ala Ponzone, Museo di storia Naturale, Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina)	
	<i>Prestiti</i>	Gestione dell'iter amministrativo finalizzato alla concessione in prestito di opere dei musei per mostre di livello nazionale e internazionale: acquisizione di pareri e autorizzazioni; pratiche per il trasporto e la copertura assicurativa
	<i>Altre pratiche amministrative</i>	Disbrigo di pratiche correlate all'attività dei musei: conferimento di incarichi; impegni di spesa; convenzioni; depositi; accettazione di donazioni, ecc.
	<i>Promozione e comunicazione</i>	Diffusione dell'informazione sulle attività attraverso la distribuzione di materiali (inviti, dépliant, locandine, manifesti), comunicati ai media, sito internet, social network
	<i>Accesso agli archivi museali</i>	Autorizzazione e supporto per la consultazione di materiale documentario, della fototeca e della biblioteca del Sistema Museale.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Nr giorni di apertura annuale	312	313	311	316	317
Nr. iniziative di promozione realizzate	7 cicli per 44 incontri	9 cicli per 62 incontri	76	83	95
Nr. interventi didattici	1.300	1.205	1.200	1.120	892
Nr. prestiti concessi	21	19	11	16	25
Nr. accessi agli archivi	111	95	61	78	54
Nr . pubblicazioni scientifiche dedicate al patrimonio museale	1	1	0	2	2

Servizio	SISTEMA GESTIONI MUSEALI (Museo Civico ala Ponzone, Museo di storia Naturale, Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina)
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Tipologia della fruizione
Appartenenza al sistema scolastico

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Visitatori musei</i>	Pubblico indifferenziato che visita ciascuno dei musei del Sistema
<i>Pubblico scolastico</i>	Scolaresche che fruiscono dell'attività didattica proposta dai musei
<i>Fruitori iniziative di promozione (concerti, happy hour, spettacoli...)</i>	Partecipanti alle iniziative organizzate presso i musei

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Visitatori	67.240	48.565	22.275	16.058	21.837
Pubblico scolastico	26.050	21.695	21.874	19.075	18.307
Fruitori iniziative di promozione	5.558	9.140	11.585	17.471	11.404
Totale utenti seguiti	98.848	79.400	55.734	52.604	51.548

Servizio	SISTEMA GESTIONI MUSEALI (Museo Civico ala Ponzone, Museo di storia Naturale, Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina)
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Tutti: pubblico indifferenziato	Accesso autonomo alle informazioni on-line o disponibili all'interno delle strutture (pannelli, totem, guide a stampa...)

Strutture erogative

Strutture	Note
Museo Civico Ala Ponzone: Pinacoteca	
Museo Civico Ala Ponzone: Stradivariano	
Museo Civico Ala Ponzone: Museo di Storia Naturale	
Collezione "Gli archi di Palazzo Comunale"	
Museo Archeologico	
Museo della Civiltà Contadina	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

**ORGANIZZAZIONE DIRETTA E INDIRETTA DI EVENTI PER LA PROMOZIONE TURISTICA DELLA
CITTA'**

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione di eventi per la promozione turistica della città</i>	Il servizio programma e gestisce eventi e manifestazioni, finalizzati a promuovere la città migliorandone l'attrattività turistica, in particolare attraverso la valorizzazione del patrimonio storico, artistico, musicale.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Eventi e manifestazioni in organizzazione diretta</i>	Sulla scorta delle indicazioni fornite dall'Amministrazione e compatibilmente con le risorse finanziarie assegnate, il servizio propone la programmazione di eventi organizzati direttamente, per la realizzazione dei quali si provvede al reperimento anche di ulteriori finanziamenti da parte di privati, alla predisposizione del materiale promozionale e alla diffusione pubblicitaria, all'organizzazione, ai contatti e trattative con Artisti e Compagnie. Inoltre il servizio segue direttamente le iniziative, gli allestimenti tecnici e la gestione dell'evento.
<i>Collaborazione eventi indiretti</i>	Su proposte di soggetti privati/pubblici, per la realizzazione di eventi/manifestazioni che rivestano interesse da parte dell'Amministrazione per la rilevanza turistica, il servizio collabora alla predisposizione del materiale promozionale e alla diffusione pubblicitaria, all'organizzazione e agli allestimenti tecnici per la verifica del rispetto delle normative
<i>Coordinamento eventi indiretti</i>	Il servizio prende in esame tutte le richieste presentate dai soggetti terzi per l'organizzazione di eventi/manifestazioni e, tenuto conto anche della propria programmazione, coordina il corretto svolgimento delle iniziative al fine di evitare sovrapposizioni di date e luoghi nonché di consentire la piena visibilità agli eventi di maggiore impatto sulla città.

<i>Servizio</i>	ORGANIZZAZIONE DIRETTA E INDIRECTA DI EVENTI PER LA PROMOZIONE TURISTICA DELLA CITTÀ'	
	<i>Calendario eventi</i>	Gestione del calendario di tutte le iniziative che si svolgono su area pubblica, consultabile sui siti web del Comune di Cremona.
	<i>Informazione on_line</i>	Si forniscono tutte le informazioni relative a eventi e manifestazioni, tramite trasmissione di dati sulla intranet, sul sito dedicato al Turismo e su quello del Circuito delle Città d'Arte della Pianura Padana.
	<i>Promozione di campagne pubblicitarie</i>	La promozione viene realizzata attraverso modalità diversificate, quali la pubblicazione di materiale a stampa, la partecipazione a Fiere e Borse, la diffusione di informazioni tramite portali luminosi a messaggio variabile, infopoint, banner, ecc.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. Eventi totali	487	435	636	470	430
n. Eventi in collaborazione	219	346	435	296	310
n. campagne pubblicitarie realizzate	19	21	14	12	17
Accessi pagine sito turismo	70.566	89.602	88.077	97.551	
Accessi pagine sito Circuito Città d'Arte della Pianura Padana	30.774	31.608	17.852	53.325	101.858
Newsletter Turismo	2.040	2.640	684	949	
Newsletter Circuito Città d'Arte della Pianura Padana	1.100	1.100	1.100	1.500	4.370

Servizio	ORGANIZZAZIONE DIRETTA E INDIRETTA DI EVENTI PER LA PROMOZIONE TURISTICA DELLA CITTA'
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Settore d'interesse
Appartenenza Associazioni, Sistema Scolastico

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Pubblico indifferenziato	Touring club, Lyons club, cittadinanza, cral, associazioni liriche, associazioni di commercio, Tuor operator, Scuole
Turisti / studenti	alloggi hotel 2011
Turisti congressuali	scivac

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Pubblico indifferenziato (Partecipanti eventi) X	627.109	436.815	447.252	513.984	557.101
Turisti /studenti XX	56.985	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Turisti congressuali XXX	5.921	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Totale utenti seguiti	690.015	436.815	447.252	513.984	557.101

X = partecipanti alle principali iniziative cittadine dirette ed indirette

XX = dato ISNART - rilevabile l'anno successivo

XXX = dati SCIVAC - rilevabile l'anno successivo

Servizio	ORGANIZZAZIONE DIRETTA E INDIRETTA DI EVENTI PER LA PROMOZIONE TURISTICA DELLA CITTÀ'
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Indifferenziato	accesso sito on_line - pubblico
Associazioni - Scuole - Università	distribuzione materiale promozionale

Strutture erogative

Strutture	Note
sito	Social network
sedi delle manifestazioni	Giardino, Cortile Museo Civico, Sala San Domenico, Cambonino, Piazza Marconi,
sedi istituzionali	iat, spazio comune, albi comunali, informagiovani,
sedi commerciali	negozi, centri commerciali, bar
Media	giornali (stampati e on_line) - radio - televisioni - news

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	GESTIONE E CONCESSIONE IN USO DELLE SALE COMUNALI E DELLE AREE PUBBLICHE
-----------------	---

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Sistema di prenotazione delle sale e delle aree pubbliche</i>	Le richieste, presentate attraverso modulistica disponibile on-line, vengono ricevute e accettate, sulla base della disponibilità degli spazi e della coerenza con le norme regolamentari.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Calendari annuali</i>	Per ogni spazio viene predisposto un calendario annuale, in formato cartaceo ed elettronico, per la gestione delle prenotazioni
<i>Sportello informativo</i>	Si forniscono informazioni sulla tipologia e l'attrezzatura disponibile, sulle modalità di prenotazione, sui costi, ecc.
<i>Gestione degli aspetti organizzativi</i>	Gli spazi dispongono di attrezzature funzionali al loro utilizzo (microfoni, videoproiettore, lettore DVD,...) che vengono periodicamente controllate e preparate a seconda delle necessità e delle richieste degli utenti. La concessione degli spazi prevede inoltre la presenza di personale dell'ente, sia per la custodia, sia per il supporto all'utilizzo della strumentazione tecnica.
<i>Sorveglianza</i>	Il personale addetto sorveglia affinché vengano rispettate le disposizioni previste dal Regolamento specifico, in merito alle modalità di accesso, all'utilizzo degli strumenti, al rispetto dei divieti ecc.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Uso Sala Puerari	103	83	84	109	87
Uso Sale Alabardieri e Decurioni	25	19	23	20	17
Uso Centro Culturale e Sala Rodi	18	41	32	17	15
Uso Palazzo Cittanova	155	173	181	160	148
Uso Sala Maffi e spazi aperti Cascinetto	0	46	58	0	82

Servizio	GESTIONE E CONCESSIONE IN USO DELLE SALE COMUNALI E DELLE AREE PUBBLICHE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Tipologia del soggetto richiedente

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Soggetti convenzionati	Soggetti di varia natura giuridica alle cui iniziative il Comune ha concesso il patrocinio
Soggetti privati	Soggetti che non usufruiscono di alcun tipo di convenzione e che pertanto sono tenuti al pagamento dell'intera tariffa.
Soggetti collaboratori	Enti o associazioni che organizzano eventi o manifestazioni in collaborazione col Comune di Cremona
Altri settori del Comune di Cremona	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Soggetti convenzionati (n. Concessioni)	47	87	68	94	82
Soggetti privati (n. Concessioni)	56	44	37	26	25
Soggetti collaboratori (n. Concessioni)	148	229	221	150	197
Altri settori del Comune di Cremona (n. Concessioni)	52	4	40	39	53
Totale utenti seguiti	303	364	366	309	357

Servizio	GESTIONE E CONCESSIONE IN USO DELLE SALE COMUNALI E DELLE AREE PUBBLICHE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	

Strutture erogative

Strutture	Note
Sala Puerari	
Palazzo Cittanova	
Sala Rodi e Centro Culturale	
Sala Alabardieri e Decurioni	
Sala Maffi e spazi aperti del Cascinetto	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

GESTIONE PATRIMONIO USO A TERZI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione unità patrimoniali</i>	Gestione del patrimonio immobiliare comunale in uso a terzi, attraverso la messa a reddito o l'affidamento a scopo sociale.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Informativa immobili disponibili e assegnati</i>	tramite la pubblicazione di appositi avvisi dal sito comunale, viene data debita informativa agli interessati delle unità immobiliari disponibili e delle avvenute assegnazioni.
<i>Informativa all'utenza</i>	gli uffici forniscono a tutti gli interessati specifiche informazioni relative allo stato degli immobili, ai canoni nonché alle modalità di affidamento,. Inoltre al fine di favorire la predisposizione della domanda di affidamento, rende disponibili sul sito del Comune i relativi schemi di domanda.
<i>esperimento gara</i>	per i soli immobili ad uso commerciale l'affidamento avviene attraverso l'esperimento di apposita procedura di gara
<i>consegna immobile</i>	a seguito di stipula del contratto, si provvede ad immettere nella disponibilità dell'immobile il relativo contraente.
<i>gestione contratto</i>	gli uffici provvedono alla emissione delle relative fatture, alla tenuta dei rapporti con l'inquilino nonché con i servizi tecnici competenti per gli eventuali interventi manutentivi.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
contratti in gestione	125	165	146	162	172
fatture emesse	695	773	1.010	1.017	1.020

Servizio	GESTIONE PATRIMONIO USO A TERZI
-----------------	--

Utenza (a chi lo eroga?)

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
rilevanza funzioni svolte nel territorio cittadino
struttura organizzativa
capacità economica

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
operatori economici	soggetti che esercitano attività imprenditoriali a scopo di lucro
associazioni di volontariato	soggetti che operano nel campo del no profit
cooperative sociali	soggetti che operano attraverso l'impiego di persone svantaggiate

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
operatori economici	54	71	56	63	72
associazioni di volontariato	61	86	78	87	87
cooperative sociali	7	8	12	12	13
Totale utenti seguiti	122	165	146	162	172

Servizio	GESTIONE PATRIMONIO USO A TERZI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	diretta
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
associazioni di volontariato	realizzano direttamente interventi manutentivi che vengono scomputati in conto canone

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Patrimonio	il servizio viene erogato in via Aselli 13

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	ASSEGNAZIONE ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
-----------------	---

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Soddisfacimento di un bisogno abitativo</i>	Il servizio consiste nella formazione a seguito della pubblicazione del relativo bando, della graduatoria utile per l'assegnazione degli alloggi erp agli aventi diritto e nella assegnazione di alloggi di emergenza/protezione sociale.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Sportello informativo per il cittadino</i>	il servizio ha attivo uno sportello per la consulenza all'interessato circa le modalità di presentazione della domanda in rapporto ai requisiti posseduti e ad eventuali ricorsi ed inoltre fornisce ai CAF convenzionati per la raccolta delle domande la consulenza in ordine a casi particolari
<i>bandi</i>	Predisposizione e pubblicazione bandi semestrali per assegnazione alloggi erp
<i>pubblicazione graduatoria sul sito del Comune</i>	Pubblicazione sul sito del Comune, per la consultazione da parte degli interessati, della graduatoria elaborata dal programma informatico regionale
<i>gestione graduatoria</i>	L'assegnazione degli alloggi è preceduta dalla verifica della persistenza dei requisiti autodichiarati dai richiedenti e viene formalizzata con l'assunzione di un provvedimento dirigenziale .
<i>individuazione alloggio idoneo ad esigenze</i>	valutazione delle necessità specifiche (handicap,persone anziane, famiglie numerose)
<i>consegna alloggio</i>	A seguito dell'assunzione dei provvedimenti di assegnazione si provvede alla consegna dell'alloggio
<i>assegnazione alloggi di emergenza e di protezione sociale</i>	Il Servizio provvede alla assegnazione di alloggi di emergenza per sfrattati, di alloggi per anziani o di protezione sociale, di concerto con il Settore Politiche Sociali.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
bandi pubblicati	2	2	2	1	2
graduatorie definite	4	4	6	4	8
assegnazioni di alloggi erp	174	132	115	101	83
alloggi erp non assegnati e disponibili per il bando successivo	28	12	33	30	60
assegnazioni alloggi di emergenza/protezione sociale	16	15	6	15	14
alloggi di emergenza/protezione sociale non assegnati	0	0	0	2	0
accompagnamenti/consulenze fornite allo sportello	3.750	2.785	2.975	2.494	3.528

Servizio	ASSEGNAZIONE ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
-----------------	---

Utenza (a chi lo eroga?)

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
anagrafici/residenza
condizioni economiche
condizioni abitative
condizioni familiari

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
richiedenti con isee-erp non superiore a 16.000 €	richiedenti con indicatore di situazione economica equivalente non superiore al parametro previsto dal regolamento regionale per gli alloggi a canone sociale
richiedenti con isee-erp tra 14.000 e 40.000€	richiedenti con indicatore di situazione economica equivalente compresi tra i parametri minimi e massimi previsti dal regolamento regionale per gli alloggi a canone moderato
persone sole	nucleo di un componente
nuclei monoparentali	unico genitore con uno o più minori
famiglie	nucleo familiare di composizione varia
disabili	soggetti portatori di handicap
famiglia di nuova formazione	nucleo familiare costituito da non più di due anni rispetto alla data della domanda
anziani	persona sola o famiglia con componenti di età superiore a 65 anni

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
persone sole	52	24	19	23	18
nuclei monoparentali	21	16	15	10	11
famiglie	72	49	59	58	51
disabili	29	32	19	18	9
famiglia di nuova formazione	6	2	0	0	0
anziani	10	9	5	7	8
richiedenti con isee-erp <16.000€	1.000	1.105	1.148	969	97
richiedenti con isee-erp >14.000<40.000€	84	30	8	4	11

Servizio	ASSEGNAZIONE ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
nessuno	

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Alloggi	Il servizio è erogato nei locali di via Colonnetti 4

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SOSTEGNO AFFITTO
-----------------	-------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Sostegno economico per l'affitto</i>	Il servizio consiste nella erogazione a inquilini del mercato privato di contributi economici volti a sostenere il pagamento dei canoni d'affitto

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Bando</i>	si provvede alla pubblicazione del bando annuale seguito dalla deliberazione regionale che determina i requisiti per l'accesso al contributo e i criteri di erogazione
<i>informativa</i>	vengono fornite informazioni agli interessati circa le modalità di presentazione della domanda ed i requisiti richiesti ed inoltre fornisce ai CAF convenzionati per la raccolta delle domande consulenza in ordine a casi particolari.
<i>accertamento requisiti</i>	viene verificata la sussistenza dei requisiti autocertificati anche mediante il confronto con il richiedente
<i>erogazione contributo</i>	si provvede alla liquidazione agli aventi diritto delle somme spettanti

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
bandi pubblicati nell'anno	1	1	2	1
domande ricevute	120	359	207	89
domande accolte	31		206	87
domande verificate bando anno precedente	158	118	359	91
domande accolte bando anno precedente	95	83	352	91
contributi assegnati €	140.952	82.733	390.004	138.742

Servizio	SOSTEGNO AFFITTO
-----------------	-------------------------

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
<i>anagrafici/residenza</i>
<i>condizioni economiche</i>

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
persone sole con isee-erp effettivo < parametro deliberazione regionale	nucleo di un componente
famiglie con isee-erp effettivo < parametro deliberazione regionale	nucleo familiare di composizione varia
nucleo con disabilità con isee-erp effettivo < parametro deliberazione regionale	nucleo di uno o più componenti con disabilità

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
persone sole con isee-erp effettivo < parametro deliberazione regionale	22	12	116	55
famiglie con isee-erp effettivo < parametro deliberazione regionale	92	63	346	110
nucleo con disabilità con isee-erp effettivo < parametro deliberazione regionale	12	8	96	15
Totale utenti seguiti	126	83	558	180

Servizio	SOSTEGNO AFFITTO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
nessuno	

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Alloggi	Il servizio è erogato nei locali di via Colonnetti 4

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<p><i>Garantire il mantenimento dei requisiti di agibilità, sicurezza d'uso e buona conservazione del patrimonio edilizio che ospita i servizi comunali</i></p>	<p>Il Servizio riguarda la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici che ospitano complessi terziari, edilizia scolastica e residenziale, strutture assistenziali, espositive, cimiteriali ed altre funzioni di competenza comunale con l'esclusione degli impianti sportivi. Tali attività comprendono il rilevamento dei fabbisogni, la programmazione degli interventi e la realizzazione degli stessi.</p> <p>Viene svolto con tecnici interni per quanto riguarda le attività di programmazione, progettazione e direzione lavori; l'esecuzione dei lavori è prevalentemente affidata all'esterno con le modalità previste dal Codice degli Appalti salvo un limitato numero d'interventi elettrotecnici realizzati in economia con personale interno.</p>

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<p><i>MANUTENZIONE ORDINARIA: definizione del fabbisogno</i></p>	<p>Con un apposito data base vengono raccolti sistematicamente i dati sulla manutenzione ordinaria partendo, come unità di registrazione, dalla richiesta d'intervento o dal rilievo diretto di guasti o anomalie. Con tale metodo vengono svolti :il monitoraggio degli interventi prioritari in corso in rapporto ai tempi d'esecuzione, la gestione delle comunicazioni con gli utenti, sia ad intervento avvenuto sia in caso d'impossibilità ad effettuarlo, la stesura di rapporti periodici all'Amministrazione ed ai responsabili di strutture.Tale metodo consente di orientare concretamente la programmazione delle risorse in base alle specialità di lavori più richieste ed alle categorie funzionali di edifici più soggetti ad interventi correnti.</p> <p>Vengono poi rilevate, a seconda della frequenza degli interventi nei vari immobili, situazioni che richiedano interventi straordinari.</p>

<i>Servizio</i>	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE	
	MANUTENZIONE ORDINARIA: <i>programmazione e realizzazione dell'intervento</i>	Gl'interventi vengono in genere attuati con appalti annuali rivolti ad operatori ed imprese edili del territorio strutturate dal punto di vista organizzativo per migliorare la rapidità e la qualità degli interventi ed aumentarne anche l'economicità; una quota parte vengono gestiti con affidamenti specialisitici e/o con cottimi fiduziari; la realizzazione dei lavori orientata dai fabbisogni espressi viene gestita con ordini alle imprese aggiudicatarie attentamente seguite tecnicamente e contabilmente dal personale del Settore
	MANUTENZIONE STRAORDINARIA: <i>progettazione degli interventi</i>	In base ai fabbisogni manutentivi rilevati ed alle risorse economiche programmabili sul Piano Annuale delle OO.PP. vengono redatti, nei livelli necessari (preliminare, definitivo ed esecutivo), i progetti straordinari finalizzati alla soluzione di problemi manutentivi puntuali e rilevanti
	MANUTENZIONE STRAORDINARIA: <i>Appalto e direzione dei lavori</i>	Gl'interventi sono in questo caso veri e propri cantieri e richiedono le seguenti azioni professionali: procedure di gare informali per interventi medio-piccoli (cottimi fiduciari), supporto al Settore Appalti per procedure aperte o negoziate in caso di interventi maggiori, attività di direzione dei lavori e coordinamento della sicurezza.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/201	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. di richieste d'interventi ordinari gestiti annualmente	1.500	1.800	903	1.038	2.133
n. contratti manutentivi ordinari avviati	8	8	1	11	0
n. di progetti straordinari redatti	15	11	4	19	8
importo complessivo dei progetti straordinari redatti - euro	2.237.000	1.828.000	606.102	1.856.320	468.195

<i>Servizio</i>	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Categorie funzionali alle quali appartengono gli edifici pubblici gestiti (es. Edilizia Scolastica, Cimiteriale, Residenziale ecc)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Categorie di operatori specializzati a seconda delle strutture	ESEMPI: insegnanti e direttori didattici, Direttori di Settore ed operatori amministrativi
Categorie di cittadini particolari per edifici specialistici	ESEMPI: Allievi scolastici e genitori, inquilini ERP, Concessionari di opere cimiteriali ecc
Cittadinanza in generale	ESEMPI: Utenti di strutture di interesse culturale (musei, biblioteche, centri sociali), visitatori presso altre strutture pubbliche

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Quantificazione non significativa	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Totale utenti seguiti	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

<i>Servizio</i>	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Settore dell'Amministrazione	La modalità di appaltare le opere ad imprese del settore non viene considerata una forma di esternalizzazione

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<p><i>Garantire il mantenimento dei requisiti di agibilità, sicurezza d'uso e buona conservazione degli edifici scolastici di competenza comunale</i></p>	<p>Il Servizio riguarda la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici che ospitano complessi di edilizia scolastica e di competenza comunale destinati a: asili nido, scuola dell'infanzia, scuole primarie e scuole secondarie di primo grado. Tali attività comprendono il rilevamento dei fabbisogni, la programmazione degli interventi e la realizzazione degli stessi.</p> <p>Viene svolto con tecnici interni per quanto riguarda le attività di programmazione, progettazione e direzione lavori; l'esecuzione dei lavori è prevalentemente affidata all'esterno con le modalità previste dal Codice degli Appalti salvo un limitato numero d'interventi elettrotecnici realizzati in economia con personale interno.</p>

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<p><i>MANUTENZIONE ORDINARIA: definizione del fabbisogno</i></p>	<p>Con un apposito data base vengono raccolti sistematicamente i dati sulla manutenzione ordinaria partendo, come unità di registrazione, dalla richiesta d'intervento o dal rilievo diretto di guasti o anomalie. Con tale metodo vengono svolti :il monitoraggio degli interventi prioritari in corso in rapporto ai tempi d'esecuzione, la gestione delle comunicazioni con gli utenti, sia ad intervento avvenuto sia in caso d'impossibilità ad effettuarlo, la stesura di rapporti periodici all'Amministrazione ed ai responsabili di strutture.Tale metodo consente di orientare concretamente la programmazione delle risorse in base alle specialità di lavori più richieste ed alle categorie funzionali di edifici più soggetti ad interventi correnti.</p> <p>Vengono poi rilevate, a seconda della frequenza degli interventi nei vari immobili, situazioni che richiedano interventi straordinari.</p>

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI	
	MANUTENZIONE ORDINARIA: <i>programmazione e realizzazione dell'intervento</i>	Gli interventi vengono in genere attuati con appalti annuali rivolti ad operatori ed imprese edili del territorio strutturate dal punto di vista organizzativo per migliorare la rapidità e la qualità degli interventi ed aumentarne anche l'economicità; una quota parte vengono gestiti con affidamenti specialisitici e/o con cottimi fiduziari; la realizzazione dei lavori orientata dai fabbisogni espressi viene gestita con ordini alle imprese aggiudicatarie attentamente seguite tecnicamente e contabilmente dal personale del Settore
	MANUTENZIONE STRAORDINARIA: <i>progettazione degli interventi</i>	In base ai fabbisogni manutentivi rilevati ed alle risorse economiche programmabili sul Piano Annuale delle OO.PP. vengono redatti, nei livelli necessari (preliminare, definitivo ed esecutivo), i progetti straordinari finalizzati alla soluzione di problemi manutentivi puntuali e rilevanti
	MANUTENZIONE STRAORDINARIA: <i>Appalto e direzione dei lavori</i>	Gli Interventi sono in questo caso veri e propri cantieri e richiedono le seguenti azioni professionali: procedure di gare informali per interventi medio-piccoli (cottimi fiduciari), supporto al Settore Appalti per procedure aperte o negoziate in caso di interventi maggiori, attività di direzione dei lavori e coordinamento della sicurezza.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. di richieste d'interventi ordinari gestiti annualmente	770	958	802	1112
n. contratti manutentivi ordinari avviati	5	0	0	2
n. di progetti straordinari redatti	8	3	22	9
importo complessivo dei progetti straordinari redatti - euro	1.126.880	463.800	3.169.468	433.000

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINADRIA DELLE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Categorie funzionali alle quali appartengono gli edifici scolastici

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Categorie di operatori specializzati a seconda delle strutture	ESEMPI: insegnanti e direttori didattici, Direttori di Settore ed operatori amministrativi
Categorie di cittadini particolari per edifici specialistici	ESEMPI: Allievi scolastici e genitori, per i rispettivi livelli scolastici

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Quantificazione non significativa	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI
-----------------	--

Sistema di erogazione (Come lo eroga?)

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio

Strutture erogative

Strutture	Note
Settore dell'Amministrazione	La modalità di appaltare le opere ad imprese del settore non viene considerata una forma di esternalizzazione

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI STRADE, MARCIAPIEDI E PATRIMONIO STRADALE
-----------------	--

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Garantire condizioni di sicurezza del patrimonio stradale</i>	Il servizio consiste nello svolgimento delle attività di programmazione, progettazione e realizzazione di tutti quei lavori che si rendono necessari al mantenere in efficienza le sedi viarie secondo quanto stabilito dal Codice della Strada, temperando altresì l'eliminazione tempestiva delle condizioni di pericolo che si producono per cause diverse. Il servizio contempla un sistema organizzativo basato su interventi di manutenzione ordinaria prevalentemente legato alle segnalazioni pervenute all'ufficio e di manutenzione straordinaria indirizzato verso interventi strutturali. Il servizio lavora in simbiosi con l'ufficio Reclami, quale organo convogliatore di tutte le segnalazioni avviate all'Amministrazione.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Apertura degli uffici e gestione delle segnalazioni (sopralluoghi)</i>	Gli uffici garantiscono la presenza del personale tecnico durante gli orari di apertura al pubblico. Garantiscono altresì, attraverso le forme di reperibilità la presenza costante 24 ore su 24 del personale tecnico in caso di emergenza e di nevicate. Nel caso di manutenzione ordinaria viene verificato da parte del tecnico la segnalazione di anomalia attraverso sopralluogo per stabilire modalità e tempi di intervento.
<i>Gestione delle segnalazioni e delle anomalie</i>	Acquisizione delle segnalazioni di anomalie delle sedi viarie da parte della cittadinanza o di altri settori comunali, catalogazione e trasmissione all'ufficio manutenzioni AEM ed al Servizio Strade comunale. Le segnalazioni provengono nella maggioranza dei casi, dall'ufficio Reclami, che ha il compito di coordinare ed ordinare le segnalazioni; ovviamente rimane la trasmissione diretta delle informazioni da parte dei tecnici che direttamente o indirettamente presidiano la viabilità.
<i>Coordinamento, controllo e rendicontazioni degli interventi di manutenzione ordinaria</i>	I tecnici garantiscono il coordinamento ed il controllo durante l'esecuzione dell'intervento legato alla segnalazione ed eseguito da AEM spa, attraverso ditta da loro incaricata. Viene comunicato all'ufficio Reclami l'avvenuta riparazione e contestualmente si attuano le attività specifiche legate alla contabilizzazione e liquidazione dell'intervento effettuato verso AEM spa

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI STRADE, MARCIAPIEDI E PATRIMONIO STRADALE	
	<i>Relazioni sinistri e danneggiamenti stradali</i>	Gli ammaloramenti stradali sono talvolta causa di infortuni o sinistri per i quali è chiesto un risarcimento all'Amministrazione Comunale, compete al Servizio Strade, su richiesta del Settore Legale che gestisce la pratica di risarcimento, l'esecuzione di un sopralluogo per la verifica dello stato dei luoghi e la redazione della relazione tecnica rispetto a quanto rilevato: il Settore Strade esegue anche il computo delle opere necessarie al ripristino dei luoghi nel caso in cui il danno sia stato arrecato al patrimonio comunale e si debba procedere al recupero delle somme dovute.
	<i>Programmazione e progettazione degli interventi di manutenzione straordinaria</i>	Verifica dei fabbisogni di manutenzione straordinaria delle sedi viarie, definizione attraverso stesura di progetto preliminare dei costi di intervento, analisi con l'Amministrazione Comunale delle priorità di intervento; inserimento nel POP per le attività di finanziamento e di programmazione annuale e triennale degli investimenti. Successivamente i progetti sono sviluppati sotto forma di progetto definitivo ed esecutivo, comprensivo di tutte le procedure di approvazione, finanziamento ed acquisizione dei pareri necessari.
	<i>Affidamento ed esecuzione dei lavori di manutenzione straordinaria</i>	gestione della procedura di appalto e della direzione lavori per i lavori da eseguire, comprensiva della fase di contabilizzazione (SAL) e liquidazione alle imprese dei lavori eseguiti.
	<i>Gestione delle risposte al cittadino e rendicontazione periodica all'Amministrazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria</i>	Il servizio, attraverso l'ufficio reclami comunica a colui che ha effettuato la segnalazione la decisione intrapresa dagli uffici circa le modalità di intervento. Inoltre predisponde rendicontazioni periodiche relative alle segnalazioni ed agli interventi di manutenzione ordinaria, nonché rendicontazione delle tempistiche di progettazione, appalto e sviluppo dei cantieri di manutenzione straordinaria, al fine di rendere edotta l'Amministrazione Comunale dello stato di avanzamento dei lavori.
	<i>Gestione degli interventi atti ad evitare la formazione del ghiaccio sulle strade urbane</i>	Il servizio erogato nel periodo invernale, consiste nella gestione degli interventi per evitare la formazione del ghiaccio sulle strade urbane. Il servizio viene coordinato dagli uffici comunali e gestito attraverso AEM spa a seguito di contratto specifico. Nel particolare le attività si svolgono attraverso: la verifica dell'evolversi delle condizioni atmosferiche giornaliere e di medio periodo (tre/quattro giorni) per la programmazione notturna degli interventi antighiaccio; attraverso la programmazione giornaliera delle zone e delle strade che devono essere trattate con materiale antighiaccio stabilendo gli orari di intervento, il numero di mezzi ed il numero di squadre; attraverso i controlli con squadra destinata per la verifica dell'efficacia degli interventi effettuati. L'attività si conclude con la gestione della contabilità per la liquidazione di AEM spa.

<i>Servizio</i>	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI STRADE, MARCIAPIEDI E PATRIMONIO STRADALE	
	<i>Gestione degli interventi atti allo sgombero della neve dalle strade e marciapiedi.</i>	<p>Il servizio viene erogato nel periodo invernale e consiste nella gestione degli interventi per lo sgombero della neve da strade e marciapiedi. Il servizio viene coordinato dagli uffici comunali e gestito attraverso AEM spa a seguito di contratto specifico. Nel particolare le attività si svolgono attraverso: la verifica delle condizioni atmosferiche giornaliere e di medio periodo (tre/quattro giorni) per la programmazione degli interventi e per l'allerta eventuale della popolazione per previsioni di eventi importanti; la programmazione giornaliera degli interventi di sgombero neve secondo il piano comunale di intervento; attraverso l'allestimento di un punto telefonico di ricezione delle segnalazioni da parte dell'utenza e di conseguenza vengono programmati e gestiti interventi di natura straordinaria o puntuale, per tutta la durata dell'evento meteorico; attraverso la verifica dell'efficacia dei mezzi esecutori (50 lame e 8 spargisale), nonché per il controllo delle segnalazioni e degli interventi puntuali programmati, per tutta la durata dell'evento meteorico, mediante figure di controllo specificatamente formate.</p> <p>L'operazione si conclude attraverso la rendicontazione dell'attività da parte del servizio comunale e, in contraddittorio con AEM spa, la contabilizzazione degli interventi.</p>
		comunale e, in contraddittorio con AEM spa, la contabilizzazione degli interventi.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. sopralluoghi	1.005	1.786	1.459	1.497	1.044
n. interventi di manutenzione ordinaria effettuati	798	890	1.162	1.242	837
n. interventi di manutenzioni straordinarie programmate	18	15	16	53	13
n. interventi di manutenzioni straordinarie effettuate	12	11	16	53	13
n. interventi giornalieri antisale	50	45	2	18	11
n. interventi giornalieri sgombero neve	8	4	0	13	0

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI STRADE, MARCIAPIEDI E PATRIMONIO STRADALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Area territoriale su cui insiste il sistema viario urbano, equivalente alla cittadinanza nel suo complesso ed agli utenti del sistema stesso.

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Automobilisti/autotrasportatori	utenti che utilizzano il sistema stradale urbano (circa 330 km)
ciclisti	utenti che utilizzano il sistema di piste ciclopedonali (circa 53 km)
pedoni	utenti che utilizzano la rete di marciapiedi urbani (circa 500 km)
residenti	gli utenti che in qualità di residenti identificano problematiche precise di una specifica zona

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
utenti	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI STRADE, MARCIAPIEDI E PATRIMONIO STRADALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
residenti/pedoni/ciclisti/automobilisti	rilevazione del fabbisogno attraverso la segnalazione delle problematiche riscontrate

Strutture erogative

Strutture	Note
Personale tecnico AEM spa	esecutore del servizio strade e marciapiedi
Personale tecnico Comune di Cremona	esecutore del servizio strade e marciapiedi
Uffici via Aselli, 13	sede Servizio Manutenzione Strade Comunale
Ufficio reclami	Piazza del Comune, 8

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA SUL VERDE PUBBLICO
-----------------	--

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Garantire la manutenzione ordinaria e straordinaria del verde pubblico</i>	Il servizio consiste nello svolgimento delle attività che costituiscono la manutenzione ordinaria, quali: taglio dell'erba, potature, messa in opera di fioriture estive ed autunnali, gestione degli impianti di irrigazione, gestione delle segnalazioni e delle anomalie; nonché la straordinaria manutenzione, quale: piantumazioni, abbattimento essenze arboree, realizzazione e riqualificazione di spazi verdi. In quest'ultima attività rientrano anche la progettazione e la direzione lavori degli interventi di manutenzione straordinaria, nonché le attività di censimento, valutazione visiva e strumentale dello stato delle essenze. Inoltre il Servizio lavora in simbiosi con l'ufficio Reclami quale organo convogliatore di tutte le segnalazioni inviate all'Amministrazione.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Apertura degli uffici e gestione delle segnalazioni (sopralluoghi)</i>	Gli uffici garantiscono la presenza del personale tecnico durante gli orari di apertura al pubblico. Garantiscono altresì, attraverso le forme di reperibilità la presenza costante 24 ore su 24 del personale tecnico in caso di emergenza. Nel caso di manutenzione ordinaria viene verificata da parte del tecnico la segnalazione di anomalia attraverso sopralluogo per stabilire modalità e tempi di intervento.
<i>Programmazione delle attività annuali di manutenzione ordinaria e gestione delle segnalazioni di anomalia.</i>	Nell'ambito della predisposizione dei bilanci previsionali di gestione, viene sviluppato il piano di intervento da realizzarsi nell'anno successivo, relativamente al taglio dell'erba, alle potature delle essenze arboree e della messa a dimora delle fioriture. La programmazione evidenzia le attività da gestire in proprio e quelle da porre in appalto. Inoltre, il servizio acquisisce le segnalazioni di anomalie presso aree verdi, da parte della cittadinanza o di altri settori comunali, cataloga e programma gli interventi da parte del servizio stesso, previa verifica in loco dell'anomalia, nonché predisporre la risposta all'utenza.
<i>Gestione delle imprese appaltatrici e gestione dei lavori in economia</i>	Gestione delle procedure tecniche ed amministrative per l'assegnazione dei lotti di manutenzione ordinaria alle imprese appaltatrici; verifica giornaliera in loco delle attività svolte da terzi, predisposizione della contabilità per la liquidazione fatture, procedure di liquidazione e pagamento delle fatture. Inoltre il Servizio effettua l'esecuzione in economia delle riparazioni degli impianti di irrigazione e di pompaggio presso le aree verdi attrezzate, nonché manutenzione dei mezzi in dotazione al servizio e gestione delle attività amministrative legate alla riparazione degli stessi da parte di terzi.

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA SUL VERDE PUBBLICO	
	<i>Censimento e verifica dello stato delle essenze</i>	Il servizio si occupa direttamente della verifica dello stato delle essenze arboree mediante analisi visiva e strumentale (metodo VTA), seguendo un programma definito dagli uffici stessi. In caso di disponibilità economiche, l'attività viene integrata mediante incarico svolto da terzi.
	<i>Programmazione, progettazione ed appalto delle attività di manutenzione straordinaria</i>	Verifica dei fabbisogni di manutenzione straordinaria delle aree a verde, definizione attraverso stesura di progetto preliminare dei costi di intervento, analisi con l'Amministrazione Comunale delle priorità di intervento; inserimento nel POP per le attività di finanziamento e di programmazione annuale e triennale degli investimenti. Successivo sviluppo dei progetti programmati come progetto definitivo ed esecutivo, comprensivo di tutte le procedure di approvazione, finanziamento ed acquisizione dei pareri necessari, nonché gestione della procedura di appalto e di Direzione Lavori per i lavori da eseguire, comprensiva della fase di contabilizzazione (SAL) e liquidazione alle imprese dei lavori eseguiti.
	<i>Interventi di manutenzione straordinaria su essenze arboree</i>	Il servizio gestisce in economia le attività amministrative (compreso l'acquisizione di tutti i pareri) per la piantumazione e l'abbattimento di essenze arboree. Gestisce in economia, anche parte della piantumazione e dell'abbattimento.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n° progetti di programmazione annuale	19	3	1	1	1
n° progetti manutenzione straordinaria realizzati	6	12	5	4	9
n° reports relativi alle attività come sottoelencati:					
n. sopralluoghi per segnalazioni interne ed esterne	290	620	1.880	2.415	1.808
n. sopralluoghi per istanze di abbattimento	147	170	153	203	222
n. sopralluoghi per istanze di potatura	60	91	102	135	157
n. sopralluoghi per controllo lavori di manutenzione straordinaria	230	424	220	278	348
n. sopralluoghi per controllo interventi di manutenzione ordinaria	180	350	223	343	852
n. sopralluoghi per controllo cantieri interni	1.400	1.280	1.302	1.658	1.084
n. sopralluoghi per consenso alberature	100	160	220	216	350
n. sopralluoghi per attività di protezione civile	100	91	180	87	93

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA SUL VERDE PUBBLICO
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Area territoriale su cui insiste il sistema verde, equivalente alla cittadinanza nel suo complesso ed agli utenti fruitori del verde

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Cittadinanza</i>	utenti che beneficiano della cura del verde pubblico in generale (giardini, siepi, cigli stradali ecc.)
<i>Residenti</i>	gli utenti che in qualità di residenti identificano problematiche precise di una specifica zona

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
utenti	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA SUL VERDE PUBBLICO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
residenti	rilevazione del fabbisogno attraverso la segnalazione delle problematiche riscontrate

Strutture erogative

Strutture	Note
Settore LL.PP. - Servizio Verde	uffici di via Seminario
Personale tecnico ed amministrativo	Esecutore del servizio Verde Pubblico
Ufficio Reclami	Piazza del Comune, 8

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

CONSIGLIO COMUNALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
SUPPORTO ALLE ATTIVITA' DEL CONSIGLIO COMUNALE E DELLE SUE ARTICOLAZIONI	In questo macroprocesso sono comprese tutte le attività per la gestione ed il funzionamento dell'organo collegiale "Consiglio Comunale": dalla gestione delle procedure propedeutiche e successive al suo insediamento, all'attività ordinaria quale la convocazione con annessa predisposizione dell'ordine del giorno della seduta, alla gestione della seduta consiliare e delle fasi successive, ecc., nonché le attività di assistenza e supporto al Presidente del Consiglio Comunale e dell'Ufficio di Presidenza nell'esercizio delle loro funzioni., delle Commissioni Consiliari Permanenti e dei Consiglieri Comunali nell'esercizio del loro potere di iniziativa.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
INSEDIAMENTO DEL CONSIGLIO COMUNALE	Gestione di tutte le procedure propedeutiche e successive all'insediamento del Consiglio Comunale ivi incluse la pubblicazione del bilancio preventivo e del rendiconto delle spese elettorali, la convocazione della prima seduta per la convalida degli eletti, la costituzione dei Gruppi Consiliari e tutte le comunicazioni ad esse correlate.
GESTIONE DELLE DELIBERAZIONI CONSILIARI	Verifica della sussistenza dei requisiti giuridici necessari per l'iscrizione delle proposte di deliberazione all'ordine del giorno del Consiglio Comunale e perfezionamento delle stesse successivamente alla loro approvazione.
GESTIONE DELL'ATTIVITA' ORDINARIA DEL CONSIGLIO COMUNALE	Convocazione del Consiglio Comunale con predisposizione dell'ordine del giorno, gestione delle sedute consiliari ivi inclusa la gestione del sistema di registrazione e di votazione elettronica, predisposizione dei vari decreti del Presidente del Consiglio Comunale e del Segretario Generale relativi alla costituzione dei Gruppi Consiliari e delle Commissioni Consiliari ed alle relative modifiche ogniqualvolta si verifichi una variazione all'interno dei consessi stessi.
COMUNICAZIONE ESTERNA	Aggiornamento del sito istituzionale per quanto attiene il link "Consiglio Comunale" mediante l'inserimento di tutte le notizie ed i dati relativi al Consiglio Comunale ed alle Commissioni Consiliari Permanenti quali ordini del giorno, file audio delle sedute, processi verbali, ecc.

<i>Servizio</i>	CONSIGLIO COMUNALE	
	PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO DELLE FUNZIONI DI SUPPORTO ORGANIZZATIVO, INFORMATIVO, GIURIDICO E AMMINISTRATIVO	Attività di supporto sia organizzativo che informativo, giuridico e amministrativo per le attività del Consiglio Comunale, delle Commissioni e dei Gruppi Consiliari, con particolare riferimento alle sedute del Consiglio Comunale, alla gestione degli atti di iniziativa dei Consiglieri Comunali ed alle iniziative del Presidente del Consiglio.
	GESTIONE DELLA PUBBLICITA' PATRIMONIALE DEI CONSIGLIERI	Gestione delle procedure per la pubblicità delle spese elettorali (all'atto del deposito delle liste o delle candidature alla carica di Sindaco ed al termine della campagna elettorale) e della situazione patrimoniale dei Consiglieri Comunali; pubblicazione sul sito istituzionale del Comune del bollettino contenente i dati della situazione patrimoniale di ogni Consigliere.
	GESTIONE DELL'UFFICIO DI PRESIDENZA DEL CONSIGLIO E SEGRETERIA DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO COMUNALE.	Gestione dello svolgimento delle sedute dell'Ufficio di Presidenza, ivi inclusa la convocazione, anche quando esercita le funzioni di Commissione Consiliare Permanente: in questo caso garantisce il supporto organizzativo, informativo, giuridico e amministrativo per le attività specifiche previste dall'art. 9, comma 9, del vigente regolamento del Consiglio Comunale. Attività proprie di segreteria della Presidenza del Consiglio Comunale per la gestione di appuntamenti, acquisizione informazioni, ecc.; assistenza alla Presidenza del Consiglio Comunale per le funzioni attribuitele dalla legge, dallo Statuto e dal regolamento del Consiglio nonché per quelle relative alla rappresentanza del Consiglio Comunale.
	ORGANIZZAZIONE ATTIVITA' ISTITUZIONALI E PROMOZIONALI DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO	Organizzazione e gestione degli aspetti logistici di eventi promossi dalla Presidenza del Consiglio; gestione degli aspetti amministrativi; public relation; comunicazione.
	GESTIONE DELLE COMMISSIONI CONSILIARI PERMANENTI	Predisposizione e formalizzazione dei decreti del Presidente del Consiglio Comunale di costituzione delle Commissioni Consiliari Permanenti e di tutti i decreti successivi, conseguenti ad eventuali variazioni; convocazione delle sedute di insediamento e segreteria delle stesse. Attività di formazione ed aggiornamento dei segretari delle Commissioni Consiliari e costante supporto all'attività degli stessi. Coordinamento delle sedute delle Commissioni Consiliari al fine di evitare sovrapposizioni e garantire il diritto di partecipazione da parte dei Consiglieri membri; coordinamento dei lavori delle Commissioni Consiliari Permanenti e supporto alle attività delle stesse per la formazione degli atti aventi ad oggetto le materie di iniziativa consiliare, garantendo il raccordo con la direzione dei Settori di loro dedicata competenza; pubblicazione sul sito istituzionale delle convocazioni, dei verbali e dei file audio delle sedute.
	RISCONTRO AL DIRITTO DI INFORMAZIONE E DI ACCESSO DEI CONSIGLIERI COMUNALI	Riscontro alla richiesta di accesso avanzata in forma scritta dai Consiglieri Comunali; acquisizione dai competenti uffici (sia interni che esterni) della documentazione richiesta; rilascio della documentazione nei termini previsti dal regolamento oppure comunicazione al richiedente della determinazione di diniego da parte del Sindaco al rilascio/visione della documentazione richiesta.

Servizio	CONSIGLIO COMUNALE	
	PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO DELLE FUNZIONI DI SUPPORTO ORGANIZZATIVO, INFORMATIVO, GIURIDICO E AMMINISTRATIVO	Attività di supporto sia organizzativo che informativo, giuridico e amministrativo agli atti di iniziativa dei Consiglieri Comunali (art. 33 del regolamento del Consiglio Comunale) ed alle iniziative del Presidente del Consiglio.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. sedute del Consiglio	13	13	13	20	16
N. deliberazioni	57	71	64	77	62
N. interrogazioni a risposta scritta	33	35	25	38	50
N. interrogazioni	53	36	22	54	23
N. mozioni e ordini del giorno	34	13	28	82	20
N. sedute Ufficio di Presidenza	13	13	16	20	16
N. sedute Ufficio di Presidenza con funzioni di Commissione Consiliare	2	4	0	9	11
N. eventi	1	1	1	2	1
N. sedute Commissioni Consiliari	88	63	50	90	46
N. richieste di accesso	30	31	25	55	66

Servizio	CONSIGLIO COMUNALE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Utenza interna (ruolo organi politici)
Utenza esterna (utenza indifferenziata)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Consiglieri Comunali	
Capigruppo Consiliari	
Presidente del Consiglio	
Segreterie delle Commissioni Consiliari	
Uffici interni dell'Ente	
Enti/realità esterni al Comune	Tutti gli uffici/realità esterni con cui interfacciarsi per le attività di segreteria del Presidente del Consiglio e per l'organizzazione di eventi.
Cittadini	Richieste varie (diritto di accesso)

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Consiglieri Comunali	40	40	32	32	32
Capigruppo Consiliari	9	8	9	9	9
Commissioni Consiliari	9	9	10	10	10
Segreterie delle Commissioni	9	9	10	10	10
Uffici interni dell'Ente	10	19	21	23	30
Uffici esterni dell'Ente	4	30	40	50	20
Totale utenti seguiti	81	115	122	134	111

Servizio	CONSIGLIO COMUNALE
-----------------	---------------------------

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Cittadini	Proposte, petizioni, referendum

Strutture erogative

Strutture	Note
/	/

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	GIUNTA COMUNALE
-----------------	------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Assistenza alle attività della Giunta Comunale</i>	In questo macro processo sono comprese tutte le attività relative all'esercizio delle competenze proprie della Giunta Comunale, con particolare riferimento ai lavori preparatori di ciascuna seduta della stessa, alla predisposizione dell'ordine del giorno, alla gestione della seduta e delle fasi successive, alla redazione del processo verbale, alla stesura definitiva dei provvedimenti approvati, alla pubblicazione all'Albo Pretorio on-line degli stessi.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Gestione delle deliberazioni di competenza della Giunta Comunale</i>	Verifica in ordine alla corretta stesura delle proposte di deliberazione da sottoporre alla attenzione della Giunta Comunale, alla sussistenza dei requisiti giuridici necessari per l'iscrizione delle proposte all'Ordine del Giorno delle sedute della Giunta Comunale. Perfezionamento e stesura definitiva delle proposte di deliberazione approvate. Redazione processo verbale. Pubblicazione all'Albo Pretorio e comunicazioni ai sensi di legge.
<i>Gestione delle comunicazioni da sottoporre all'attenzione della Giunta Comunale</i>	Verifica in ordine alla corretta stesura delle comunicazioni da sottoporre all'attenzione della Giunta Comunale, alla sussistenza dei requisiti giuridici necessari per l'iscrizione delle stesse all'ordine del giorno delle sedute della Giunta Comunale. Redazione del relativo processo verbale, restituzione esito ai Settori interessati, comunicazioni ai sensi di legge.
<i>Gestione Albo Pretorio on line</i>	Pubblicazione dei provvedimenti approvati dalla Giunta Comunale all'Albo Pretorio on line in linea con i principi di trasparenza introdotti dal legislatore con rilevante riduzione dei tempi di pubblicazione rispetto al passato.
<i>Supporto intersettoriale</i>	Supporto nell'aggiornamento normativo, al fine di garantire l'elaborazione da parte dei Settori di provvedimenti corretti.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Sedute della Giunta Comunale	57	57	52	63	65
Ordini del giorno	120	124	99	117	118
Deliberazioni	233	217	241	269	252
Processi verbali	121	107	107	126	129
Comunicazioni	631	609	576	734	722
Pubblicazioni all'Albo Pretorio	3.757	3.437	3.738	4.152	4.163

Servizio	GIUNTA COMUNALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
INTERNA (Settori proponenti e Organo Politico)
ESTERNA (Indifferenziata)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Sindaco e Assessori Comunali	
Settori dell'Ente	
Cittadini	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Sindaco e Assessori Comunali	10	10	8	8	8
Settori dell'Ente	16	14	10	10	10
Totale utenti seguiti	26	24	18	18	18

Servizio	GIUNTA COMUNALE
Sistema di erogazione (Come lo ergo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Esterna	Petizioni o proposte.

Strutture erogative

Strutture	Note
/	/

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	GESTIONE CONTABILITA' E BILANCIO
-----------------	---

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Bilancio di Previsione e allegati, gestione delle variazioni in corso d'esercizio. Rendiconto della Gestione.</i>	Il servizio si occupa della predisposizione degli schemi del Bilancio di Previsione annuale e pluriennale e della Relazione Previsionale e Programmatica da sottoporre alla Giunta e al Consiglio Comunale per la discussione e approvazione, al fine di assicurare la programmazione finanziaria e autorizzatoria di tutte le attività ed i progetti dell'Ente. Si occupa inoltre della predisposizione del Rendiconto della Gestione finanziaria, economica e patrimoniale, al fine di rendere i risultati della gestione annuale. Tanto il Bilancio quanto il Rendiconto vengono redatti nel rispetto degli equilibri di bilancio e del Patto di stabilità interno.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Predisposizione del certificato del Bilancio e del certificato del Rendiconto.</i>	Su modelli ministeriali obbligatori a firma digitale vengono rielaborate le informazioni relative al Bilancio e al Rendiconto da comunicare ai Ministeri e alla Corte dei Conti.
<i>Montoraggio degli accertamenti di entrata e degli impegni di spesa in parte corrente e conto capitale.</i>	Produzione di reportistica periodica circa l'andamento delle entrate e delle uscite al fine di adottare le eventuali misure di riequilibrio.
<i>Montoraggio dei flussi di cassa in entrata e uscita.</i>	Al fine di evitare il ricorso alle anticipazioni di cassa e adempiere agli obblighi di monitoraggio del Patto di stabilità si produce una reportistica periodica specifica.
<i>Monitoraggio della gestione dei residui attivi e passivi (crediti e debiti).</i>	Produzione di reportistica periodica e confronto con i Responsabili dei servizi al fine di garantire un elevato tasso di smaltimento dei residui iscritti a bilancio.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. variazioni di bilancio nell'anno	2	3	2	8	15
N. report equilibri nell'anno	4	4	4	7	21
N. report di cassa	4	10	4	7	20
N. report residui attivi e passivi	6	8	10	4	20

Servizio	GESTIONE CONTABILITA' E BILANCIO
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Ruolo e posizione rispetto all'Ente

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Interna	Amministratori, Revisori dei Conti e Responsabili dei servizi
Esterna	Organismi di vigilanza e controllo (Ministeri - Corte Conti)

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Consiglieri comunali	40	40	32	32	32
Sindaco e Giunta Comunale	10	10	10	10	10
Collegio dei Revisori dei Conti	3	3	3	3	3
Responsabili dei servizi (Dirigenti e P.O.)	25	17	17	17	24
Ministero Ec.Finanze	1	1	1	1	1
Ministero Interno	1	1	1	1	1
Corte Conti	1	1	1	1	1
Totale utenti seguiti	81	73	65	65	72

Servizio	GESTIONE CONTABILITA' E BILANCIO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Collegio dei Revisori dei Conti	I Revisori partecipano attivamente alla produzione di pareri e certificati.

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Bilancio	N.1 dipendente cat.D

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SERVIZIO ENTRATA
-----------------	-------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione della regolarizzazione delle entrate comunali riscosse.</i>	Acquisizione dati da ruoli, fatturazioni e liste di carico dai diversi Settori dell'Ente responsabili di entrate, rilevazione contabile degli accertamenti ed emissione ordinativi di incasso. Coordinamento degli agenti contabili e rapporti con il Tesoriere comunale e i concessionari della riscossione. Gestione procedura di insinuazione ai fallimenti.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Emissioni ordinativi di incasso.</i>	Sulla base delle informazioni provenienti dai concessionari della riscossione e dai singoli Settori dell'Ente si regolarizzano le numerose entrate con l'emissione dei corrispondenti ordinativi di incasso sugli staziamanti del Bilancio di Previsione, in conto competenza e residui.
<i>Montoraggio puntuale degli accertamenti di entrata in parte corrente e conto capitale.</i>	Produzione di reportistica periodica puntuale circa l'andamento delle principali entrate e sollecito dei diversi Settori dell'Ente nel caso di mancato rispetto delle previsioni.
<i>Montoraggio del Patto di stabilità interno.</i>	Verifica periodica andamento delle entrate e delle uscite al fine del raggiungimento dell'obiettivo programmato.
<i>Monitoraggio puntuale della gestione dei residui attivi.</i>	Produzione di reportistica periodica e confronto con i Responsabili dei servizi al fine di garantire il recupero dei crediti vetusti e di dubbia esigibilità.
<i>Verifiche di cassa e rapporti con gli agenti contabili.</i>	Coordinamento degli agenti contabili dell'Ente, inclusi il Tesoriere e gli agenti esterni della riscossione; predisposizione della parificazione dei conti. Supporto al Collegio dei Revisori per le verifiche trimestrali di cassa.
<i>Fallimenti.</i>	Insinuazione nelle procedure concorsuali al fine di recuperare le somme dovute al bilancio comunale.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. accertamenti contabilizzati nell'anno	565	649	619	733	731
N. ordinativi di incasso emessi	8.793	8.326	8.401	13.018	14.313
N. report patto stabilità nell'anno	4	4	8	13	21
N. report accertamenti nell'anno	6	5	6	4	14
N. report residui attivi vetusti	6	5	2	2	20

Servizio	SERVIZIO ENTRATA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Ruolo e posizione rispetto all'Ente

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Interna	Amministratori, Revisori dei Conti e Responsabili dei servizi, agenti contabili interni
Esterna	Organismi di vigilanza e controllo (Ministeri - Corte Conti), agenti contabili esterni fra cui il Tesoriere comunale e gli agenti della riscossione.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Agenti contabili interni	14	12	15	15	11
Agenti contabili esterni	5	5	7	7	7
Collegio dei Revisori dei Conti	3	3	3	3	3
Responsabili dei servizi (Dirigenti e P.O.)	25	14	13	20	27
Ministero Ec.Finanze	1	1	1	1	1
Ministero Interno	1	1	1	1	1
Corte Conti	1	1	1	1	1
Totale utenti seguiti	50	37	41	48	51

Servizio	SERVIZIO ENTRATA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Collegio dei Revisori dei Conti	I Revisori partecipano attivamente alla produzione di pareri e certificati.

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Entrata	N.1 dipendente cat.D N.1 dipendente cat.C n.1 dipendente cat. B part time

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SERVIZIO IMPEGNI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione degli impegni di spesa.</i>	Rilevazione contabile degli impegni di spesa, controllo della copertura finanziaria ed espressione visto/parere di regolarità contabile su determinazioni dirigenziali e deliberazioni. Caricamento codifiche contabili propedeutiche a specifica reportistica del controllo di gestione.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Registrazione impegni di spesa.</i>	Rilevazione contabile degli impegni di spesa, controllo della copertura finanziaria ed espressione visto/parere di regolarità contabile su determinazioni dirigenziali e deliberazioni. Caricamento codifiche contabili propedeutiche a specifica reportistica del controllo di gestione.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. impegni contabilizzati nell'anno	2.884	2.813	2.619	3.910	3.010
N. report patto stabilità nell'anno	4	4	8	13	20

Servizio	SERVIZIO IMPEGNI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Ruolo e posizione rispetto all'Ente

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Interna	Responsabili dei servizi e loro referenti amministrativi.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Responsabili dei servizi (Dirigenti e P.O.)	25	26	26	19	19
N. Referenti amministrativi di Settore	50	38	38	38	97
Totale utenti seguiti	75	64	64	57	116

Servizio	SERVIZIO IMPEGNI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Impegni	N.2 dipendenti cat.D

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SERVIZIO SPESA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Pagamenti nel rispetto dei termini di legge</i>	Gestione dei pagamenti: verifica delle liquidazioni di spesa provenienti dai diversi Settori dell'Ente; verifica degli obblighi relativi a regolarità contributiva, tracciabilità, trasparenza, pendenze erariali (procedura Equitalia); verifica del rispetto dei tempi di pagamento delle fatture commerciali ai fornitori; emissione ordinativi di pagamento e gestione dei flussi finanziari in ragione delle disponibilità di cassa, riducendo al minimo il ricorso ad anticipazioni di tesoreria. Gestione indennità degli amministratori (G.C. e C.C.), gestione fideiussioni. Verifica posizioni di debito credito con gli organismi partecipati dall'Ente (rapporti finanziari).

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Regolarità contributiva</i>	Verifica DURC.
<i>Tracciabilità</i>	Verifica conti dedicati.
<i>Trasparenza</i>	Verifica rispetto obblighi di pubblicazione sul sito web dell'Ente.
<i>Pendenze erariali</i>	Verifica su procedura Equitalia di eventuali pendenze del creditore con il pubblico erario.
<i>Amministratori</i>	Calcolo indennità/gettoni e relativi trattamenti previdenziali.
<i>Fideiussioni</i>	Contabilizzazione fideiussioni attive e svincoli.
<i>Organismi partecipati</i>	Verifica periodica dei rapporti di debito/credito con gli organismi partecipati e confronto con le relative postazioni attive/passive iscritte a bilancio.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. ordinativi di pagamento emessi	18.671	18.369	17.482	17.500	18.741
N. fornitori liquidati	946	874	2058	1.994	743
N. reclami per ritardato pagamento	n.d.	0	0	0	0
tempi medi di pagamento spesa corrente - gg.	n.d.	30	41	21	28
tempi medi pagamento spesa corrente e conto capitale - gg.	n.d.	95	57	58	47

Servizio	SERVIZIO SPESA
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Fornitori di beni e servizi distinti tra spesa corrente e investimenti
Beneficiari di contributi e trasferimenti distinti in persone fisiche e persone giuridiche

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Fornitori spesa corrente	Pagamento fatture per la gestione ordinaria dei servizi.
Fornitori conto capitale	Pagamento fatture per realizzazione opere pubbliche e acquisto beni durevoli.
Beneficiari persone fisiche	Contributi a famiglie e persone singole.
Beneficiari persone giuridiche	Associazioni, Enti, Aziende, Società destinatarie di contributi e trasferimntio a fondo perduto.
Referenti amministrativo-contabili di Settore	Persnale amministrativo dedicato in ciascun Settore all'espletamento delle procedure di finanziamento e liquidazione della spesa.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Fornitori spesa corrente	n.d.	699	1.849	1.818	623
Fornitori conto capitale	n.d.	175	209	176	203
Beneficiari persone fisiche	n.d.	1.250	908	92	184
Beneficiari persone giuridiche	n.d.	250	1.150	1.726	559
Referenti	n.d.	14	14	14	97

<i>Servizio</i>	SERVIZIO SPESA
-----------------	-----------------------

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	si
Esternalizzata	no
Mista	no

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
0/	0/

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Spesa: composto da n. 1 funzionario e n.4 collaboratrici.	Relazione costante dell'Ufficio Spesa con i Referenti amministrativo-contabili di Settore.

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

REPERIMENTO RISORSE A BENEFICIO DELL'ENTE LOCALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Reperimento risorse finanziarie</i>	Erogazione di prestazioni finalizzate a supportare le strategie di sviluppo dell'amministrazione potenziando progetti e attività dei diversi Settori comunali articolate, in particolare, nella partecipazione alla stesura dei progetti e al monitoraggio e rendicontazione degli stessi.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Diffusione informazioni sulle opportunità di finanziamento</i>	Ricerca informazioni attraverso il monitoraggio di siti, newsletter, pubblicazioni, scadenziari e diffusione via mail e intranet, anche orientate a stimolare le progettazioni.
<i>Partecipazione ai percorsi progettazione territoriale</i>	Partecipazione ai tavoli di tecnici interistituzionali per la predisposizione di programmi strategici territoriali
<i>Traduzione, interpretariato e formazione linguistica</i>	Traduzione della documentazione relativa ai bandi europei (inglese, francese, spagnolo), dei materiali progettuali inviati, dei rapporti coi partner. Formazione linguistica a volontari in servizio civile e volontari europei
<i>Ricerca collaborazioni, donazioni e sponsorizzazioni</i>	Supporto ai progetti specifici attraverso la ricerca di sponsor e donatori

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Risorse finanziarie reperite	€ 625.885	€ 997.410	€ 2.445.038	€ 5.700.000	€ 5.560.863
N. progetti finanziati	4	6	7	8	23
N. progetti presentati	7	8	21	21	20
Schede approfondimento bandi	15	93	120	100	115
Scadenziari / Schede di approfondimento (sostitutive degli scadenziari a partire dal 2013)	50	0	0	0	0

Servizio	REPERIMENTO RISORSE A BENEFICIO DELL'ENTE LOCALE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Proposta progettuali finanziabili da parte dei settori
Risposta a campagne di ricerca sponsor e donazioni
Richiesta partnership

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Settori interni	Uffici che avanzano proposte progettuali finanziabili
Donatori	Cittadini che rispondono alle campagne di raccolta fondi
Sponsor	Enti, associazioni, aziende disponibili a collaborare alla realizzazione di progetti ed attività comunali in qualità di finanziatori o mettendo a disposizione risorse diverse
Partner e portatori d'interesse	Realtà del territorio interessate a partnership progettuali o beneficiarie, anche indirette, di progetti ed attività

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Settori interni	8	10	10	10	10
Donatori	0	0	0	0	0
Sponsor (nel 2013 l'attività di ricerca sponsorizzazioni è stata affidata ai singoli settori)	20	0	0	0	0
Partner e portatori d'interesse	9	22	65	80	60
Totale utenti seguiti	37	32	75	90	70

Servizio	REPERIMENTO RISORSE A BENEFICIO DELL'ENTE LOCALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori interni	Propongono le idee progettuali e partecipano alla stesura delle domande di finanziamento secondo quanto stabilito dalle norme del bando di interesse specifico
Donatori	Supportano il finanziamento dei progetti attraverso donazioni libere
Sponsor	Mettono a disposizione risorse di genere diverso per la realizzazione di attività in collaborazione col Comune di Cremona
Partner e portatori d'interesse	Partecipano alla stesura dei progetti e alla realizzazione di alcune attività

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Progetti Strategici	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	PROVVEDITORATO
-----------------	-----------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Programmazione ed acquisizione di beni e servizi</i>	Il servizio di Provveditorato consiste in una serie di prestazioni finalizzate all'acquisto di beni e servizi per il funzionamento generale dell'Ente, tramite l'espletamento di gare d'appalto per la scelta del contraente.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Gestione dei contratti di beni e servizi</i>	Il contratto di fornitura viene gestito in tutte le sue clausole
<i>Liquidazione fatture passived ell'Ente</i>	L'80% delle fatture dell'Ente vengono liquidate ed inviate al pagamento al Settore Finanziario
<i>Cassa Economale</i>	Vengono gestiti pagamenti ed incassi di spese ricorrenti e minute, bollettini postali, pubblicazioni, utilizzo impianti sportivi, ecc.
<i>Gestione ed aggiornamento dell'Albo Fornitori di fiducia dell'Ente</i>	Viene tenuto e periodicamente aggiornato un elenco di fornitori di fiducia dell'Ente e tenuta per ciascuno una serie di informazioni
<i>Gestione banca dati D.U.R.C.</i>	Sul server del Comune viene gestito un elenco di Durc per ciascun fornitore dell'Ente
<i>Gestione e tenuta contabilità magazzino</i>	Presso il magazzino dell'Economato vengono tenuti in deposito alcuni prodotti per scuole ed uffici , regolarmente consegnati su richiesta. Di ciò è tenuta una contabilità ai fini della
<i>Gestione bagni pubblci</i>	Apertura, chiusura pulizia e custodia dei bagni pubblici
<i>Gestione Uffici Giudiziari</i>	Gestione e Rendicontazione al Ministero della Giustizia delle spese di funzionamneto degli Uffici Giudiziari (energetiche, telefoniche, facchinaggio, pulizie, manutenzione arredi)
<i>Gestione polizze assicurative e rapporti con il broker</i>	Il servizio gestisce il pacchetto assicurativo dell'Ente attraverso la collaborazione con il broker e la predisposizione di gare d'appalto

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Acquisizione beni di consumo	10	10	12	15
Acquisizione prestazioni di servizio	5	6	14	16
Spese in economia n. buoni d'ordine	2.000	1.382	791	743
N. polizze assicurative gestite	10	8	8	8

<i>Servizio</i>	PROVVEDITORATO
-----------------	-----------------------

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Tipologia di utenti
Servizi comunali diversi e Uffici Giudiziari

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Settori comunali	Settori richiedenti l'acquisto di beni e servizi
Scuole	Scuole richiedenti acquisto di beni e servizi
Uffici giudiziari	Uffici richiedenti acquisto di beni e servizi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Settori vari	12	12	12	13
Scuole	10	10	10	37
Uffici giudiziari	2	2	2	1

Servizio	PROVVEDITORATO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori comunali	Invio richieste di acquisto e predisposizione schede tecniche

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Acquisti/Appalti Economato	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

RECUPERO EVASIONE E ELUSIONE FISCALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	
<i>Accertamento tributario di icipimu, tarsu e cosap, con emissione di atti di contestazione del debito e irrogazione delle sanzioni.</i>	Per i tributi comunali, quali icipimu, tarsu e cosap, che sono dovuti ma non dichiarati e non versati correttamente è predisposto ai soggetti interessati apposito avviso di accertamento, per omesso o infedele versamento o dichiarazione, per il recupero del tributo dovuto comprensivo degli interessi legali ed è irrogata relativa sanzione.

Elementi accessori

Elemento	
<i>Informazione</i>	Per ogni tributo oggetto di attività di accertamento (ICI/IMU - TARSU - COSAP) vengono fornite informazioni in formato cartaceo e sul sito del Comune di Cremona dedicato al servizio tributi, sul meccanismo delle sanzioni applicate, sulla possibilità di utilizzare gli strumenti di difesa e di tutela del contribuente.
<i>Servizi informatici a rete</i>	Integrata e bonificata incrociando i dati dei vari tributi locali e degli archivi informatici comunali, dell'Agenzia del Territorio (Catasto), del Min. Econ. Finanza e altri archivi disponibili, per verificare la coerenza delle dichiarazioni presentate e dei versamenti eseguiti, oltre a rilevare omissioni di dichiarazioni.
<i>Servizio ai contribuenti o contraddittorio con i cittadini</i>	Verifica della coerenza delle dichiarazioni: si verifica la coerenza tra la situazione di fatto e le dichiarazioni presentate dal cittadino, utilizzando incroci con le banche dati disponibili o mediante invio di questionari per chiarimenti in merito alle singole posizioni o eseguendo sopralluoghi.

<i>Servizio</i>	RECUPERO EVASIONE E ELUSIONE FISCALE	
	<i>Segnalazioni qualificate all'Agenzia delle Entrate</i>	Si rilevano situazioni accertabili per evasioni o elusioni nell'ambito di tributi erariali (soprattutto IRPEF), attraverso la verifica delle dichiarazioni fiscali rispetto a elementi e notizie in possesso del Comune. Nei casi di incoerenza viene inviata telematicamente una segnalazione qualificata, cioè motivata e documentata all'Agenzia delle Entrate con la quale vige una Convenzione di compartecipazione al contrasto all'evasione fiscale statale. Le segnalazioni vengono elaborate dall'Agenzia delle Entrate e le relative somme definitivamente riscosse girate al Comune.
	<i>Accertamento con adesione</i>	Quando l'obbligazione tributaria non è determinabile sulla base di elementi certi, vengono emessi d'ufficio o su domanda del contribuente, atti di "accertamento con adesione", attraverso i quali si concorda l'entità del tributo e le relative sanzioni.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Importo acc. ICI 5 anni precedenti €	746.131	624.023	455.842	77.373	33.518
importo acc. IMU 5 anni precedenti €	0	2.517.789	846.333	1.500.473	1.161.135
importo accertato TARSU 5 anni precedenti €	180.222	191.345	288.182	492.966	850.428
importo accertato COSAP 5 anni precedenti €	188.839	249.694	120.635		

Servizio	RECUPERO EVASIONE E ELUSIONE FISCALE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Anagrafe tributaria
Banche dati interne e esterne al Comune

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza		
Contribuenti presenti in banche dati tributarie del Comune	Verifiche della congruità delle dichiarazioni e	
Soggetti non presentinell'anagrafe tributaria comunale	soggetti che hanno omesso dichiarazioni o	soggetti che hanno omesso dichiarazioni o versamenti per

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
<i>Contribuenti presenti in banche dati</i>					
Contribuenti ICI	28.618	28.618		abrogata	abrogata
Contribuenti IMU	39.029	36.464	37.304	39.215	40.751
Contribuenti Tarsu	36.404	35.949	36.923	35.646	38.361
Contribuenti Cosap	4.996	5.048	4.873		
<i>Soggetti non presenti nell'anagrafe</i>					
Contribuenti ICI	451	133	151	abrogata	abrogata
Contribuenti IMU	1.572	1.228	417	1.911	0
Contribuenti Tarsu	379	316	271	930	786
Contribuenti Cosap	355	601	229		
Totale utenti seguiti	111.804	108.357	80.168	77.702	79.898

Servizio	RECUPERO EVASIONE E ELUSIONE FISCALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione
Contribuenti colpiti da atto impositivo	Contribuenti che aderiscono all'avviso di accertamento attraverso il pagamento

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio accertamenti	E' presente uno sportello accertamenti che riceve l'utenza colpita dall'imposizione

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SERVIZIO TRIBUTI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Consulenza, gestione e liquidazione dei tributi comunali, quali ici/imu, tarsu e cosap.</i>	Il servizio consiste in una serie di prestazioni finalizzate a permettere al contribuente di adempiere agli obblighi tributari, per ici/imu, tarsu e cosap. Le prestazioni consistono nella compilazione delle dichiarazioni e loro ritiro, nel calcolo e compilazione dei modelli di versamento e nell'invio a domicilio degli inviti al pagamento, corredati dagli elementi utili per il versamento.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Rimborsi di quote di tributi (ici/imu, tarsu e cosap) indebitamente versate.</i>	Si rimborsano ai contribuenti istanti, aventi diritto, quote di tributi indebitamente versate, attraverso la consulenza alla compilazione dell'istanza di rimborso, la ricezione della domanda che viene lavorata per la risposta, con contestuale erogazione del rimborso, se dovuto.
<i>Dilazioni e rateazioni versamenti di tributi (ici/imu, tarsu e cosap) su richiesta.</i>	Concessione ai contribuenti richiedenti che dimostrano di trovarsi in una temporanea situazione di difficoltà economica di dilazioni e/o rateazioni dei versamenti dei tributi dovuti (ici/imu, tarsu e cosap), attraverso la consulenza alla compilazione dell'istanza, la ricezione e lavorazione, sfociante in un riparto di versamento.
<i>Aggiornamento anagrafe tributaria comunale sulla base delle dichiarazioni e denunce pervenute.</i>	Gli elementi acquisiti dalle dichiarazioni vengono inseriti nelle banche dati comunali, al fine di procedere alla liquidazione dei diversi tributi (ici/imu, tarsu e cosap) per ogni singolo contribuente.
<i>Concessioni di agevolazioni tributarie in materia di ici/imu, tarsu e cosap, sulla base delle richieste e dei requisiti.</i>	Vengono acquisite le richieste di agevolazioni (esenzioni ici/imu per onlus o enti no profit) e di esenzione o riduzione tarsu (per anziani pensionati e famiglie numerose), di esenzione (da ici/imu, tarsu e cosap) per cantieri pubblici a commercianti e artigiani, verificando la sussistenza dei requisiti per l'accoglimento o il diniego.

Servizio	SERVIZIO TRIBUTI	
	TOTEM - Sportelli automatici di pagamento	Sono a disposizione dei contribuenti 6 sportelli automatici, dislocati in punti strategici della città e funzionanti 24 ore su 24, per il pagamento di tributi dovuti attraverso moneta elettronica.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Consulenze per dichiarazioni tributarie (numero)	14.208	11.601	8.498	11.474	8.980
Consulenze per liquidazioni tributarie di ICI/IMU (numero)	11.962	4.992	14.097	0	0
Avvisi pagamento Tarsu (numero)	36.236	35.949	36.923	34.980	38.361
Avvisi pagamento Cosap (numero)	4.849	4.916	4.873		
N.contribuenti gestiti TARSU	36.236	35.949	36.923	34.980	38.361
N. denunce TARSU presentate	7.702	3.445	5.805	5.248	3.761
N. agevolazioni per TARSU presentate	15.724	15.166	320	947	137
N. agevolazioni per TARSU accolte	15.724	15.135	320	861	130
N. rateizzazioni TARSU	66	72	49	54	105
N.contribuenti gestiti IMU	37.203	36.464	37.304	39.215	40.751
N. denunce IMU presentate	46	1280	3.172	288	418
N. agevolazioni per IMU presentate	720	308	279	2.105	4.281
N. agevolazioni per IMU accolte	711	308	279	1.902	1.836
N. rateizzazioni IMU	2	43	35	35	48
N. contribuenti gestiti COSAP	4.897	4.916	4.873		
N. denunce COSAP presentate	358	192	395		
N. agevolazioni per COSAP presentate	4	0	0		
N. agevolazioni per COSAP accolte	4	0	0		
N. rateizzazioni COSAP	1	6	1		

Servizio	SERVIZIO TRIBUTI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Variazioni delle posizioni tributarie dei soggetti e degli oggetti
Richiesta individuale
Anagrafe tributaria

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Contribuenti con variazioni tributarie	Soggetti che
Contribuenti a richiesta individuale	Contribuenti
Contribuenti stabili	Contribuenti che non hanno

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Contribuenti con variazioni tributarie ICI	6.108	0	0	0	0
Contribuenti con variazioni tributarie IMU	2.001	1.810	3.172	2.394	4.699
Contribuenti con variazioni tributarie Tarsu	6.440	3.445	4.780	4.940	3.761
Contribuenti con variazioni tributarie Cosap	571	192	510		
Contribuenti a richiesta individuale ICI/IMU	11.727	5.443	13.725	5.574	1.766
Contribuenti a richiesta individuale Tarsu	1.843	5.449	9.067	10.080	7.204
Contribuenti a richiesta individuale Cosap	309	320	178		
Contribuenti stabili ICI	22.510	0	0	0	0
Contribuenti stabili IMU	37.028	0	37.304	39.215	40.751
Contribuenti stabili Tarsu	29.964	32.504	36.923	35.646	38.361
Contribuenti stabili Cosap	4.425	4.856	4.873		
Totale utenti seguiti	122.926	54.019	110.532	97.849	96.542

Servizio	SERVIZIO TRIBUTI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Contribuenti raggiunti da comunicazione di pagamento	Contribuenti che aderiscono alla comunicazione di pagamento attraverso il versamento di quanto indicato

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Servizi al Contribuente	Sportelli per l'utenza sono a disposizione dei contribuenti per informazioni e chiarimenti

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

POLITICHE DELLE RISORSE UMANE E FINANZIARIE CONNESSE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Programmazione ed ottimizzazione delle risorse, umane e finanziarie, finalizzate alla funzionalità dei servizi nel rispetto delle misure di contenimento della spesa dettate dalle norme di legge.</i>	L'obiettivo del Servizio è quello di ottimizzare le risorse finanziarie relative alla spesa di personale, in costante compressione per effetto delle misure di razionalizzazione dettate dalle leggi finanziarie e di stabilità economica, e di migliorare la distribuzione delle risorse umane a disposizione nell'ottica dell'efficienza e del buon andamento dei Servizi e dell'azione amministrativa. Gli interventi riguardano anche le spese per gli incarichi consulenziali e di lavoro autonomo di natura professionale.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Programmazione del fabbisogno di personale (triennale e annuale)</i>	Si tratta di procedere, ogni anno, alla predisposizione del programma triennale del fabbisogno di personale che mantiene una valenza annuale con aggiornamento progressivo in relazione alle norme assunzionali in vigore ed in coerenza con le singole esigenze manifestate dalla Giunta Comunale e dai dirigenti responsabili dei servizi. Anche attraverso incontri dedicati sulla dotazione organica in vigore, vengono definiti gli strumenti attuativi della programmazione condivisa. L'atto conclusivo è la deliberazione dalla Giunta Comunale che figurerà quale allegato al Bilancio di Previsione annuale. L'atto è proposto dal Direttore del Personale, d'intesa con la Direzione Generale, anche in relazione ai Piani ed ai Programmi dell'Amministrazione annualmente aggiornati (RPP, PDO, PEG). L'atto di programmazione del fabbisogno di personale è adottato in concomitanza con l'atto deliberativo che dichiara, o meno, l'assente di esuberi ed eccedenze del personale in servizio (obbligo di legge). L'adozione di entrambe gli atti necessita di una fase informativa e preventiva nei confronti delle Organizzazioni Sindacali di Categoria e della RSU interna.
<i>Dotazione Organica del Personale</i>	E' lo strumento (tabella dei posti d'organico definita con provvedimento formale di competenza della Giunta Comunale) che, unito all'assetto organizzativo (schema dell'organigramma degli incarichi dirigenziali attribuiti dal Sindaco), permette la realizzazione della programmazione del fabbisogno di personale in relazione alle modifiche ed agli adeguamenti approvati dalla Giunta Comune a supporto delle scelte di cui alla Relazione Previsionale e Programmatica dell'Ente ed ai Piani Escutivi di Gestione annualmente approvati.

Servizio	POLITICHE DELLE RISORSE UMANE E FINANZIARIE CONNESSE	
	<i>Programmazione della spesa di personale</i>	<p>Si tratta di procedere, attraverso la scomposizione delle voci che costituiscono la spesa di Personale, alla riproduzione della spesa rappresentata in sintesi da una mensilità "tipo" di tutte le figure professionali in servizio nell'ente, ed alla sua proiezione per le mensilità che compongono l'intero anno solare. Ad essa si aggiunge la proiezione di tutte le voci accessorie e flessibili, previste contrattualmente, secondo un principio di riduzione e contenimento della spesa di personale imposto da specifiche norme di legge. Si tratta di un documento programmatico condiviso tra il Direttore del Personale, il Direttore Generale, il Ragioniere Capo e gli Assessori al Personale ed al Bilancio per poi essere rappresentato nel più ampio documento programmatico del bilancio annuale di previsione approvato dal Consiglio Comunale entro i termini stabiliti dalla legge ma spesso differito in relazione a specifiche disposizioni governative. Particolare attenzione è poi dedicata ai monitoraggi (di norma mensili) sull'andamento della spesa di personale e sulla proiezione a scorrimento a fine anno.</p>
	<i>Programma degli incarichi esterni</i>	<p>Si tratta di affiancare le direzioni dell'Ente nella ricognizione di quelle attività che necessitano, per la loro realizzazione, dell'individuazione di personale esterno di comprovata esperienza al quale conferire incarichi individuali di lavoro autonomo, professionali e di collaborazione, in assenza di professionalità interne idonee. L'adozione del Programma per gli incarichi in argomento è approvato dalla Giunta Comunale ed è redatto in coerenza con i progetti della Relazione Previsionale e Programmatica. Particolare attenzione è rivolta alle norme di legge che regolano la materia ed al regolamento specificatamente adottato, strumenti normativi indispensabili per l'atto di programmazione e per il successivo monitoraggio annuale, condotto dal Settore Personale, dei provvedimenti adottati da ogni singola direzione.</p>
	<i>Trasparenza</i>	<p>Si tratta di garantire, attraverso il sito istituzionale dell'Ente, la diffusione di tutte le informazioni inerenti il personale con particolare riferimenti ai dati inerenti le retribuzioni dirigenziali, gli esiti della contrattazione integrativa decentrata in ordine alle premialità del personale dirigenziale e non dirigenziale. E' altresì garantita la pubblicazione del programma degli incarichi esterni di lavoro autonomo conferiti dall'Ente e l'elenco degli atti di conferimento ai soggetti individuati (persone fisiche).</p>

Servizio	POLITICHE DELLE RISORSE UMANE E FINANZIARIE CONNESSE
-----------------	---

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Spesa di personale complessiva somma iniziale compresa IRAP €	25.795.000	24.882.400	24.382.400	24.294.700	24.846.220
Spesa di personale complessiva somma assestata compresa IRAP €	25.828.000	24.882.400	24.347.400	24.115.300	24.683.800
Spesa di personale complessiva somma impegnata compresa IRAP €	25.795.000	24.854.293	24.332.211	24.129.597	24.098.501
Spesa di personale complessiva criterio di cassa €	25.795.000	24.095.760	21.450.283	23.252.240	23.997.946
Spesa inerente la contrattazione decentrata integrativa (dirig + dip) €	2.887.151	2.749.996	1.363.803	1.928.987	1.957.639
Determinazione spesa per incarichi esterni (dato piano preventivo) €	905.000	547.900	275.300	259.507	669.147
Determinazione spesa per incarichi esterni (impegnati) €	n.d.	405.256	139.173	117.176	581.555
consistenza dotazione organica n. posti coperti al 31.12 a tempo indeterminato e determinato	723	694	688	693	699
pagine dati web trasparenza dedicate	125	173	190	190	304

Servizio	POLITICHE DELLE RISORSE UMANE E FINANZIARIE CONNESSE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
legislativi e regolamentari
di impatto in relazione ai piani, programmi ed obiettivi dell'ente (esame dell'esistente)
di fabbisogno (risorse finanziarie ed umane)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Settori/Servizi di staff	uffici di supporto agli organi gestionali
Settori/Servizi di line dipendenti	uffici di erogazione di servizi lavoratori dell'Ente
cittadinanza attiva	fruitori dei servizi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Settori di staff	8	8	7	6	6
Servizi di staff	6	6	5	6	7
Settori di line	8	8	6	6	6
Servizi di line	25	25	18	18	25
dipendenti	723	694	688	693	699
Totale utenti seguiti	770	741	724	729	743

Servizio	POLITICHE DELLE RISORSE UMANE E FINANZIARIE CONNESSE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori/Servizi di staff e di line dipendenti	Soggetti proponenti i livelli di miglioramento della struttura di loro competenza
dipendenti	Forniscono elementi di analisi e di riflessione sull'andamento dei servizi
fruitori	Forniscono i dati di qualità dei servizi erogati

Strutture erogative

Strutture	Note
Giunta Comunale	Organo deliberante
Direzione Generale e Direzione del Personale	Organi tecnici proponenti
Direzioni varie dell'Ente	Strutture rappresentative dei servizi erogati
Sito web dell'Ente	Strumento per la trasparenza

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

POLITICHE DEGLI ORARI AL LAVORO PER I SERVIZI RIVOLTI ALLA COLLETTIVITA'

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Politiche degli orari per i Servizi rivolti alla collettività</i>	Si tratta di procedere alla determinazione dell'orario di servizio tenuto conto delle diverse tipologie dei servizi gestiti dall'Ente ed erogati nell'ambito del territorio comunale. In relazione all'orario di servizio viene determinato l'orario di lavoro sulla base dei seguenti criteri previsti contrattualmente: -ottimizzazione delle risorse umane; -miglioramento della qualità delle prestazioni; - ampliamento della fruibilità dei servizi da parte dell'utenza; -miglioramento dei rapporti funzionali con altri uffici ed altre amministrazioni; -rispetto dei carichi di lavoro. Con la fase successiva si procede alla individuazione degli orari di lavoro con criteri di articolazione dell'orario di lavoro secondo le seguenti determinazioni: orario flessibile, orario plurisettimanale, orario multiperiodale, turnazioni, ed utilizzo delle altre fattispecie contrattuali quali reperibilità, lavoro straordinario ferie ecc.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>definizione degli orari di lavoro</i>	L'obiettivo è quello di intervenire coniugando due aspetti principali ovvero la politica dell'orario di servizio da un lato e la gestione dell'orario di lavoro dall'altro. L'orario di servizio deve corrispondere a criteri organizzativi e di ottimizzazione delle risorse che tenga conto anche della conciliazione tra esigenze di servizio e conciliazione tra tempi di vita e di lavoro delle risorse umane tenuto conto della realtà locale dell'Ente. La gestione dell'orario di lavoro mira ad attuare le politiche degli orari attraverso la gestione delle risorse umane e degli istituti contrattuali ad esso connessi.

Servizio	POLITICHE DEGLI ORARI AL LAVORO PER I SERVIZI RIVOLTI ALLA COLLETTIVITA'	
	<i>Gestione delle presenze e assenze</i>	Si tratta di procedere all'accertamento dell'osservanza dell'orario di lavoro da parte dei dipendenti. La gestione del personale avviene anche attraverso tale attività che è esercitata mediante controlli di tipo automatico. Un software centralizzato permette ad ogni settore di avere un aiuto nella gestione delle presenze ed alla elaborazione dei dati rilevati mediante timbratura. Personale dedicato provvede, supportando i Dirigenti/Datori di lavoro, alle verifiche ed ai monitoraggi delle presenze ed assenze del personale non solo ai fini del controllo ma anche per l'attivazione di processi conseguenti quali gestione mensa, visite fiscali, gestione congedi e permessi, gestione ferie, lavoro straordinario ecc..
	<i>Programmazione e monitoraggio del budget delle ore straordinarie, e di tutti gli istituti contrattuali costituenti il salario accessorio.</i>	Trattandosi di istituti contrattuali che gravano sulla politica retributiva connessa alla spesa di personale è necessario programmare annualmente la distribuzione del budget di ore straordinarie a disposizione dei Settori/Servizi sulla base delle somme stanziata a bilancio a ciò dedicata nel rispetto dei limiti massimi stabiliti contrattualmente. Tenuto conto che le prestazioni di lavoro straordinario sono rivolte a fronteggiare situazioni di lavoro eccezionali e che, pertanto, non possono essere utilizzate come fattore ordinario di programmazione del tempo di lavoro e di copertura dell'orario di lavoro, è necessario un costante monitoraggio dell'utilizzo del budget a disposizione di ogni Settore e dell'andamento in prospettiva sull'anno. Allo stesso modo la verifica ed il controllo degli istituti che interessano la politica dell'orario di lavoro quali turni e reperibilità, è attività necessaria al fine del contenimento retributivo accessorio.
	<i>Trasparenza</i>	Il Settore Personale è la struttura che agisce quale soggetto direttivo e di coordinamento dei rilevatori dell'ente mediante relazioni costanti e atti dispositivi e di orientamento. Inoltre procede all'elaborazione mensile di tutti i dati utili ai fini retributivi e stipendiali. Corrisponde, infine, agli obblighi di pubblicazione mensile sul sito ed alla trasmissione al DFP dei dati relativi alle presenze/assenze dei dipendenti dell'Ente nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di trasparenza.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
efficienza ed efficacia dei servizi: n. h. settimanali	28	28	28	28	28
conciliazione dei tempi:n. tipologie di orari gestite	55	56	58	56	52
contenimento fenomeno assenteismo: giorni di assenza	36.043	34.483	32.661	32.873	31.388
contenimento della prestazione di lavoro straordinario	6,94%	31,00%	13,61%	6,00%	6,00%
contenimento degli istituti contrattuali connessi all'orario di lavoro	1,69%	15,00%	15,61%	pareggio rispetto al 2014	-1,12

Servizio	POLITICHE DEGLI ORARI AL LAVORO PER I SERVIZI RIVOLTI ALLA COLLETTIVITA'
-----------------	---

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
legislativi, contrattuali, regolamentari e di accordo sindacale
Tipologie di attività erogate dagli Uffici e dai Servizi
di conciliazione in relazione ai contesti produttivi e sociali (vita/lavoro)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Settori	Struttura organizzativa dell'Ente
Servizi	Struttura organizzativa dell'Ente
Dirigenti	Soggetti datori di lavoro
Rilevatori presenze	Soggetti Controllori
dipendenti	lavoratori dell'Ente
cittadinanza attiva	fruitori dei servizi
Dipartimento Funzione Pubblica	Operazione Trasparenza

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Settori	16	16	13	12	12
Servizi	27	27	23	24	32
dipendenti: indet. e det.	723	694	688	693	699
rilevatori presenze	45	45	44	42	42
fruitori dei servizi	72.137	71.401	71.657	71.901	71.924

Servizio	POLITICHE DEGLI ORARI AL LAVORO PER I SERVIZI RIVOLTI ALLA COLLETTIVITA'
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori/Servizi	Soggetti proponenti i livelli di miglioramento della struttura di loro competenza
Dirigenti / Rilevatori	Esercizio del ruolo datoriale / Forniscono supporto con i dati del controllo
dipendenti	Forniscono elementi di analisi e di riflessione anche attraverso il coinvolgimento della RSU
fruttori	Forniscono i dati circa la fruibilità dei servizi in base alle politiche degli orari adottate dall'Ente

Strutture erogative

Strutture	Note
Giunta Comunale/Direzione Generale/Direzione del Personale	Organi proponenti e decisore delle politiche degli orari
Direzione del Personale e Sviluppo Inform.	Organi tecnici di attuazione/verifica/controllo
Direzioni varie dell'Ente	Soggetti datoriali per il coordinamento ed il controllo

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

FABBISOGNO E GESTIONE DEL PIANO FORMATIVO DELL'ENTE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
CORSI DI FORMAZIONE	erogazione corsi di formazione obbligatori per legge e/o necessari per migliorare lo sviluppo delle risorse umane, valorizzare le risorse personali al fine di un efficace sviluppo organizzativo

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
RILEVAZIONE FABBISOGNI	riunione ad inizio anno con i responsabili di settore propedeutica alla predisposizione del P.F.
INDIVIDUAZIONE CORSI DA EROGARE/TARGET	a seguito delle esigenze socializzate, incrocio dei fabbisogni emersi per individuare corsi trasversali e/o comuni a più settori da inserire nel P.F: individuazione delle tipologie dei destinatari dei corsi individuati anche tramite richiesta specifica ai responsabili di settore
PIANO FORMATIVO	predisposizione entro il 30 gennaio di ogni anno del P.F. che è il documento formale, autorizzativo e programmatico dell'Ente (sottoposto all'esame dell'On. Giunta Comunale e presentato alla Rappresentanza Sindacale). Invio del medesimo al Dipartimento della Funzione Pubblica ed al Dipartimento Ragioneria Generale dello Stato.
GESTIONE ASPETTI ORGANIZZATIVI	invio informativa inizio corso a dirigenti/p.o./referenti della formazione con richiesta di comunicare all'Ufficio Formazione i nominativi dei partecipanti In base al numero dei partecipanti ed alla tipologia del corso, individuazione e prenotazione sala e strumentazione per il docente invio informativa agli interessati contenente estremi di convocazione -contenuti/programma del corso (non sempre) - invito ad informare i propri responsabili di settore in merito all'inizio del corso per ottenere il nulla osta a partecipare

Servizio	FABBISOGNO E GESTIONE DEL PIANO FORMATIVO DELL'ENTE	
	EROGAZIONE FORMAZIONE	svolgimento del corso che può essere articolato in giornate od ore. Predisposizione fogli firma. Predisposizione/somministrazione questionari gradimento (non sempre)
	INSERIMENTO IN BANCA DATI FORMAZIONE DEL CREDITO FORMATIVO	per i partecipanti al corso (rilevabili dai fogli firma) inserimento del credito formativo in banca dati formazione
	PREDISPOSIZIONE/TRASMISSIONE ATTESTATI	predisposizione/trasmissione attestati di partecipazione agli aventi diritto

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013	Dal 01/01/14 al 21/07/14 (assetti organizzativi)	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. dipendenti coinvolti tot	741	478	793	404	513
→ in formazione gratuita	708	370	631	319	343
→ in formazione onerosa	33	108	162	85	170
n. giornate formative tot	813	634	1319	1579	2289
→ a titolo gratuito	752	394	692	1127	1627
→ a titolo oneroso	61	240	627	452	662
n. sale impegnate	3	3	4	4	5
n. Giorni formazione per Settore:	813	634	1319	1579	2289
politiche sociali	30	55	105	49	113
appalti e patrimonio	25	20	nuovo settore		
cultura e musei	42	34	77	55	194
direzione generale	51	34	nuovo settore		
economato	42	45	44	19	60
economico finanziario	21	20	59	37	71
gestione entrate	39	32	45		
ambiente e mobilità	11	7	nuovo settore		
gestione territorio	96	34	nuovo settore		
lavori pubblici	39	41	112	120	252
marketing urbano	3	2	nuovo settore		
personale e svil.org.	64	70	nuovo settore		
politiche educative	107	92	168	785	333
polizia municipale	137	47	129	46	225
progettazione	39	20	nuovo settore		
segreteria generale	67	81	nuovo settore		
centrale unica acquisti			41	35	100
gestione giuridico amm.va e economica dei rapporti di lavoro			59	21	131
urbanistica rigenerazione urbana			57	26	160
unità di staff urbanistica			111	92	123
segreteria generale e ICT agenda digitale			312	283	445
sviluppo lavoro e area vasta				11	65

Servizio	FABBISOGNO E GESTIONE DEL PIANO FORMATIVO DELL'ENTE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
dipendenti segnalati dai responsabili di settore
dipendenti convocati perche' aventi profili professionali o mansioni specifiche (sempre previa informativa ed assenso del responsabile di settore)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
dirigenti	responsabili di settore
posizioni organizzative	responsabili di servizio
altri profili	collaboratori dei responsabili di settore/servizio interessati alla tematica per fini istituzional

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
dirigenti (compresi DG, SG, tempo indet e tempo det..)	15	17	12	13	13
posizioni organizzative (compreso Ufficio Politiche Ambientali)	27	24	23	24	32
altri profili (compresi tempo indet e tempo det)	681	653	659	660	660
Totale utenti seguiti	723	694	694	697	705

Servizio	FABBISOGNO E GESTIONE DEL PIANO FORMATIVO DELL'ENTE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Dirigenti	Sono le figure di riferimento per la rilevazione dei bisogni settoriali (individuali, di ruolo, organizzativi) in quanto responsabili della gestione del proprio personale e quindi della formazione delle risorse umane. Individuano i propri collaboratori che partecipano ai corsi sulla scorta delle tematiche trattate. Possono erogare direttamente la formazione (ruolo di docente interno) sulle tematiche di competenza.
Posizioni organizzative	possono essere delegati dal Dirigente alla rilevazione dei fabbisogni formativi in quanto più a diretto contatto dei collaboratori (nei settori più numerosi): rilevazione che va però condivisa con il Dirigente. Idem per l'individuazione dei collaboratori – partecipanti ai corsi. Possono erogare direttamente la formazione (ruolo di docente interno) sulle tematiche di competenza
altri profili	partecipano a corsi di formazione solo per fini istituzionali: 1) su segnalazione del responsabile di settore 2) su propria richiesta motivata condivisa dal responsabile di settore 3) su convocazione perché in presenza di profili professionali o mansioni specifiche che ne inducono una partecipazione conseguente stante le tematiche trattate o prevista dalla normativa (sempre previa informativa ed assenso del responsabile di settore). Possono erogare direttamente la formazione (ruolo di docente interno) su particolari tematiche di loro competenza

Strutture erogative

Strutture	Note
Interne all'Ente (Dirigenti, Posizioni Organizzative, dipendenti in possesso di competenze specifiche previste dal corso)	l'esiguità del budget assegnato alla formazione impone il ricorso alle competenze interne all'ente per soddisfare la maggior parte delle necessità formative emerse. Affidarsi, in via previsionale, a docenze interne causa sovente, per motivi di servizio, rallentamenti nello svolgimento dei corsi se non addirittura una mancata effettuazione degli stessi.
Esterne all'Ente (Scuole, Società, ecc.)	l'esiguità del budget assegnato alla formazione impone di ricorrere alle docenze esterne solo per percorsi formativi necessari ed improcrastinabili ed in assenza, all'interno del Comune, di professionalità specifiche atte ad erogare tali corsi.

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

UFFICIO STAMPA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Rapporti con gli organi di informazione</i>	L'Ufficio Stampa cura i collegamenti con gli organi di informazione locali e nazionali, sulla base delle direttive impartite dai vertici istituzionali, rapportandosi con tutti i Settori e i Servizi dell'Ente. Gestisce le relazioni tra gli organi istituzionali ed i mass media.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Comunicati stampa</i>	Invio ai mass media di informazioni riguardanti l'attività dell'Ente rielaborando documenti, atti di vario tipo, sintesi di riunioni, oppure dichiarazioni degli amministratori
<i>Conferenze stampa</i>	Previa valutazione con i vertici dell'Ente, vengono convocati incontri con la stampa preceduti dalla predisposizione di materiale da fornire ai giornalisti. E' uno strumento da utilizzare soprattutto per eventi di particolare rilevanza
<i>Rassegna stampa</i>	Monitoraggio quotidiano degli organi di informazione, selezione di articoli e servizi inerenti direttamente e indirettamente l'attività dell'Amministrazione, loro inserimento nella Intranet
<i>Interviste</i>	Si contattano i giornalisti per conoscere, in linea di massima, le domande che saranno poste e viene predisposta la documentazione necessaria all'amministratore, abbozzando già le risposte se le domande sono inviate per iscritto
<i>Testi e interventi</i>	Predisposizione di tracce per discorsi in occasione di eventi, cerimonie istituzionali, iniziative di vario genere. Redazione di prefazioni e contributi per pubblicazioni
<i>Dossier</i>	Per determinate tematiche ricorrenti o di particolare rilevanza viene preparato un apposito fascicolo, anche in formato digitale, nel quale archiviare documenti, immagini, servizi giornalistici

<i>Servizio</i>	<i>UFFICIO STAMPA</i>	
	<i>Servizi fotografici</i>	Vengono fotografati momenti significativi di eventi, cerimonie e manifestazione organizzate dall'Ente
	<i>Archivio</i>	Il materiale fotografico e documentale realizzato dall'Ufficio Stampa viene catalogato ed archiviato su supporto digitale
	<i>Sito web</i>	L'Ufficio Stampa provvede in maniera autonoma ad inserire sul sito dell'Ente comunicati stampa, fotografie ed anche reportage fotografici
	<i>Monitoraggio</i>	Verifica giornaliera di come vengono riportate e trattate dai mass media le informazioni trasmesse per valutarne l'impatto sull'opinione pubblica. Controllo dei blog e dei social network per conoscere le notizie presenti e che possono riguardare l'attività amministrativa o sollevare problematiche di interesse per l'Ente

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. comunicati inviati	296	500	875	952	879
n. conferenze stampa	160	175	135	116	108
n. articoli inseriti in rassegna stampa	30.685	30.430	31.025	29.520	27.010
dossier realizzati	30	22	21	25	24

Servizio	UFFICIO STAMPA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Amministratori in base agli interessi di rilievo delle politiche pubbliche
Organi informazione locali e nazionali

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Ufficio di Gabinetto del Sindaco	
Assessori	
Dirigenti e P.O.	
Dipendenti	dipendenti abilitati nell'utilizzo della Rassegna Stampa
giornalisti	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Amministratori	50	50	90 per cambio Amm.ne	40	40
Dirigenti e P.O.	44	45	33	37	45
Dipendenti	112	141	180	190	215
Giornalisti	150	160	172	175	186
Totale utenti seguiti	356	396	475	442	486

Servizio	UFFICIO STAMPA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio stampa del Comune di Cremona	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

COMUNICAZIONE ESTERNA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Progettazione e realizzazione delle campagne di comunicazione</i>	La comunicazione esterna si esplica attraverso la progettazione della strategia di comunicazione dell'Ente e la realizzazione delle campagne di comunicazione delle attività e dei servizi del Comune, sia attraverso i mezzi tradizionali (cartacei e media), sia online (sito internet, facebook, youtybe).

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Gestione dell'immagine coordinata del logo del Comune</i>	Standardizzazione delle varie versioni esistenti del logo del Comune. Personalizzazione del logo per ogni ufficio, servizio, assessori e consiglieri. Declinazione del logo sugli strumenti quali: carta intestata (lettera, biglietto visita, blocco, modulo fax e relazione, ecc). Assistenza a colleghi e soggetti esterni sull'uso della pagina web per scaricare il logo.
<i>Uso del social network Facebook</i>	Creazione ed aggiornamento costante della fan page Facebook di Spaziocomune.
<i>Progettazione e realizzazione di video da pubblicare sul canale Youtube</i>	Contatto con gli uffici per capire le loro necessità e l'obiettivo del video. Elaborazione dello storyboard e della sceneggiatura di ogni video. Effettuazione delle riprese in loco. Montaggio del video su specifici programmi informatici. Pubblicazione dei video sul canale Youtube e collegamento sulle pagine del nostro sito.
<i>Acquisti di spazi pubblicitari sui mass media locali</i>	Programmazione degli acquisti degli spazi pubblicitari sui media locali (giornali, radio, tv) . Contatti con le agenzie pubblicitarie. Definizione dei contenuti ed elaborazione grafica degli spazi pubblicitari. Gestione amministrativa e contabile degli acquisti.
<i>Realizzazione di presentazioni per interventi pubblici degli amministratori e attività diverse sui monitor delle vetrine di SpazioComune</i>	Elaborazione dei contenuti dei testi e delle immagini in forma di slide. Realizzazione grafica della presentazione e dell'animazione.
<i>Elaborazione ed aggiornamento della banca dati dei servizi comunali e cittadini</i>	Ricerca delle informazioni relative al Comune di Cremona e alla città. Progettazione ed elaborazione delle schede di banca dati. Contatto con i referenti dei servizi comunali e degli enti esterni per l'aggiornamento. Verifica semestrale di tutti i contenuti delle schede presenti. Elaborazione di tutta la modulistica allegata ai procedimenti descritti nelle schede di banca dati.

Servizio	COMUNICAZIONE ESTERNA	
	<i>Creazione e gestione di newsletter tematiche sul sito del Comune</i>	Individuazione dei temi d'interesse del cittadino da trattare nelle newsletter, in accordo con i servizi del Comune. Inserimento nel sito del Comune, attraverso un modulo specifico. Raccolta costante delle informazioni e invio periodico delle newsletter agli iscritti.
	<i>Calendario eventi</i>	Ricerca degli eventi organizzati in città e in Provincia e inserimento sul sito del Comune di Cremona, in raccordo con l'informagiovani e il Sistema Museale

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. campagne di comunicazione realizzate	114	128	127	184	63
n. pagine visitate sito internet	2.411.171	2.391.406	2.443.002	2.097.375	1.897.511
n. novità inserite nel sito	1.120	1.098	1.332	801	766
n. slide prodotte	714	699	658	676	666
n. schede nuove in banca dati	49	45	34		
n. schede aggiornate in banca dati	1.047	1.009	856		
n. schede banca dati scaricate dal sito	868.687	966.023	1.050.477		
n. moduli scaricati dal sito	112.538	95.719	129.650		
n. iscrizioni newsletter	2.296	1.668	1.620	1.236	-2.365
	807	777	333 risultato negativo perché alcune newsletter sono state eliminate	356	-778
n. contenuti pubblicati dalla redazione pagina Facebook di SpazioComune (comprende post, commenti di SpazioComune, foto, eventi, note, link)	257	241	197	561	1.230
n. complessivo di visualizzazioni dei contenuti facebook	145.480	127.383	119.204	329.186	1.892.366
n. video realizzati	26	7	8	26	8
n. visualizzazioni dei video	7.085	6.553	4.243	14.690	6.567

Servizio	COMUNICAZIONE ESTERNA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
utenza interna indifferenziata
utenza esterna indifferenziata

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
uffici interni	uffici interni per i quali progettiamo
navigatori sito	chi clicca sul sito
utenti fan page facebook	chi è iscritto alla
utenti visitatori pagina facebook	chi visualizza i
utenti unici YouTube	chi visualizza i

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
n. navigatori sito	552.097	656.793	709.218	494.756	458.642
n. uffici interni	114	114	114	114	114
n. utenti fan page Facebook	439	679	935	1.318	1.746
n. utenti visitatori pagina facebook	23.711	32.185	2.557	9.160	2.906
n. utenti unici YouTube	4.652	4.325	43.498	136.625	323.097
Totale utenti seguiti	581.013	694.096	756.322	641.973	786.505

Servizio	COMUNICAZIONE ESTERNA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
/	/

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Raccolta e gestione dei reclami e dei suggerimenti dei cittadini</i>	Si connota attraverso la raccolta e la gestione delle segnalazioni, reclami, suggerimenti fatti dai cittadini indirizzati sia al Comune di Cremona o a Enti esterni che erogano servizi sulla città, attraverso mezzi tradizionali (front-office e telefono) che con mezzi telematici (e-mail o form sul sito web).

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Creazione di rete dei referenti interni ed esterni</i>	Aggiornamento dell'elenco dei referenti interni ed esterni (AEM, KM, Telecom, ecc.) in base alle necessità riscontrate dei vari servizi.
<i>Gestione informatizzata e centralizzata dei processi</i>	Sviluppo, in collaborazione con il SED, del software dedicato che permette la gestione delle segnalazioni e l'estrazioni di dati statistici. Analisi e implementazione di nuove funzionalità del software che rispondano alle nuove esigenze riscontrate sia dagli operatori che gestiscono il programma, sia dagli amministratori comunali.
<i>Sinergie con i Settori interni</i>	La raccolta delle segnalazioni può avvenire anche attraverso altri uffici comunali o direttamente sul territorio, attraverso gli agenti di polizia locale e le guardie ecologiche volontarie. SpazioComune coordina la raccolta delle segnalazioni che devono confluire nel programma dei reclami e devono essere gestite in modo univoco, per dare un'unica risposta al cittadino.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Numero totale dei reclami gestiti	1.197	1.115	1.349	1.507	1.304
Numero delle segnalazioni per via telematica (online + email)	96	147	439	289	275
Numero segnalazioni raccolte da altri uffici comunali	699	505	318	223	358
Numero dei referenti individuati	35	57	59	59	59
Numero report elaborati	5	6	5	5	5

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
utenza indifferenziata

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
cittadini	cittadini che presentano reclami o suggerimenti
amministratori, dirigenti e P.O.	destinatari di report che permettono l'analisi delle problematiche della città
enti esterni	destinatari di report che permettono l'analisi delle problematiche dei rispettivi servizi erogati

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
cittadini	815	849	1.183	1.351	958
amministratori, dirigenti e P.O.	52	58	58	58	53
enti esterni	1	2	2	2	6
Totale utenti seguiti	868	909	1.243	1.411	1.017

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Referenti di uffici comunali e di enti esterni	Invio a SpazioComune delle risposte tecniche alle segnalazioni da fornire ai cittadini

Strutture erogative

Strutture	Note
Spazio Comune	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

CORRISPONDENZA E PROTOCOLLO INFORMATICO

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Certificazione dell'arrivo e della partenza di ogni documento da e per il comune</i>	Il servizio provvede alla ricezione, registrazione e smistamento della corrispondenza in arrivo nonché alla ricezione, registrazione e spedizione di quella in partenza, sia in formato analogico che digitale (Codice dell'amministrazione digitale)

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Front office</i>	Ricezione degli atti consegnati o notificati al Comune, verifica della correttezza formale e della completezza, apposizione del timbro di arrivo
<i>Deposito presso la Casa Comunale</i>	Ricezione, registrazione del deposito e consegna degli atti giudiziari agli interessati (Codice di procedura civile e norme in materia di amministrazione finanziaria)
<i>Deposito della corrispondenza per i residenti presso la Casa Comunale</i>	Ricezione e consegna della corrispondenza personale indirizzata ai residenti presso la Casa Comunale e agli iscritti nel Registro dei senza fissa dimora, istituito dal Ministero dell'Interno nel 2010
<i>Gestione della casella PEC istituzionale</i>	Archiviazione digitale della corrispondenza pervenuta alla casella PEC istituzionale (Legal Mail) - verifica dei requisiti formali per l'acquisizione a Registro di Protocollo Generale
<i>Back office posta in arrivo</i>	Ricezione e apertura della corrispondenza cartacea consegnata da Poste Italiane ed altri vettori o pervenuta tramite Pec, classificazione e registrazione a protocollo, mediante sistema informatizzato con acquisizione delle immagini; smistamento della corrispondenza e consegna/ritiro agli uffici assegnatari.
<i>Back office posta in partenza</i>	Ricevimento dagli uffici interni della corrispondenza in partenza, verifica della completezza formale, classificazione, fascicolazione e registrazione a protocollo. Trasmissione mediante Pec dei documenti in formato digitale. Consegna all'Ufficio postale dei documenti cartacei.

Servizio	CORRISPONDENZA E PROTOCOLLO INFORMATICO	
	Protocolli Decentrati	Vigilanza sull'attività dei protocolli decentrati abilitati alla protocollazione (Sportello Unico Edilizia, Sportello Unico Imprese, Comando Polizia Municipale, Servizi Demografici) o all'accettazione e visualizzazione dei documenti protocollati (tutti i Settori).

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. ore settimanali apertura al pubblico	30	30	30	30
N. protocolli in arrivo	51.810	50.056	57.010	60.655
N. protocolli in partenza	15.426	13.979	15.559	16.751
N. Pec in arrivo	14.034	18.129	25.610	30.444
N.Pec in partenza	1.445	2.438	4.306	6.210
N. atti depositati per notifica	4.655	3.909	15.527	9.305
N.A56 certificati di consegna Legal mail	1.336	2.551	3.870	6.802

Servizio	CORRISPONDENZA E PROTOCOLLO INFORMATICO
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Interna
Esterna

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Assegnatari interni	Organi e uffici comunali interessati al ricevimento o alla spedizione di documenti protocollati
Dipendenti interni abilitati	Dipendenti abilitati al Sistema di protocollo informatico
Utenza esterna	Cittadini o Enti utilizzatori di PEC (Protocollo in entrata)
Utenza esterna	Cittadini o Enti utilizzatori di PEC (Protocollo in uscita)
Utenza esterna	Cittadini residenti presso la Casa Comunale
Utenza esterna	Cittadini destinatari di notifiche

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Assegnatari interni	78	84	94	96
Dipendenti abilitati	113	142	149	174
Utenti utilizzatori PEC (in entrata e in uscita)	n.d.	29	149	174
Cittadini residenti presso la Casa Comunale	115	119	128	134
Utenti destinatari notifiche	4.655	9.859	14.888	9.305

Servizio	CORRISPONDENZA E PROTOCOLLO INFORMATICO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
X	Dipendenti abilitati all'utilizzo del sistema di protocollo informatico con livelli autorizzativi differenziati

Strutture erogative

Strutture	Note
I Servizi Sportello Unico Edilizia, Sportello Unico Imprese, Comando di Polizia Municipale e Demografici	Il livello di autorizzazione al sistema di protocollo informatico permette l'autonoma protocollazione dei documenti di competenza e la trasmissione dei documenti digitali mediante PEC
Tutti gli altri settori Comunali	Il livello di autorizzazione permette l'accettazione al visualizzazione dei documenti protocollati assegnati

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

APPALTI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Affidamento di prestazioni inerenti opere, forniture e servizi e immobili comunali</i>	Il servizio consiste nell'approntamento di procedure finalizzate all'individuazione di soggetti terzi cui affidare, previo confronto concorrenziale, la realizzazione di lavori, la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi, o cui alienare immobili comunali.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>consulenza ai servizi proponenti l'affidamento</i>	il Servizio supporta gli uffici proponenti l'affidamento nella predisposizione dei capitolati e nella soluzione di controversie/questioni di carattere giuridico inerenti la scelta del contraente o la gestione del contratto, curando la redazione delle clausole di partecipazione e dei criteri di aggiudicazione
<i>informazione all'utenza</i>	Provvede alla pubblicazione di bandi e dei relativi esiti, alla trasmissione di lettere invito e mette a disposizione dell'utenza la modulistica specifica, anche attraverso il sito comunale.
<i>supporto consulenziale agli operatori economici</i>	il Servizio è a disposizione degli operatori economici interessati, per dare chiarimenti in ordine alle modalità di partecipazione alle procedure di gara, anche attraverso la pubblicazione di FAQ
<i>adempimenti di gara</i>	il Servizio gestisce gli adempimenti di gara; appronta i provvedimenti di aggiudicazione; cura le relative comunicazioni agli interessati; segue la eventuale fase di accesso agli atti.
<i>formazione del personale</i>	trattandosi di materia in continua evoluzione normativa interessante diversi servizi comunali, vengono effettuati periodici incontri di formazione al personale interno

<i>Servizio</i>	<i>APPALTI</i>
-----------------	----------------

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
capitolati	10	36	23	36	30
pareri	100	150	115	150	175
bandi	8	9	1	8	8
disciplinari	10	9	23	7	3
lettere invito	30	28	23	25	21
modulistica di partecipazione	180	250	115	119	120
faq	120	310	110	80	87
verbali di gara	35	35	23	77	35
determine di aggiudicazione	26	35	15	41	18
comunicazioni post-gara	360	700	170	151	210
materiale formativo	50	30	45	32	63

Servizio	APPALTI
-----------------	----------------

Utenza (a chi lo eroga?)

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Iscrizione Camera di commercio
Capacità di contrarre con la P.A.
uffici coinvolti nell'attività contrattuale

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
operatori economici	imprese operanti nel campo delle opere pubbliche, del la fornitura di prodotti o servizi
persone fisiche o giuridiche	potenziali acquirenti di beni immobili facenti parti del patrimonio comunale disponibile
personale interno	dipendenti dei vari uffici comunali

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/ 2012	Quantità 31/12/ 2013	Quantità 31/12/ 2014	Quantità 31/12/ 2015	Quantità 31/12/ 2016
operatori economici	100	250	155	120	220
persone fisiche o giuridiche	15	30	15	15	18
personale interno	50	70	60	50	70
Totale utenti seguiti	165	350	230	185	308

Servizio	APPALTI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Appalti	sede di via Aselli 13

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

LOGISTICA MANIFESTAZIONI E TRASLOCHI INTERNI

Contenuto del servizio

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione del servizio di facchinaggio interno ed esterno</i>	Il servizio logistico consiste in una serie di prestazioni finalizzate al servizio di facchinaggio per l'allestimento di manifestazioni ed eventi in genere, che si svolgono in città e per traslochi interni agli edifici comunali

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Noleggiate attrezzature comunali</i>	Il servizio consiste nella gestione del noleggio a terzi di attrezzature comunali, quali palco, transenne, tavoli, ecc., identificando il modello logistico adottabile e definendo le risorse logistiche necessarie in termini di mezzi operativi e risorse umane.
<i>Gestione informatizzata e centralizzata delle richieste</i>	Le richieste vengono inviate via mail e gestite direttamente dal servizio
<i>Coordinamento di ditte esterne</i>	Il servizio viene gestito attraverso un referente in costante contatto con la ditta esterna
<i>Coordinamento allestimenti in forma diretta</i>	Il servizio logistico viene ideato e coordinato direttamente dall'ufficio, per le manifestazioni organizzate dal Comune

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Servizi logistici	150	145	119	72	1413
Traslochi interni			51	52	755
Manifestazioni gestite			204	257	505
Servizi vari				789	153

Servizio	LOGISTICA MANIFESTAZIONI E TRASLOCHI INTERNI
Utenza	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Soggetti richiedenti

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
utenza interna	Settori comunali organizzatori di eventi o richiedenti servizi di trasloco
società esterne	Organizzatori terzi di manifestazioni ed eventi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Settori comunali	17	17	17	17	18
Società esterne	500	210	204	257	331
Totale utenti seguiti	517	227	221	274	349

Servizio	LOGISTICA MANIFESTAZIONI E TRASLOCHI INTERNI
Sistema di erogazione	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Servizio allestimenti del Comune	
Ditta di facchinaggio esterna	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	PARCO AUTOMEZZI
-----------------	------------------------

Contenuto del servizio

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione degli automezzi e motoveicoli di proprietà dell'Ente</i>	Il servizio di gestione Parco automezzi consiste in una serie di prestazioni finalizzate all'acquisto dei mezzi adibiti ai vari servizi comunali ed alla loro gestione complessiva.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Controllo limite normativo</i>	Viene monitorato il limite di spesa previsto dalla recente normativa (spending review), attraverso la verifica delle richieste pervenute dai vari Settori ed il controllo incrociato con le prestazioni già eseguite sui vari automezzi. Viene tenuta una registrazione puntuale di tutte le spese che devono essere preventivamente autorizzate dall'Economato.
<i>Sistema del car-sharing interno</i>	Attraverso un software dedicato si procederà alla statistica delle spese ed al monitoraggio costante di tutto quanto riguarda la gestione degli automezzi. Verrà predisposto un sistema di car sharing interno, attraverso il quale, i vari settori comunali, prenotando per tempo, avranno a disposizione un mezzo per le proprie necessità.
<i>Verifiche e manutenzioni periodiche, programmate e straordinarie</i>	I mezzi verranno ordinati e selezionati in base alla manutenzioni periodiche e programmate (ad esempio tagliandi, cambi olio,ecc.). Una particolare attenzione verrà posta agli interventi straordinari, al fine di valutare la vetustà dei mezzi e l'interesse al mantenimento nel parco mezzi.
<i>Polizze assicurative</i>	Verranno gestite le polizze assicurative tendo conto della vetustà dei mezzi, valutando le diverse possibilità di risparmio
<i>Consumi</i>	Verranno monitorati i chilometri percorsi da ciascun mezzo, il carburante consumato, e tutte le spese per lavaggi, piccoli accessori, gomme,ecc.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Automezzi gestiti	97	91	91	83	80
Km percorsi	767.000	926.000	50.652	726.793	569.684
Auto blu	2	2	2	2	2
Consumi carburante - euro	105.000	97.411	80.714	78.414	67.485

Servizio	PARCO AUTOMEZZI
Utenza	

Criteri di segmentazione adottati

Criterio
<i>Settori comunali e distribuzione dei mezzi in ciascuno di essi</i>

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Utenza interna</i>	Settori comunali che utilizzano automezzi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Polizia Municipale	33	32	33	25	29
Economato	9	6	8	7	7
Lavori Pubblici	3	4	9	8	8
Politiche educative e giovanil	3	2	2	2	2
Servizi sociali	4	3	3	3	2
Altri servizi (museo,protocollo,ecc)	14	11	4	5	5
Servizi cimiteriali	6	6	6	5	5
Rappresentanza	2	2	2	2	2
Serre	25	25	24	26	20
Totale utenti seguiti	99	91	91	83	80

Servizio	PARCO AUTOMEZZI
Sistema di erogazione	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori comunali	Recupero dati statistici ed invio all'Economato

Strutture erogative

Strutture	Note
Economato	
Fornitori esterni	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT)
-----------------	---

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Informazioni relative al territorio</i>	Il Sistema Informativo Territoriale è un sistema di supporto alle decisioni che riguardano il territorio. Si occupa di reperire, integrare, strutturare tutte le informazioni disponibili nell'Ente (e provenienti da enti esterni) correlate ai dati geografici, georeferenziandole su una carta tecnica digitale e sviluppando applicativi per rendere queste informazioni fruibili.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Gestione del Database Topografico (DBT)</i>	Rappresentazione del territorio in oggetti geometrici, rappresentabili in cartografia, con informazioni associate
<i>Aggiornamento del Database Topografico (DBT)</i>	Reperimento di progetti che modificano il Territorio (da Lavori Pubblici, Sportello Unico, Pianificazione Urbanistica, altri enti), elaborazione ed integrazione nel Database Topografico
<i>Progettazione condivisa con gli uffici interni</i>	Analisi, progetto e sviluppo di procedure e/o software per uffici interni che hanno necessità di rinnovare i loro processi, archiviando e gestendo informazioni territoriali specifiche alle loro competenze
<i>Supporto agli uffici interni</i>	Formazione, manutenzione e assistenza all'uso di applicativi GIS (software per acquisire, analizzare e visualizzare dati spaziali). Assistenza e/o realizzazione di estrazioni ed elaborazioni di mappe e di dati topografici specifiche
<i>Sportello utenza esterna</i>	Assegnazione civici e toponomastica, estratti di mappa ed elaborazioni topografiche, reclami
<i>Distribuzione web delle informazioni</i>	Elaborazioni generiche per incrociare i dati relativi di catasto, anagrafe, commercio, entrate, sportello unico e rendere fruibile le informazioni riorganizzate sul geoportale web del SIT
<i>Rete GPS</i>	Manutenzione e aggiornamento della rete GPS che, nella sua qualità di rete d'inquadramento geodetico, ha il duplice scopo di determinare gli elementi per l'orientamento dei modelli aerofotogrammetrici e di mettere a disposizione degli utenti punti stabili di riferimento individuabili sul terreno ed aventi coordinate note.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. di progetti inseriti in DBT	62	72		9	28
N. di ore erogate per ottemperare richieste interne	1.160	1.145		854	1.493
N. di ore erogate per ottemperare richieste esterne	103	72		65	40
N. di civici assegnati	178	120		72	59

Servizio	SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT)
-----------------	---

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Presenza di convenzione o progetto
Utenza interna/esterna
Congruità della richiesta rispetto alle risorse
Possibilità di reciproca collaborazione con strutture interne e/o esterne
Grado di formazione professionale per rendere idonee le strutture interne e/o esterne

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Settori/Servizi Tecnici</i>	Pianificazione Urbanistica, Sportello Unico Edilizia, Programmazione Mobilità Qualità Urbana , Ambiente e trasporti, Verde Pubblico, Lavori Pubblici, Progettazione, Patrimonio... altri
<i>Settori/Servizi Amministrativi</i>	Politiche Educative, Polizia Municipale, Commercio, Elettorale, Comunicazione, Patrimonio, Tributi, Marketing Urbano e Territoriale, ...altri
<i>Ordine dei professionisti</i>	Professionisti progettisti
<i>Regione Lombardia</i>	Direzione Generale Territorio e Urbanistica, Sistemi Informativi
<i>Cittadini</i>	Persone che chiedono estratti di mappa, elaborazioni, numeri civici, toponomastica
<i>Altri enti</i>	Istat (censimento), AEM, Guardia di Finanza, Arpa, Catasto, Politecnico di Milano

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
<i>Settori/Servizi Tecnici</i>	4	4	9	13	12
<i>Settori/Servizi Amministrativi</i>	3	3	12	10	11
<i>Ordine dei professionisti</i>	1	1	0	1	0
<i>Regione Lombardia</i>	1	1	0	0	0
<i>Cittadini</i>	67	72	53	10	4
<i>Altri enti</i>	1	1	1	1	1

Servizio	SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT)
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
ordine dei professionisti	scarico diretto di estratti planimetrici
Cittadini	consultazione diretta della cartografia e di altre informazioni in internet
Settori/Servizi Tecnici	consultazione diretta della cartografia e di altre informazioni in intranet e collaborazione nel popolamento delle banche dati
Settori/Servizi Amministrativi	consultazione diretta della cartografia e di altre informazioni in intranet e collaborazione nel popolamento delle banche dati

Strutture erogative

Strutture	Note
SIT	stazioni di lavoro tecnologicamente avanzate (hardware, software GIS, servizi WEB)
Politecnico di Milano	Supporto al SIT
Settore Sviluppo Informatico Tecnologico	Supporto sistemistico
aBf idee	Realizzazione software geoportale e altro

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SERVIZI STATISTICI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Diffusione di dati statistici</i>	I Servizi Statistici, nell'ambito del Programma Statistico Nazionale, promuovono e realizzano la rilevazione, l'elaborazione, la diffusione e l'archiviazione dei dati statistici che interessano il Comune di Cremona.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Rilevazione dei prezzi al consumo</i>	Rilevazione diretta dei prezzi al consumo dei prodotti inclusi nel paniere Istat e calcolo mensile degli indici e delle percentuali di inflazione.
<i>Altre indagini effettuate su famiglie campione</i>	Per conto dell'Istat vengono intervistate famiglie scelte casualmente a campione su svariati argomenti previsti nel Programma Statistico Nazionale.
<i>Predisposizione e stampa di un Annuario Statistico</i>	Raccolta, elaborazione e stampa di dati statistici riguardanti il Comune di Cremona per fornire una fotografia il più possibile completa di tutte gli aspetti della vita della città.
<i>Supporto agli uffici interni</i>	Collaborazione con altri uffici comunali (anagrafe, elettorale, politiche educative, tributi, ecc.) per la elaborazione di dati statistici riguardanti la popolazione.
<i>Fornitura di dati richiesti da altri enti o da privati cittadini</i>	Fornitura di dati statistici, principalmente riguardanti la popolazione, ad altri enti o a privati cittadini che ne fanno richiesta

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. serie direttamente rilevate	44.064		52.596	54.444
N. tavole pubblicate su Annuario	356		327	n.d
N. interviste a famiglie campione	101		61	26

Servizio	SERVIZI STATISTICI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Piano Statistico Nazionale proposto dall'Istat
Richieste da uffici interni
Richieste da enti esterni
Richieste da privati cittadini

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Istat	Istituto Statistico Nazionale
Settori e Servizi interni al Comune	Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Politiche Educative, Tributi, Organizzazione e Personale, Stipendi, Uffici cimiteriali, Centro famiglie, Ufficio di Gabinetto... Altri
Enti e Associazioni esterni	AEM, ASL, Parrocchie cittadine, Comitati di quartiere, Giornali e organi di informazione, Partiti politici.... Altri
Privati cittadini	Persone che richiedono i più svariati dati statistici sulla città e la sua popolazione

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
Istat	1	1	1	1
Settori e Servizi interni al Comune	10	10	12	12
Enti e Associazioni esterni	13	12	14	13
Privati cittadini	25	21	30	21
Totale utenti seguiti	49	44	57	47

Servizio	SERVIZI STATISTICI
-----------------	---------------------------

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	90%
Esternalizzata	10%
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori e Servizi interni al Comune	Consultazione diretta di alcuni dati sul sito internet.
Enti e Associazioni esterni	Consultazione diretta di alcuni dati sul sito internet.
Privati cittadini	Consultazione diretta di alcuni dati sul sito internet.

Strutture erogative

Strutture	Note
ISTAT	Fornitura software di rilevazione dei prezzi al consumo
SIT	Supporto per dati sul territorio

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

AVVOCATURA: TUTELA LEGALE E PATROCINIO IN FAVORE DELL'ENTE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
DIFESA IN GIUDIZIO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE	Le prestazioni sono quelle connaturate alla professione di avvocato. In particolare le prestazioni si sostanziano nella costituzione in giudizio a difesa dell'Ente dinnanzi alle varie autorità giurisdizionali ordinarie e amministrative.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
ANALISI DELLA CONTROVERSIA	Presa in carico della controversia ed esame atti introduttivi del giudizio.
REDAZIONE ATTI DIFENSIVI	Redazione atti difensivi previa acquisizione di relazioni tecniche dei singoli Settori interessati dalla vertenza sui fatti oggetto di controversia.
GESTIONE UDIENZE	Deposito atti difensivi (comparsa di costituzione, memorie istruttorie, comparse conclusionali e repliche) e attività di udienza.
ATTUAZIONE PROVVEDIMENTI GIURISDIZIONALI	Adozione provvedimenti attuativi delle sentenze (o di eventuali transazioni intervenute prima della conclusione del procedimento giudiziario).
GESTIONE BANCA DATI INFORMATIZZATA	Inserimento e aggiornamento informatico dei dati relativi alle vertenze, alle attività di udienza e cancelleria.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. vertenze giudiziarie gestite	21	35	30	24	22
N. udienze	42	74	43	54	61
N. atti difensivi depositati	17	24	22	20	26

Servizio	AVVOCATURA: TUTELA LEGALE E PATROCINIO IN FAVORE DELL'ENTE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Interna

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Settori dell'Ente	I Settori dell'Ente a carico dei quali risultata instaurata la vertenza giudiziaria.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Quantità 31/12/2014	Quantità 31/12/2015	Quantità 31/12/2016
N. Settori difesi in giudizio	6	7	6	8	8

Servizio	AVVOCATURA: TUTELA LEGALE E PATROCINIO IN FAVORE DELL'ENTE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
/	/



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

All. B

Indicatori di performance dei servizi 2013/2016



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Servizi di Polizia Municipale e per la Sicurezza

- | | |
|---|---|
| 1) Sicurezza stradale | 1 |
| 2) Servizi di centrale operativa e pronto intervento | 2 |
| 3) Sportello unico Polizia Municipale | 3 |
| 4) Servizio Polizia di prossimità – controllo quartieri | 4 |
| 5) Interventi di Protezione Civile | 5 |

Servizi demografici

- | | |
|-----------------|---|
| 6) Anagrafe | 6 |
| 7) Stato civile | 7 |
| 8) Elettorale | 8 |

Servizi per l'infanzia

- | | |
|---------------------------------------|---------|
| 9) Asili nido e centro prima infanzia | 9 - 10 |
| 10) Scuole infanzia | 11 - 12 |
| 11) Gestione rette | 13 |
| 12) Ristorazione scolastica | 14 |

Servizi sociali

- | | |
|--|----|
| 13) Assistenza domiciliare anziani adulti e disabili | 15 |
| 14) Servizio di aiuto all'autonomia personale | 16 |
| 15) Comunità alloggio per minori | 17 |
| 16) Comunità adulti | 18 |
| 17) Assistenza domiciliare educativa minori – A.D.M. | 19 |

Servizi per i giovani



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

18) Sportello informa giovani (<i>Informascuola, Informalavoro, Sistemadotale-Regione Lombardia, Informa Europa, Sportello civile Nazionale</i>)	20 - 21
19) Sportello I.S.U. – <i>Assistenza e consulenza studenti universitari</i>	22
20) <i>Doposcuola</i>	23
21) <i>Centri ricreativi diurni</i>	24
<u><i>Servizi per lo sport</i></u>	
22) <i>Gestione servizio sport</i>	25
<u><i>Servizi del Civico Cimitero</i></u>	
23) <i>Cimiteriale</i>	26
24) <i>Mortuario</i>	27
<u><i>Servizi per le periferie e i quartieri</i></u>	
25) <i>Costituzione e gestione dei comitati di quartiere</i>	28
<u><i>Servizi di pianificazione urbanistica, per l'edilizia, le imprese e il commercio</i></u>	
26) <i>Trasformazioni urbanistiche particolareggiate</i>	29
27) <i>Trasformazioni paesaggistiche</i>	30
28) <i>Trasformazioni edilizie</i>	31
29) <i>Vigilanza edilizia e urbanistica</i>	32
30) <i>Pubblici esercizi</i>	33
31) <i>Commercio su area pubblica</i>	34
32) <i>Distretto urbano del commercio</i>	35



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Servizi ambientali, di mobilità e di trasporto

33) Pianificazione ambientale	36
34) Controlli ed autorizzazioni ambientali	37
35) Bonifiche siti inquinati	38
36) Concessioni occupazioni permanenti	39
37) Autorizzazioni al transito e alla sosta	40
38) Segnaletica stradale	41
39) Gestione rifiuti	42
40) Bike-sharing	43

Servizi museali e culturali

41) Sistema gestioni Museali (Museo Civico ala Ponzone, Museo di storia Naturale, Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina)	44
42) Organizzazione diretta e indiretta di eventi per la promozione turistica della città	45
43) Gestione e concessione in uso di sale comunali e aree pubbliche	46

Servizi del patrimonio e alloggi

44) Gestione patrimonio uso a terzi	47
45) Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica	48
46) Sostegno affitto	49

Servizi per la manutenzione del patrimonio della città

47) Manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio edilizio comunale	50
48) Manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture scolastiche comunali	51
49) Manutenzione ordinaria e straordinaria di strade, marciapiedi e patrimonio stradale	52
50) Manutenzione ordinaria e straordinaria sul verde pubblico	53



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Servizi Consiglio e Giunta Comunale

51) Consiglio Comunale	54
52) Giunta Comunale	55

Servizi finanziari

53) Gestione contabilità e bilancio	56
54) Servizio spesa	57
55) Servizio impegni	58
56) Servizio entrata	59
57) Reperimento risorse a beneficio dell'Ente locale	60
58) Provveditorato	61

Servizi tributari

59) Recupero evasione e elusione fiscale	62
60) Servizio tributi	63

Servizi del personale

61) Politiche delle risorse umane e finanziarie connesse	64
62) Politiche degli orari al lavoro per i servizi alla collettività	65
63) Fabbisogno e gestione del piano formativo dell'Ente	66

Servizi per la comunicazione e i rapporti con il cittadino

64) Comunicazione esterna	67
65) Gestione reclami e suggerimenti	68
66) Corrispondenza e protocollo informatico	69



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Servizi appalti

67) Appalti 70

Servizi economato

68) Gestione logistica allestimenti 71

69) Parco automezzi 72

Servizi informatici

70) Sistema informativo territoriale (S.I.T) 73

71) Servizi statistici 74

Servizi di tutela legale

72) Avvocatura: tutela legale e patrocinio in favore dell'Ente 75

Servizio		SERVIZIO SICUREZZA STRADALE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2.2016
QUANTITA'		Grado di impiego del personale nel servizio di Sicurezza Stradale	(n.ore attività di sicurezza stradale/n. ore attività complessive PM (annuale))*100	43,00%	44,00%	33,96%	33,50%	31,00%
QUALITA'	Accessibilità	accessibilità delle informazioni sul servizio	sportello unico di P.M.- Centrale Operativa - Agenti del Comando - Carta dei servizi anche online	SI	SI	SI	SI	SI
	Tempestività	indice di tempestività intervento su sinistro stradale	tempo di risposta da attivazione centrale operativa	< 9 min.	< 9 min.	10'50"	9'14"	8'28"
EFFICIENZA	Tecnica	servizio infortunistica stradale specialistico	(n. ore servizio specialità infortunistica stradale/n. ore servizio complessive PM (annuale))*100	7,91%	8,07%	8,12%	8,30%	7,11%
		controlli norme comportamentali codice della strada (artt. 142-172-173-186)	(n. sanzioni norme comportamentali/totale n. sanzioni codice della strada elevate dal Comando)*100	25,15%	14,60%	35,73%	21,68%	16,98%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione su attività di educazione stradale	gradimento positivo iniziativa somministrazione questionari su un campione stakeholders docenti/genitori	> 80%	> 80%	88,40%	90,00%	97,00%

Servizio		SERVIZI DI CENTRALE OPERATIVA E PRONTO INTERVENTO						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Incidenza del servizio di Centrale Operativa</i>	<i>(n. ore attività servizio di C.Operativa/ n. ore attività complessive P.M. (annuale))*100</i>	9,00%	9,60%	9,82%	11,36%	11,13%
		<i>Incidenza del n. interventi richiesti dal cittadino alla C.O.</i>	<i>(n. interventi su richiesta del cittadino/ totale n. interventi registrati dalla C.O.(annuale))*100</i>	25,00%	23,37%	27,54%	28,65%	29,15%
		<i>Incidenza servizio di pattuglia ordinaria serale/notturna</i>	<i>(n. ore servizio pattuglia serale o notturna/n. ore servizio complessive P.M.(annuale))*100</i>	3,30%	2,49%	4,11%	4,45%	4,05%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>accessibilità informazioni al cittadino</i>	<i>operatori di centrale operativa, Carta dei servizi specifica anche online</i>	SI	SI	SI	SI	SI
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Telecamere di videosorveglianza attive</i>	<i>n. telecamere</i>	> 40	45	47	47	49 + 24
	<i>Tempestività</i>	<i>tempi medi di attivazione su chiamata</i>		< 12 min.	< 10 min.	12 min	15'21	17,03%

Servizio		SPORTELLO UNICO POLIZIA MUNICIPALE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Quantità di persone che accedono al servizio S.U.	n.persone che accedono annualmente	13.200	11.965	14.458	14.265	9.548
		Quantità di denunce ricevute	n. denunce presentate dal cittadino/anno	> 350	414	464	422	232
		Incidenza del servizio Sportello Unico di P.M.	(n. di ore attività di S.U./n. ore complessive attività di P.M.)*100	4,65%	3,47%	3,69%	4,14%	3,74%
QUALITA'	Accessibilità	Accesso agli atti di competenza	n.accessi atti da parte dei cittadini	> 800	1.044	925	839	771
		Accessibilità delle informazioni sul servizio	carta dei servizi specifica anche on line	SI	SI	SI	SI	SI
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		grado di soddisfazione dell'utenza su campione	giudizi di customer satisfaction positivi %	90%	90%	90%	93%	89,00%

Servizio								
SERVIZIO POLIZIA DI PROSSIMITA' - CONTROLLO QUARTIERI								
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Incidenza del servizio di polizia di prossimità - controllo quartieri</i>	<i>(n. ore di attività di polizia di prossimità/n. ore complessive servizio di P.M. (annuale))*100</i>	11,37%	11,38%	11,58%	11,04%	10,71%
	Qualità tecnica	Casi complessi trattati	<i>n. segnalazioni dell'utenza prese in carico per la complessità delle problematiche esposte</i>	> 280	288	320	312	308
			<i>n. interventi</i>	> 400	485	492	524	515
			<i>n. pattuglie eseguite</i>	> 1.500	2.136	1.640	2.461	9.027
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Customer satisfaction degli stakeholders(ag. territorio, comitati di quartiere, oratori)</i>	<i>percentuale di gradimento sulla presenza degli agenti di quartiere</i>	> 80%	> 80%	82,60%	89,20%	94,64%

Servizio	INTERVENTI CONTINGIBILI ED URGENTI DI PROTEZIONE CIVILE A GARANZIA DELLA PUBBLICA E PRIVATA INCOLUMITA'						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Atti conseguenti ad interventi di protezione civile	n. ordinanze/atti emessi	85	110	87	101
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente	n. canale di accesso per segnalazioni ed informazioni	3	3	3	3
	Qualità tecnica	soddisfamento dell'emergenza tecnica	(interventi entro un'ora del reperibile / sulla totalità degli interventi) *100	100%	100%	100%	100,00%
	Tempestività	Soddisfamento delle procedure amministrative	(atti amministrativi entro le 24 ore / totalità degli atti emessi)*100	80%	80%	100%	100,00%
EFFICIENZA	Tecnica	verifica dell'attuazione dei provvedimenti imposti/indicati	numero sopralluoghi effettuati	150	206	87	101

Servizio		ANAGRAFE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office dell'Ufficio Anagrafe	N. ore di apertura delle postazioni front-office alla settimana	32	32	32	32	32
		Settimane annuali di apertura del Servizio Anagrafe	N. settimane di apertura dell'Ufficio Anagrafe nel corso dell'anno	52	52	52	52	52
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità alle prestazioni erogate dal servizio	Numero delle tipologie di accesso alle prestazioni erogate dal servizio	6	6	6	6	7
	Qualità tecnica	Grado dei reclami del Servizio Anagrafe	(N. dei reclami o contenziosi / totale procedimenti anagrafici complessi (iscrizioni, variazioni, cancellazioni anagrafiche e cambi abitazione))*100	3%	1,80%	0	0%	0%
		Grado dei provvedimenti giuridici avversi	(N. dei reclami o contenziosi conclusi con esito giudiziale avverso all'ente / totale procedimenti anagrafici complessi (iscrizioni, variazioni, cancellazioni anagrafiche e cambi abitazione))*100	1%	0	0	0	0
	Tempestività	Tempi per la conclusione dei procedimenti di cambi di abitazione anagrafica	N. medio dei giorni intercorrenti tra la richiesta di variazione di indirizzo e la registrazione conclusiva della pratica stessa	35	32	30	30	30
		Tempi per il rilascio allo sportello di certificati anagrafici	Tempo medio intercorrente tra la richiesta e il rilascio del certificato	immediato	immediato	immediato	immediato	immediato
Tempi per il rilascio previa richiesta scritta di certificati storici		N. medio di giorni intercorrente tra la richiesta e il rilascio del certificato storico	1	1	2	2	2	
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di decertificazione attuato nel Servizio	N. delle comunicazioni e delle verifiche accertative	3,45	3,06	3,85	3,85	4,5
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer positivi riscontrati	95%	90%	97%	NV	NV

Servizio		STATO CIVILE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office del Servizio Stato Civile	N. ore di apertura delle postazioni front-office alla settimana	32	32	32	32	32
		Settimane annuali di apertura del Servizio Stato Civile	N. settimane di apertura dell'Ufficio Stato Civile	52	52	52	52	52
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità alle prestazioni erogate dal servizio	Numero delle tipologie di accesso alle prestazioni erogate dal servizio	6	6	6	5	6
	Tempestività	Tempi per il rilascio allo sportello di certificati di Stato Civile	Tempo medio intercorrente tra la richiesta e il rilascio del certificato	immediato	immediato	immediato	immediato	immediato
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer positivi riscontrati nell'iniziativa "Mettiamoci la Faccia"/totale degli utenti che hanno aderito	90%	85%	97%	NV	NV

Servizio		ELETTORALE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office dell'Ufficio Elettorale</i>	<i>N. ore di apertura delle postazioni front-office alla settimana</i>	32	32	32	32	32
		<i>Settimane annuali di apertura del Servizio Elettorale</i>	<i>N. settimane di apertura dell'Ufficio Elettorale</i>	52	52	52	52	52
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità alle prestazioni erogate dal Servizio</i>	<i>Numero delle tipologie di accesso alle prestazioni erogate dal Servizio</i>	5	5	5	6	6
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempi per il rilascio della tessera elettorale</i>	<i>Tempo medio intercorrente tra la richiesta e il rilascio della tessere elettorale</i>	Immediato	Immediato	immediato	immediato	immediato

Servizio		ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA						
Indicatori di performance dei servizi								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		N. ore educatore/bambino lattanti	N. ore di insegnamento erogate da ogni educatore in un anno * N. educatori / n. totale bambini	217	256	210	92,8	160,58
		N. ore educatore/bambino semidivezzi e divezzi	N. ore di insegnamento erogate da ogni educatore in un anno * N. educatori / n. totale bambini	144	172	181,62	63,44	
		Ore di apertura settimanali del servizio	N. ore di apertura dei punti di erogazione alla settimana	52,5	53	52,5	52,5	52,5
		N. ore educatore/bambino centro prima infanzia	N. ore di insegnamento erogate da ogni educatore in un anno * N. educatori / n. totale bambini	112	112	112	=	0
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità delle informazioni sui criteri di ammissione	Le informazioni sui criteri di accesso sono sempre disponibili presso l'ufficio e sul sito? (si/no)	SI	SI	SI	SI	SI
		Accessibilità informazioni presso l'ufficio	Numero canali di accesso anche multimediali per informazioni e iscrizioni	5	5	5	5	5
		Disponibilità del materiale di documentazione educativa	(punti di erogazione del servizio (scuole) in cui la documentazione è sempre presente e disponibile per i genitori / n. punti di erogazione totali) * 100	100%	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	N. ore di aggiornamento per educatrice	Somma ore annue di aggiornamento frequentate dalle educatrici / N. educatrici	20	20	20	20	20
		N. ore di aggiornamento per educatrice (Centro prima infanzia)	Somma ore annue di aggiornamento frequentate dalle educatrici / N. educatrici	20	20	20	20	20
		N. ore programmazione con referente settore politiche educative per educatrice (Centro prima infanzia)	Somma ore annue utilizzate per programmazione dalle educatrici / N. educatrici	20	20	20	20	20
		N. ore programmazione per educatrice	Somma ore annue utilizzate per programmazione dalle educatrici / N. educatrici	70	70	70	70	70
		N. ore per colloqui genitori e gestione sociale per educatrice	Somma ore annue utilizzate per colloqui con genitori e gestione sociale dalle educatrici / N. educatrici	30	30	30	30	30
		Controlli effettuati sulle autodichiarazioni per l'iscrizione	(Domande sottoposte a controllo/ totale delle domande)*100	100%	100%	100%	100%	100%

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
	<i>Tempestività</i>	Tempestività nella pubblicazione della graduatoria	N. giorni intercorrenti dalla chiusura del bando per le iscrizioni alla pubblicazione delle graduatorie	15	15	15	15	10
		Tempestività nella risposta a quesiti o richieste da parte dei genitori	N. giorni di attesa intercorrenti tra l'invio di domande o quesiti e le risposte da parte delle educatrici o dell'ufficio	<= 3	< / = 3	<=3	<=3	<=3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Sistema di sostituzione delle insegnanti	somma delle ore utilizzate da ogni educatrice per le sostituzioni interne / numero educatrici	valore non confrontabile in quanto nel 2012 il sistema era in via sperimentale	11,23 ore	8,18	9,74	10,03
		N. posti occupati rispetto ai posti disponibili	(N. posti occupati/ N. posti disponibili) *100	100%	49,20%	100%	100%	100%
	<i>Economica</i>	Grado di copertura delle spese con entrate da tariffe	(entrate da tariffe /spesa totale del servizio) *100	23%	25,69%	28,75%	26,67%	26,98%
		Spesa per bambino	Spesa totale annua del servizio / N. bambini iscritti	7.565	8.590	7.694	7.986	6.931
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	N. di questionari in cui la valutazione di gradimento complessivo dei servizi 0-6 è pari a 3 o 4 (buono/ ottimo) *100/totale questionari	> 90%	> 90%	>90%	93,71%	99,30%

Servizio	SCUOLE INFANZIA							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	
QUANTITA'		N. ore educatore/bambino	120	115	121	126	127,75	
		Ore di apertura settimanali del servizio	52,5	52,5	52,5	52,5	52,5	
		Settimane annuali di apertura del servizio	42	42	42	42	42	
QUALITA'	Accessibilità	Diffusione materiale informativo	> 1	>1	1,4	>1	>1	
		Accessibilità materiale informativo	5	5	5	5	5	
		Disponibilità del materiale di documentazione educativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	N. ore di aggiornamento per educatrice	20	20	20	20	20	20
		N. ore programmazione per educatrice	70	70	70	70	70	70
		N. ore per colloqui genitori e gestione sociale per educatrice	30	30	30	30	30	30

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
		Controlli effettuati sulle autodichiarazioni per l'iscrizione	35%	10%	68%	100%	100%
	<i>Tempestività</i>	Tempestività nella pubblicazione della graduatoria	60	60	60	45	60
		Tempestività nella risposta a quesiti o richieste da parte dei genitori	<= 3	<= 3	<= 3	<= 3	<= 3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Sistema di sostituzione delle insegnanti	valore non confrontabile in quanto nel 2012 il sistema era in via sperimentale	11,27 ore	8,18 ore	9,8	10,03
		N. posti occupati rispetto ai posti disponibili	> 95 per cento	> 95 per cento	99,48	99,80%	99,2
	<i>Economica</i>	Spesa per bambino	6.400	n.d.	n.d.	4871	4473,52
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	> 90%	> 90%	91,95	93,71%	97,20%

Servizio		GESTIONE RETTE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo al 31.12.2016
QUANTITA'		riduzioni ed esenzioni	(riduzioni ed esenzioni rette/n.utenti)*100 EASYPAY	30%	17,28%	16,90%	18,49%	31,24%
		solleciti pagamenti	(N. solleciti inviati / utenti)*100	13,63%	20,69%	35,51%	In attesa del dato n. solleciti da ICA	41,44%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità materiale informativo	N. canali di accesso anche multimediali per informazioni	5	5	5	5	cinque
		Accessibilità modalità di pagamento	N. modalità di pagamento possibili	5	5	5	5	cinque
		Equità e personalizzazione del sistema di tariffazione	N. tipologie di rette diversificate	75	85	44	33	28 fasce easypay - 10 fasce asilo nido
		conoscibilità dei criteri di calcolo	pubblicazione sul sito? (si/no)	SI	SI	SI	si	si
	Qualità tecnica	Controlli effettuati sulle autocertificazioni ISEE per il nido	(ISEE inviati alla Guardia di Finanza per il controllo / totale ISEE) *100	100%	100%	100%	100%	100,00%
	Tempestività	Tempestività di risposta a richieste	n. giorni intercorrenti tra l'inoltro di quesiti degli utenti e le risposte	0/3	0/3	0/3	0/3	da 0 a 3
		Preavvisi per il credito in esaurimento su easypay	N. di giorni intercorrenti tra un preavviso e l'altro	7	7	NO	7	sette
EFFICIENZA	Tecnica	volume riscossione annuale su tutti gli iscritti (nido e easypay)	(somme riscosse/ somme accertate) *100	86%	87,44%	92,08%	87,37%	86,05%
	Economica	volume riscossione su morosità, al nido, dopo il primo sollecito	(somme riscosse/morosità)*100	45%	41,86%	57,43%	72,47%	58,84%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		numero di reclami	(N. di reclami ricevuti/ totale utenti)*100	0,80%	0,89%	0,30%	0,14%	0,00%

Servizio	RISTORAZIONE SCOLASTICA						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		N. diete speciali sul totale degli iscritti	(N. diete speciali/ n. iscritti) * 100	12%	11%	9,50%	10,00%
		N. ore di lavoro annue dei cuochi per utente	N. ore di lavoro/ n. bambini utenti della ristorazione nei nidi e nelle scuole infanzia comunali	30,8	30,3	28,8	31,8
		N. operatori a bambino nelle scuole statali	numero bambini iscritti al servizio / numero degli operatori impegnati nella preparazione e distribuzione dei pasti nelle scuole statali	44,11	48,94	50,5	52,2
QUALITA'	Accessibilità	N. canali di accesso al servizio per informazioni e iscrizioni	n. canali di accesso	5	5	5	5
		I menù invernale e estivo sono sempre disponibili sul sito e nelle scuole?	SI/NO	SI	SI	si	si
	Qualità tecnica	Numero controlli chimico biologici per scuola, all'anno	somma numero controlli effettuati in ogni cucina in un anno /n. cucine	8	8	8	8
	Tempestività	N. massimo di giorni dalla richiesta di una dieta speciale alla disponibilità del pasto	Numero di giorni che intercorrono dalla richiesta della dieta da parte del genitore alla effettiva disponibilità del pasto, compreso il separato degli alimenti	3	3	3	3
EFFICIENZA	Tecnica	percentuale di biologico nei pasti	percentuale di ingredienti biologici nei pasti serviti	50%	50%	50%	50%
	Economica	Percentuale di copertura della spesa da tariffe per le scuole infanzia statali	(Entrata da tariffe/ spesa complessiva)* 100	95,00%	107,54%	98,41%	108,21%
		Percentuale di coprtura della spesa da tariffe per le scuole primarie statali	(Entrata da tariffe/ spesa complessiva)* 100	61,27%	57,86%	90,25%	78,52%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Percentuale di questionari sulle scuole infanzia dove alla domanda sulla ristorazione il punteggio è uguale o superiore a 4,5	(Questionari con valutazione uguale o superiore a 4,5/ totale questionari) * 100	85%	88%	80%	
		Percentuale di questionari relativi al servizio 0-6 dove alla domanda sulla ristorazione il punteggio è 3 o 4	Numero questionari con punteggio 3 o 4/ totale questionari *100>=85%				90,00%
		Percentuale di questionari compilati dai genitori dei comitati mensa dove il giudizio sull'appetibilità complessiva è "gradevole"	(Questionari con valutazione "buono"/ totale questionari) * 100	80%	78,50%	80%	80,90%

Servizio		SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ADULTI E DISABILI						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Flessibilità dei progetti</i>	<i>(N° progetti modificati per integrazione con altri servizi socio sanitari in particolare con servizio ADI (Assistenza Domiciliare Integrata ASL)/ totale richiesta integrazione)*100</i>	100%	98%	100%	100%	100,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Sviluppo di più punti di accesso informativo per attivazione servizio diretti ed indiretti</i>	<i>N° accessi informativi attivati e continuità dell'aggiornamento dei criteri forniti per l'attivazione del SAD e dei servizi integrativi</i>	abilitazione di almeno 3 punti d'accesso informativo: Comune - ASL - Azienda ospedaliera	COMUNE :Sito WEB del Comune di cremona - POIS - SST - Centro per le Famiglie; ASL: CEAD (Sportello informativo Unico ASL); Azienda Ospedaliera Uff. Servizio Sociale interno; Cliniche Cittadine: Uffici Servizio sociale interno	3	3	7

Servizio	SERVIZIO DI AIUTO ALL'AUTONOMIA PERSONALE							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Tasso di applicazione dei progetti	$(n^{\circ} \text{ ore di SAAP erogate in base al budget disponibile} / n^{\circ} \text{ ore SAAP previste dai progetti}) * 100$	100%	91%	96%	100%	99,46%
		Media annua delle ore erogate per utente	$n^{\circ} \text{ ore annue erogate SAAP} / n^{\circ} \text{ utenti in carico SAAP}$	media settimanale uguale a 12 ore per minore	10,91	9,58	10	8,82
QUALITA'	Accessibilità	Sviluppo di Punti di accesso informativi	Attivazione di maggior numero di accessi informativi ed aggiornamento degli stessi per il cittadino	abilitazione di almeno 3 punti d'accesso informativo: Comune - ASL - Azienda ospedaliera	COMUNE :Sito WEB del Comune di Cremona - POIS - SST - CEAD - Azienda Ospedaliera NPI	COMUNE :Sito WEB del Comune di Cremona - POIS - SST - CEAD - Azienda Ospedaliera NPI	100%COMUNE :Sito WEB del Comune di cremona - POIS - SST - CEAD - Azienda Ospedaliera NPI	100%COMUNE :Sito WEB del Comune di cremona - POIS - SST - CEAD - Azienda Ospedaliera NPI

Servizio		CAM - COMUNITA' ALLOGGIO MINORI						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Inserimenti attuati in base alle proposte pervenute ed alla valutazione positiva dei progetti. (progetti cioè ritenuti idonei dal punto di vista della coerenza tecnico/professionale)</i>	<i>(N° inserimenti / N° progetti valutati positivamente)*100</i>	100%	100%	100%	100%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Provenienza delle situazioni di residenzialità: Procedura Standard tramite valutazione SST (situazioni che pervengono da Pronto Intervento - POIS, Tavolo di coprogettazione) - Procedura eccezionale (Autorità giudiziaria - strutture sanitarie)</i>	<i>(procedura standard/ n°inserimenti)*100</i>	100%	96,43%	100%	100%	100,00%

Servizio		COMUNITA' ADULTI						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Inserimenti attuati in base alle proposte pervenute e alla valutazione positiva dei progetti (progetti cioè ritenuti idonei dal punto di vista della coerenza tecnico/professionale e delle disponibilità di bilancio).</i>	$(N^{\circ} \text{ inserimenti} / N^{\circ} \text{ progetti valutati}) * 100$	100%	0,85	81%	88%	81,25%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Provenienza delle situazioni di residenzialità: Procedura Standard tramite valutazione SST(Pronto Intervento - POIS- condivisione progetto con altri servizi) - Procedura avviata da altri soggetti (Autorità giudiziaria - strutture sanitarie - altro)</i>	$N^{\circ} \text{ inserimenti effettuati seguendo la procedura standar} / N^{\circ} \text{ inserimenti effettuati da altre agenzie}$	100%	0,83 76 standard - 15 da altre agenzie	0,83 76 standard - 15 da altre agenzie	0,88 93 standard - 13 da altre agenzie	0,77%

Servizio		ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI - ADM						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>media ore erogate per ogni progetto nucleo in base al budget disponibile considerando la media ore ottimale per singolo progetto</i>	<i>ore totali erogate anno /n°nuclei</i>	192 ore anno nucleo	120 ore	146 ore media anno	139,41 ore media anno	139,14 media ore annue x progetto
QUALITA'	Accessibilità	<i>Chiarezza ed Efficacia della Procedura necessaria per attivazione da parte del servizio Sociale Territoriale di un progetto ADM</i>	<i>(n°richieste complete/n° richieste pervenute)*100</i>	100%	83%	100%	100%	100,00%
	Qualità tecnica	<i>Appropriatezza del progetto</i>	<i>progetti non interrotti per allontanamento dal nucleo/progetti attivati alernativi alla struttura</i>	90%	83%	96%	97%	100,00%
		<i>monitoraggio dell'andamento di tutti i progetti</i>	<i>incontri annui di coordinamento mensili</i>	12	9	12	20	23

Servizio	AGENZIA SERVIZI INFORMAGIOVANI							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Ore orientamento soddisfatte	(n. ore dedicate alle attività di orientamento/n. ore richieste)*100	> o = al 95% delle richieste	98%	92%	97%	97,64%
		Doti Regione Lombardia	(n. doti RL realizzate/n. doti richieste)*100	> o = al 60% delle richieste	70%	84%	97%	76,19%
		Ricerca profili da parte delle aziende	n. ricerche fatte dalle aziende/n. aziende in banca dati	> o = 5	9	3	5,2	6,90%
		N. nuovi cv inseriti in CVQUI	numero nuovi curricula inseriti da parte degli utenti	500	500	1.396, di cui 943 validati	1771 di cui 1434 validati	1485 di cui 1284 validati
		Sportello online	n. email pervenute/n.risposte	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Apertura servizio	n. giorni di apertura	> o = 230	233	242	247	242
		Apertura annua	(media ore apertura sportello/ore servizio)*100	90%	89,69%	84%	91%	88,82%
		Operatori in turno	Numero minimo operatori in turno	non inferiore a 3 operatori	3	3	3	3
		Utilizzo dei sistemi multimediali	n. visite siti	> a 600.000	658.000	896.811 (inclusi gli accessi ai siti Università e BAU)	838.735	oltre 1,261,000
		Grado di trasparenza del servizio	Carta del Servizio, siti, depliant e brochure a tema	Aggiornamento costante: aggiornamento in tempo reale rispetto allo strumento	Aggiornamento costante: aggiornamento in tempo reale rispetto allo strumento	Aggiornamento costante: aggiornamento in tempo reale rispetto allo strumento	Aggiornamento costante: aggiornamento in tempo reale rispetto allo strumento	Aggiornamento costante: aggiornamento in tempo reale rispetto allo strumento
	Qualità tecnica	Banca Dati informativa	(n. enti che forniscono risposta e aggiornamenti / n. enti contattati)*100	> o = 80%	90%	91%	94%	94,07%
		Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo medio di attesa	5 minuti	7 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti

	Tempestività	Tempo medio di attesa telefonica	Tempo di attesa	Risposta immediata	Risposta immediata	Risposta immediata	Risposta immediata	Risposta immediata
		Tempo medio di attesa alle risposte a mail	Tempo medio di attesa	Entro 24 ore (nei giorni di apertura)	Entro 24 ore (nei giorni di apertura)	Entro 12 ore (nei giorni di apertura)	Entro 12 ore (nei giorni di apertura)	Entro 12 ore (nei giorni di apertura)
		Tempo medio di attesa alle e-mail con richieste specifiche di approfondimento	Tempo medio di attesa	7 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi
		Presenza in carico delle consulenze	N. di giorni intercorrenti mediamente tra la presentazione della domanda e la realizzazione della consulenza	non superiore a 3 settimane	15 giorni	10 giorni	11 giorni	14 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Sistema qualità	Attuazione del Sistema di gestione per la Qualità	superamento della visita ispettiva annuale senza rilievi gravi OPPURE senza Non Conformità (nel sistema ISO 9001 la NC è il mancato soddisfacimento di un requisito)	Superamento del rinnovo della certificazione	Superamento della Visita annuale di sorveglianza senza alcun rilievo	Superamento della Visita annuale di sorveglianza senza alcun rilievo	Superamento del rinnovo della certificazione
		Servizi forniti	n. ore operatore sportello	media per operatore non inferiore a 14,50 ore	16	16	16	16
	Economica	Grado di copertura con finanziamenti	(Importo finanziamenti esterni ottenuti/Totale Spese)*100	uguale a 1	100%	1	1	1
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione riguardo all'operatore	Giudizi di customer non inferiori a molto/Totale giudizi customer	uguale o superiore al 95%	96%	96%	96%	96,74%
		Livello di soddisfazione del servizio	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a buono/Totale giudizi customer	uguale o superiore al 95%	97%	97%	96%	97,03%
		Livello di soddisfazione dell'utenza del sito	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a molto/Totale giudizi customer	uguale o superiore all'85%	85%	88%	89%	88,48%
		Livello di soddisfazione dell'utenza riguardo agli interventi di orientamento	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a molto/Totale giudizi customer	uguale o superiore all'85%	85%	89%	90%	93,04%
		Livello di soddisfazione dell'utenza riguardo agli eventi organizzati	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a molto/Totale giudizi customer	uguale o superiore all'85%	91%	87%	94%	91,42%

Servizio		AGENZIA SERVIZI INFORMAGIOVANI DEL COMUNE DI CREMONA - SPORTELLO ISU						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo al 31.12.2016
QUANTITA'		N. contatti sportello ISU	n. persone a cui sono stati erogati esercizi di orientamento e accompagnamento attraverso lo Sportello	> o = a 180	293	360	372	425
		N. appartamenti presenti nella Bachecca Alloggi (BAU)	n. appartamenti messi a disposizione degli studenti universitari dai proprietari immobiliari	> o = 180	175	211	236	255
		N. esercizi commerciali convenzionati con la Student Card	n. realtà commerciali che aderiscono alla Student Card attraverso forme di scontistica o agevolazioni di vario tipo dedicate agli studenti possessori della carta	> o = 30	32	33	33	49
QUALITA'	Accessibilità	N. accessi Sito Università	n. visite siti	> o = a 10,000	13.969	25.215	6.055	27.058
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione riguardo alle iniziative dedicate alle università	Giudizi di customer dei referenti delle università non inferiori a molto/Totale giudizi customer	uguale o superiore all'80%	85%	81%	90%	89%

Servizio	DOPOSCUOLA							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Tasso di esecuzione servizio	$(N. \text{ utenti di Doposcuola effettivi} / N. \text{ di utenti Doposcuola previsti}) * 100$	60%	75%	49,78%	86%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità del servizio	N. punti di accesso al servizio attivati	n. 15	n. 17	n. 17 sedi attive	12	12
		Accessibilità delle informazioni sul servizio	Carta del servizio generale e informazioni specifiche, anche on line e presso le coop	1	1	1	1	1
	Qualità tecnica	Tipologia delle attività erogate	N. e tipologia attività diverse erogate	2	2	2	2	2
	Tempestività	Rispetto del calendario scolastico x le famiglie	N. di giorni scoperti per le famiglie	20 giorni	17	10	110	80 gg.
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di copertura dell'orario extra scuola	N. ore giornaliere extrascuola	2 ore	2 ore	2 ore e 10 minuti in media a sede	2 ore o 4 ore	2 ore o 4 ore
	Economica	Costo del servizio mensile x utente	Totale costi diretti/N. utenti effettivi	24 euro	20 euro	206,27 euro a bambino	160 €	gennaio-giugno € 99 ottobre-dicembre € 53 (€ 9.200/n°utenti 174)
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer sufficienti/Totale giudizi di customer	60%	75%	/	/	99%

Servizio	CENTRI RICREATIVI DIURNI - (CRD)							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Tasso di operatività servizio	$(N. \text{ utenti di CRD effettivi} / N. \text{ di utenti CRD autorizzati}) * 100$	70%	70%	64%	94%	100,0%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità delle informazioni sul servizio	Carta del servizio generale e informazioni specifiche, anche on line e presso le coop	1	1	1	1	1
	Qualità tecnica	Tipologia delle attività erogate	N. e tipologia attività diverse erogate	3	4	4	4	4
	Tempestività	Calendario servizio x le famiglie	N. di giorni di erogazione dei CRD	20	25	25	25	
	Economica	Costo del servizio erogato	Totale costi voucher/ N. utenti effettivi	50 euro	25 euro	euro 28 CRD materna e euro 35 altre	125,55	€ 95,61
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer sufficienti/Totale giudizi di customer	85%	90%	92%	90%	90%

Servizio		GESTIONE SERVIZIO SPORT						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Ammontare contributi erogati</i>	<i>(Importo contributi erogati/importo richieste pervenute)*100</i>	70%	80%	20%	82%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità materiale informativo</i>	<i>Pagine web informative sul sito istituzionale</i>	26 schede	26 schede	26 schede	26 schede	26
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività della richiesta di utilizzo impianti sportivi</i>	<i>N. giorni intercorrenti dalla richiesta all'autorizzazione di utilizzo degli impianti sportivi</i>	7 giorni	4 giorni	4 giorni	5 giorni	5
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Grado di accoglimento delle domande di contributo</i>	<i>(Numero contributi erogati/richieste pervenute dalle società sportive)*100 (2/37)*100</i>	60%	70%	50%	100%	29,70%

Servizio		CIMITERIALE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Concessioni rilasciate all'utenza	$(\text{concessioni rilasciate} / \text{concessioni richieste}) * 100$	100%	100%	100%	100%	100,00%
		Concessione illuminazione votiva	$(\text{concessioni rilasciate} / \text{concessioni richieste}) * 100$	100%	100%	100%	100%	100,00%
		Controllo accessi al Cimitero monumentale per persone con disabilità	$(\text{n. permessi rilasciati} / \text{n. istanze presentate}) * 100$	100%	100%	100%	0%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità al Servizio Cimiteriale da parte dell'utenza.	n. giorni apertura all'anno	>300 gg anno	356	354	354	354
	Qualità tecnica	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio autorizzazioni	nr. Segnalazioni o lamenti ricevute	<91	35	5	30	14
	Tempestività	Tempo medio di assegnazione dei colombari cimiteriali	n. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'assegnazione	= / <3 giorni	1,5	1,5	1,5	1,5
		Tempo medio di risposta all'utenza	n. giorni intercorrenti tra il ricevimento della richiesta e la risposta	<15 giorni	5	5	5	7
EFFICIENZA	Tecnica	pratiche amm.ve registrate / operazioni cimiteriali	$(\text{n. pratiche concluse} / \text{esecuzione delle operazioni cimiteriali richieste dall'utenza}) * 100$	> del 90%	100%	100%	100%	100,00%
	Economica	grado di riscossione	somme riscosse	=>1.800.000	1.975.541	2.641.162,46	2.335.683,00	2.551.974,41

Servizio		MORTUARIO						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Sepulture effettuate</i>	$(\text{Sepulture effettuate} / \text{sepulture richieste}) * 100$	100%	100%	100%	100%	100,00%
		<i>cremazioni effettuate</i>	$(\text{cremazioni accolte} / \text{cremazioni richieste}) * 100$	> del 90%	100%	100%	100%	100,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Diffusione orari di ingresso per ditte esterne</i>	<i>presenza informazioni sul sito e sui media locali</i>	100% in relazione alle modifiche orari	Tutte le informazioni pubblicate	tutte le informazioni pubblicate	tutte le informazioni pubblicate	tutte le informazioni pubblicate
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>n. operatori per operazioni di estumulazione</i>	<i>n. medio operatori impegnati per singola estumulazione</i>	= / > 4 operatori	5	4	4	4
	<i>Tempestività</i>	<i>tempestività nell'effettuare cremazioni</i>	<i>giorni d'attesa dal funerale alla cremazione</i>	< 15 gg	10	7	2	3
EFFICIENZA	<i>Economica</i>	<i>incasso medio per cremazione</i>	<i>incasso totale / n. cremazioni</i>	>350,00 €	412,04 €	440,48	435,12	407,58

Servizio		COSTITUZIONE E GESTIONE DEI COMITATI DI QUARTIERI						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Comitati di quartiere istituiti	$n. \text{ comitati istituiti} / n. \text{ quartieri}$	>60%	56%	62,50%	81,25%	81,25%
		Incontri Comitati - Amministrazione Comunale	$N. \text{ Incontri territoriali all'anno per Comitato istituiti}$	= / > 1 all'anno	1	2	8	18,00%
		Segnalazioni evase	$N. \text{ Segnalazioni evase} / N. \text{ Segnalazioni pervenute}$	>95%	100%	100%	100%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Pagine web dedicate ad ogni Comitato	$n. \text{ pagine web dedicate} / n. \text{ comitati costituiti}$	> 3 pagine	4	4	6	6,00%
	Tempestività	Tempestività presa in carico delle richieste	$N. \text{ giorni intercorsi tra richiesta ed evasione/inoltro al settore competente}$	entro 10 giorni	6 giorni	5 giorni	4 giorni	4,00%
EFFICIENZA	Tecnica	Apertura ai Comitati della Segreteria del Servizio Periferie	$n. \text{ ore settimanali di apertura segreteria} / n. \text{ ore settimanali ufficio}$	21 ore	24 ore	24 ore	28 ore	28,00%

Servizio	TRASFORMAZIONI URBANISTICHE PARTICOLAREGGIATE							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Presentazione piani attuativi</i>	<i>N° piani attuativi accettati / N° piani attuativi presentati x 100</i>	90%	100%	100%	100%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Accessibilità da sportello</i>	<i>N° sportelli attivati</i>	1	1	1	1	1
		<i>Apertura settimanale sportello</i>	<i>N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100</i>	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	<i>Rettifica provvedimenti</i>	<i>N° di delibere rettificate/ N° delibere totali x 100</i>	5%	0%	0%	0%	0,00%
	Tempestività	<i>Grado tempestività approvazione PA</i>	<i>N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e l'approvazione del PA</i>	150gg	150gg	150gg	150gg	150 gg
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Utilizzo personale del Servizio</i>	<i>N° piani attuativi presentati / N° personale dedicato</i>	1	0,5	2	0,8	0,5

Servizio	TRASFORMAZIONI PAESAGGISTICHE							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Presentazione provvedimenti (Autorizzazioni paesaggistiche ordinari e Autorizzazioni paesaggistiche semplificate)	N° provvedimenti accettati / N° provvedimenti presentati x 100	90%	100%	100%	100%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità on line	N° procedure telematiche / N° procedure presentate x 100	90%	100%	100%	100%	100,00%
		Accessibilità da sportello	N° sportelli attivati	2	2	2	2	2
		Apertura settimanale sportello	N° ore apertura sportelli / N° ore di servizio x 100	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti (Autorizzazioni paesaggistiche ordinarie e semplificate)	N° di provvedimenti rettificati per errori/ N° provvedimenti rilasciati x 100	5%	0%	0%	0%	2,00%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio Autorizzazioni ordinarie	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell' autorizzazione	120gg	100gg	100gg	100gg	100 gg
		Grado tempestività rilascio Autorizzazioni semplificate	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell' autorizzazione	50gg	62gg	30gg	30gg	40 gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo del personale del Servizio	N° provvedimenti presentati / N° personale dedicato	25	36	30	24,6	32
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	N° giudizi positivi / N° giudizi totali dell'iniziativa "mettiamoci la faccia" dello sportello unico edilizia x 100	75%	nd	nd	nd	nd

Servizio	TRASFORMAZIONI EDILIZIE							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Presentazione provvedimenti (PdC, DIA, SCIA)	N° provvedimenti accettati / N° provvedimenti presentati x 100	90%	98%	99%	99%	99,00%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità on line (PdC, DIA, SCIA)	N° procedure telematiche / N° procedure presentate x 100	90%	90%	90%	94%	97,00%
		Accessibilità da sportello (PdC, DIA, SCIA)	N° sportelli attivati	2	2	2	2	2
		Apertura settimanale sportello	N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti (PdC)	N° di PdC rettificati per errori / N° PdC rilasciati x 100	5%	5%	4%	5%	3,00%
		Provvedimenti in autotutela (DIA e SCIA)	N° di provvedimenti emessi in autotutela / N° DIA e SCIA accettate x 100	10%	0%	0%	0%	0,00%
		Verifica e controllo (DIA e SCIA)	N° DIA e SCIA sottoposte a controllo / N° DIA e SCIA accettate x 100	90%	100%	100%	100%	100,00%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio PdC	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio del PdC	60gg	55gg	55gg	55gg	55 gg
		Grado tempestività controllo DIA e SCIA	N° giorni intercorrenti la presentazione delle DIA e delle SCIA e il controllo	30gg	25gg	25gg	25gg	25 gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del Servizio	N° provvedimenti (PdC, DIA, SCIA) presentati / N° personale dedicato	40	46	50	52	58
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	N° giudizi positivi / N° giudizi totali dell'iniziativa "mettiamoci la faccia" dello sportello unico edilizia x 100	75%	nd	nd	nd	nd

Servizio	VIGILANZA EDILIZIA E URBANISTICA							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Presentazione agibilità</i>	$N^{\circ} \text{ agibilità accettate} / N^{\circ} \text{ agibilità presentate} \times 100$	90%	98%	98%	99%	99,00%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Grado di accessibilità on line</i>	$N^{\circ} \text{ agibilità telematiche} / N^{\circ} \text{ agibilità presentate} \times 100$	90%	54%	77%	81%	84,00%
		<i>Accessibilità da sportello</i>	$N^{\circ} \text{ sportelli attivati}$	2	2	2	2	2
		<i>Apertura settimanale sportello</i>	$N^{\circ} \text{ ore apertura settimanale} / N^{\circ} \text{ ore di servizio} \times 100$	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	<i>Rettifica provvedimenti (certificati di agibilità e ordinanze)</i>	$N^{\circ} \text{ provvedimenti rettificati} / N^{\circ} \text{ provvedimenti rilasciati} \times 100$	5%	0%	0%	1%	0,00%
		<i>Provvedimenti in autotutela (DIA agibilità)</i>	$N^{\circ} \text{ di provvedimenti emessi in autotutela} / N^{\circ} \text{ DIA agibilità accettate} \times 100$	5%	0%	0%	0%	0,00%
		<i>Verifica e controllo DIA agibilità</i>	$N^{\circ} \text{ DIA sottoposte a controllo} / N^{\circ} \text{ DIA accettate} \times 100$	90%	100%	100%	100%	100,00%
	Tempestività	<i>Grado tempestività rilascio Certificato di agibilità</i>	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio del certificato di agibilità}$	60gg	60gg	60gg	60gg	60 gg
		<i>Grado tempestività controlli DIA agibilità</i>	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione della DIA e il controllo}$	30gg	25gg	30gg	30gg	30 gg
		<i>Grado tempestività emissione ordinanza su abusi edilizi</i>	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la segnalazione di abuso edilizio e l'emissione dell'ordinanza}$	15gg	15gg	15gg	20gg	20 gg
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Utilizzo personale del Servizio</i>	$N^{\circ} \text{ agibilità presentate} / N^{\circ} \text{ personale dedicato}$	150	155	143	162	157
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Grado di soddisfazione dell'utenza</i>	$N^{\circ} \text{ giudizi positivi} / N^{\circ} \text{ giudizi totali dell'iniziativa "mettiamoci la faccia" dello sportello unico edilizia} \times 100$	75%	nd	nd	nd	nd

Servizio	PUBBLICI ESERCIZI							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Presentazione SCIA	$(N^{\circ} \text{ SCIA accettate} / N^{\circ} \text{ SCIA presentate}) \times 100$	90%	99%	97%	97%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità on line	$(N^{\circ} \text{ SCIA telematiche} / N^{\circ} \text{ SCIA presentate}) \times 100$	90%	90%	97%	100%	100,00%
		Accessibilità da sportello	$N^{\circ} \text{ sportelli attivati}$	2	2	2	2	n. 2
		Apertura settimanale sportello	$(N^{\circ} \text{ ore apertura sportelli} / N^{\circ} \text{ ore di servizio}) \times 100$	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	Provvedimenti in autotutela	$(N^{\circ} \text{ di provvedimenti emessi in autotutela} / N^{\circ} \text{ SCIA accettate}) \times 100$	5%	0%	0%	0%	0,00%
		Verifica e controllo delle SCIA	$(N^{\circ} \text{ SCIA sottoposte a controllo} / N^{\circ} \text{ SCIA accettate}) \times 100$	90%	100%	100%	100%	100,00%
	Tempestività	Grado tempestività controlli	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione della SCIA e il controllo}$	30gg	20gg	20gg	20gg	30gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	$N^{\circ} \text{ SCIA presentate} / N^{\circ} \text{ personale dedicato}$	200	322	329	375	364
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	$(N^{\circ} \text{ giudizi positivi} / N^{\circ} \text{ giudizi totali dell'iniziativa "mettiamoci la faccia" dello sportello unico imprese}) \times 100$	75%	nd	nd	nd	nd

Servizio	COMMERCIO SU AREA PUBBLICA							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Presentazione autorizzazioni commercio su area pubblica	N° richieste accettate / N° richieste presentate x100	90%	99%	99%	99%	82,00%
		Accessibilità da sportello	N° sportelli attivati	2	2	2	2	2
		Apertura settimanale sportello	N° ore apertura sportelli / N° ore di servizio x100	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti	N° di provvedimenti rettificati/ N° provvedimenti rilasciati x100	5%	0%	1%	1%	0,00%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio provvedimenti	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio del provvedimento	30gg	22gg	20gg	20gg	30gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del Servizio	N° richieste presentate / N° personale dedicato	250	268	230	625	435,00
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	N° giudizi positivi / N° giudizi totali dell'iniziativa "mettiamoci la faccia" dello sportello unico imprese x 100	75%	nd	nd	nd	nd

Servizio	DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Volume dell'attività conseguita	(Numero iniziative attuate/iniziativa progettate per lo sviluppo del Distretto)*100	70%	55%	86%	100%	90,00%
		Grado di coinvolgimento delle imprese commerciali e artigianali nelle iniziative	(N. imprese coinvolte/N. totale imprese (commerciali e artigianali) del Distretto)*100	11,80%	15,60%	nd	nd	nd
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità del servizio	Numero canali di accesso anche multimediali per informazioni	3	4	4	4	n. 4
	Qualità tecnica	Indicatore di brand awareness: grado di conoscenza del Distretto da parte degli operatori commerciali	(N. utenti che conoscono il servizio/N. totale utenti interpellati)*100	59,60%	41,50%	nd	nd	nd
EFFICIENZA	Tecnica	Rispetto del budget	(Spesa effettiva impegnata/spesa stanziata)*100	44,70%	24,70%	27%	100%	100,00%
	Economica	Grado di copertura delle spese con finanziamenti	(Importo finanziamenti ottenuti/Totale spese per iniziative distrettuali)*100	94%	208%	nd	nd	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione degli operatori commerciali sugli eventi organizzati per l'animazione del centro storico	(Giudizi di customer satisfaction positivi (da sufficiente ad ottimo) /totale giudizi customer)*100	59,60%	37%	nd	nd	nd

Servizio	SERVIZI DI PIANIFICAZIONE AMBIENTALE							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Aggiornamento del rapporto sullo Stato dell'Ambiente	(N° di indicatori aggiornati ogni due anni /totale degli indicatori da popolare) *100	>70%	>60%	82,35%	100%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità ai dati relativi alla qualità dell'aria	numero punti di accesso attivati	3 punti	3 punti	3 punti	3 punti	3 punti
		Accessibilità ai dati inerenti la presenza di manufatti in amianto (coperture, camini, punti di abbandono)	numero di manufatti in amianto censiti e pubblicati sul portale dedicato alla presenza di amianto	1 punto Sportello emergenze ambientali	2 punti, sportello emergenze ambientali, portale dedicato	3 punti	2 punti	2 punti
		Accessibilità alla informazioni ambientali	NR SPORTELLI ATTIVATI- punti di accesso disponibili per acquisire informazioni ambientali	2 sportello emergenze ambientali, sito.	3, sportello energia, sportello emergenze ambientali sito	3 punti	2 punti	2 punti
	Qualità tecnica	Controlli effettuati su impianti termici	(percentuale di controlli effettuati sul totale degli impianti esistenti, rispetto alla percentuale minima prevista per legge)*100	>5%	>5%	5,18%	7,20%	6,16%
EFFICIENZA	Tecnica	Campagne di formazione e comunicazione organizzate	(N° soggetti raggiunti/N° soggetti coinvolti)*100	> 80%	> 80%	nd	>100%	100,00%
		Ripristino ambientale dei siti degradati	(percentuale di provvedimenti rispetto agli accertamenti di degrado)*100	>80%	>80%	> 80%	80,39%	85,00%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione delle richieste pervenute	(N° risposte evase/ N° segnalazioni e reclami)*100	>90%	>95%	91,70%	91,89%	98,00%

Servizio		CONTROLLI ED AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Grado di impiego delle guardie ecologiche volontarie	(N° ore uomo dedicate al controllo ambientale effettuate sull'anno/ n° ore di controllo programmate)*100	>90%	95%	97%	100%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità alle informazioni acquisite dagli Osservatori Tamoil e Arvedi	numero punti di accesso attivati	2, sito e Sportello Emergenze Ambientali	2, sito e Sportello Emergenze Ambientali	3	2, sito e Sportello Emergenze Ambientali	3
	Qualità tecnica	Grado di risposta alle segnalazioni di inquinamento acustico	(N° procedimenti attivati/numero di segnalazioni pervenute)*100	>80%	95%	87,50%	90%	100,00%
		Grado di risanamento acustico	(N. di situazioni di inquinamento risanate/n° di procedimenti avviati su base annua)*100	>60%	60%	64%	70,37%	90,00%
	Tempestività	Tempi di risposta alle segnalazioni di inquinamento acustico	N° di giorni intercorrenti tra le segnalazioni di potenziale inquinamento e la data Ordinanza di ripristino	75	60	60	60	55
EFFICIENZA	Tecnica	attività di controllo dello smaltimento di materiali da scavo	(N° dichiarazioni esaminate /N° di permessi di costruire rilasciati)*100	>90%	100%	100%	100%	100,00%
		contenimento dell'impatto acustico per manifestazioni in centro storico	(n° di autorizzazioni prescrittive in Deroga ai limiti rilasciate/ numero di autorizzazioni richieste)*100	>90%	100%	95%	95,57%	100,00%

Servizio		BONIFICHE SITI INQUINATI						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Indagini ambientali preliminari	(N° indagini ambientali concluse/segnalazioni di potenziale inquinamento)*100	>80 %	90%	75%	90%	90,00%
	Qualità tecnica	Monitoraggi ambientali su aree contaminate	(n° di monitoraggi effettuati/ N° monitoraggi previsti)*100	> 90%	95%	95%	100%	100,00%
		Grado di riqualificazione di un sito contaminato: livello di abbattimento degli inquinanti denominati COMPOSTI CLORURATI E idrocarburi	percentuale di riduzione della concentrazione dei contaminanti rispetto ai limiti di legge	> 60%	75%	70%	71%	80,00%
	Tempestività	Attivazione dei procedimenti in caso di inquinamenti delle acque e dei suoli	tempi di attivazione dei procedimenti / tempi previsti dalla normativa	<30 giorni	15 giorni	15 giorni	15 giorni	15 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Disponibilità dei dati ambientali relativi alle attività di riqualificazione dei siti contaminati in corso.	(N° dati ambientali elaborati e pubblicati / N° dati disponibili)*100	>80%	90%	83%	85,71%	80,00%

Servizio		CONCESSIONI OCCUPAZIONI PERMANENTI						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		istruttorie COSAP	$n^{\circ} \text{istruttorie COSAP} / n^{\circ} \text{denunce variazione COSAP}$				377	485
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità da sportello	N° sportelli attivati	1	1	1	1	1
		Apertura settimanale sportello	$N^{\circ} \text{ ore apertura settimanale} / N^{\circ} \text{ ore di servizio} \times 100$	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti (Concessioni occupazioni permenenti)	$N^{\circ} \text{ di Concessioni rettificate per errori} / N^{\circ} \text{ Concessioni rilasciate} \times 100$	5%	3%	2%	0%	3,55%
		Grado correttezza avvisi accertamento COSAP	$(n^{\circ} \text{annullamenti} / n^{\circ} \text{avvisi accertamento}) \times 100 =$	8%	5%	5,8% (al 31/12/14)	3,75%	4,72%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio concessioni	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio concessioni}$	50gg	40gg	40gg	30gg	30gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	$N^{\circ} \text{ provvedimenti (Concessioni occupazioni permanenti) presentate} / N^{\circ} \text{ personale dedicato}$	100	92	134	149	75
	Economica	Grado di accettazione imposizione	$(n^{\circ} \text{ricorsi tributari} / n^{\circ} \text{atti impositivi}) \times 100$	0,96%	0,48%		0,00%	0,00%
		Tasso recupero evasione COSAP	$(\text{Tot. imp. avv. acc. COSAP} / \text{Tot. Gettito COSAP ord. (dello stesso anno d'imposta)}) \times 100$	28%		11,51% (al 31/12/14)	10,11%	11,23%

Servizio		AUTORIZZAZIONI AL TRANSITO E ALLA SOSTA						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUALITA'	Accessibilità	Apertura settimanale sportello	N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti (Autorizzazioni)	N° di Autorizzazioni rettificate per errori / N° Autorizzazioni rilasciate x 100	5%	nd	nd	5%	0,0150%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio autorizzazioni segnaletica stradale	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell'autorizzazione (se necessita per il rilascio di parere da parte di altri settori/uffici)	3gg	3gg	3 gg	3gg	3gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	N° provvedimenti (Autorizzazioni) presentate / N° personale dedicato	500	1383	276,67	539	5023

Servizio	SEGNALETICA STRADALE							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUALITA'	Accessibilità	Apertura settimanale sportello	N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100	75%	78%	78%	78%	78%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti	N° di Autorizzazioni rettifiche per errori / N° autorizzazioni rilasciate x 100	5%	2%	2%	0%	0%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio autorizzazioni segnaletica stradale	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell'autorizzazione	30gg	30gg	30gg	30gg	30
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	N° provvedimenti rilasciati / N° personale dedicato	50	91	27	133	63

Servizio		GESTIONE RIFIUTI						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>n. utenze domestiche servite con modalità di raccolta porta a porta differenziata</i>	<i>n. utenti serviti/n. cittadini</i>	50%	48%	51%	100%	100%
		<i>percentuale totale di rifiuti differenziati raccolti</i>	<i>kg. rifiuti differenziati/kg rifiuti totali raccolti</i>	50%	49,38%	53,69%	60,86%	72%

Servizio		BIKE-SHARING						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>n. utenti ogni 10.000 abitanti</i>	<i>(n. utenti/abitanti) x 10000</i>	16	nd	15,73	29,2	38,6
		<i>n. biciclette ogni 10.000 abitanti</i>	<i>(n. biciclette/abitanti) x 10000</i>	6	nd	5,6	9,7	9,70%
		<i>media ritiri al giorno</i>	<i>(n. ritiri/giorni di servizio)</i>	10	nd	9,16	13,9	11,23%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità delle informazioni sul servizio</i>	<i>Istruzioni per l'accesso al servizio disponibili in forma cartacea e on-line.</i>	si	nd	si	si	si
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>n. di reclami annui presentati</i>	<i>n. reclami/n. iscritti</i>	<0,50%	nd	0,03%	0	0

Servizio		SISTEMA GESTIONI MUSEALI						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Grado di coinvolgimento delle scuole cittadine	(Nr scuole di ogni ordine e grado partecipanti alle attività didattiche/nr scuole presenti in città)*100	80%	88%	90%	86%	86%
		Variazione del pubblico alle iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio museale	(Nr utenti anno di riferimento-nr utenti anno precedente)/utenti anno precedente) *100	40%	39%	66%	50%	88%
		Grado di evasione delle richieste di collaborazione per eventi espositivi e culturali	(Nr opere e strumenti musicali concessi in prestito o in uso/nr richieste)*100	80%	84%	92%	94%	96%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità materiale informativo	Nr punti informativi anche multimediali	10	11 (aggiunto canale YouTube)	11	11	NR 13
	Qualità tecnica	Rispetto delle normative per la sicurezza di cose e persone	(Nr esiti positivi/nr controlli effettuati su impianti antintrusione, antincendio, estintori e porte tagliafuoco, telecamere a circuito chiuso)*100	90% esiti positivi	100% di esiti positivi	100% esiti positivi	100% esiti positivi	100% esiti positivi
	Tempestività	Tempestività nelle richieste di accesso agli archivi	Tempo intercorrente tra la richiesta presentata e la risposta fornita	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni
	Economica	Grado di copertura delle spese con sponsorizzazioni	(Entrate da sponsorizzazioni/Totale spese impegnate per iniziative realizzate nei musei)*100	Sponsorizzazioni= o > al 60% dei costi	70%	68%	60%	61%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer uguali o superiori a "interessante"/totale giudizi di customer	95%	100%	98%	96%	78%

Servizio	ORGANIZZAZIONE DIRETTA E INDIRETTA DI EVENTI PER LA PROMOZIONE TURISTICA DELLA CITTA'								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	
QUANTITA'		<i>Eventi e Manifestazioni</i>	<i>numero degli eventi</i>	superiore a 400	434	636	470	432	
		<i>Partecipazione del pubblico alle iniziative</i>	<i>Numero utenti</i>	superiore a 350.000	436.816	447.252	513.984	557.101	
		<i>Promozione turistica</i>	<i>n. collaborazioni</i>	superiore a 6	14	6	6	12	
QUALITA'		<i>Accessibilità</i>	<i>Facilità di reperimento delle informazioni</i>	<i>N° accessi sito, Kube, pannelli luminosi,</i>	non inferiore a 80.000	89.602	90.000	10.000	100
		<i>Qualità tecnica</i>	<i>Gradimento degli eventi proposti</i>	<i>N. sponsor privati</i>	superiore a 10	11	2	22	33
		<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività nelle risposte turistiche</i>	<i>Immedie al ricevimento (telefonicamente o tramite e_mail)</i>	in giornata lavorativa	in giornata lavorativa	in giornata lavorativa	in giornata lavorativa	in giornata lavorativa
EFFICIENZA		<i>Tecnica</i>	<i>Ricerca di sponsor e collaborazioni al fine di migliorare la qualità contenendo la spesa</i>	<i>eventi sponsorizzati/eventi totali (riferito a eventi in gestione diretta)</i>	25%		36%	74%	100%
		<i>Economica</i>	<i>Grado di copertura degli eventi diretti attraverso sponsorizzazioni</i>	<i>(Importo proveniente da sponsorizzazioni/Totale spese impegnate per iniziative realizzate)*100</i>	sponsorizzazioni i non inferiori al 60% dei costi	69%	68%	95,71%	53%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA			<i>report delle rassegne e rassegna stampa</i>	superiore a 5	13	8	6	2	

Servizio	GESTIONE E CONCESSIONE IN USO DELLA SALE COMUNALI E DELLE AREE PUBBLICHE							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Grado di evasione delle richieste	$(\text{Rapporto richieste ricevute/richieste evase}) * 100$	95/100	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità dello sportello info	Nr ore settimanali di disponibilità dell'operatore in rapporto all'orario di servizio	33/36 (orario estivo 30/33)	33/36 (orario estivo 30/33)	33/36 (orario estivo 30/33)	33/36 (orario estivo 30/33)	33/36 (orario estivo 30/33)
	Qualità tecnica	Rispetto delle normative per la sicurezza di cose e persone	$(\text{Nr esiti positivi/nr controlli effettuati su impianti antintrusione, antincendio, estintori e porte tagliafuoco, telecamere a circuito chiuso}) * 100$	90% di esiti positivi	100% di esiti positivi	100% di esiti positivi	100% di esiti positivi	100% di esiti positivi
	Tempestività	Puntualità nella soddisfazione delle richieste	Tempo intercorso tra ricevimento richiesta e risposta	Risposta entro 1 settimana	Risposta entro 1 settimana	Risposta entro 1 settimana	Risposta entro 1 settimana	Risposta entro 1 settimana
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	$\text{Nr soggetti che richiedono nuovamente il servizio rispetto all'anno precedente; nr reclami scritti}$	Almeno 20 soggetti che richiedano nuovamente il servizio; reclami scritti non superiori a 2	30; 0	48; 0	42; 0	36; 0

Servizio		GESTIONE PATRIMONIO IN USO A TERZI						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		nuove assegnazioni	$(n. \text{ unità assegnate} / n. \text{ unità disponibili}) * 100$	85%	68%	100%	88%	82%
		grado di utilizzo del patrimonio disponibile	$(\text{unità assegnabili} / \text{unità in disponibilità}) * 100$	non < all' 80%	83%	73%	83,00%	80%
		redditività patrimonio ad uso non commerciale	$(n. \text{ unità assegnate con contratto oneroso} / n. \text{ unità assegnate}) * 100$	non < al 90%	95%	86%	77,00%	80%
		grado di accessibilità del servizio	$(n. \text{ ore apertura al pubblico} / \text{ore di servizio}) * 100$	non < al 70%	77,70%	78%	78%	78%
QUALITA'	Accessibilità	accessibilità delle informazioni	n. pubblicazioni di disponibilità sedi	non < a 2	2	3	2	3
	Tempestività	Tempestività delle assegnazioni	n. giorni di media intercorrenti tra la domanda di assegnazione e la proposta di assegnazione alla Giunta Comunale	non > a 30 giorni	28	30	30	30
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		rilevazioni di customer	$(\text{schede di rilevazioni raccolte} / \text{utenti}) * 100$	non < al 30%	0	non effettuata	non effettuata	100%
		grado di soddisfazione dell'utenza	$(\text{Giudizi di customer non inferiori a buono} / \text{Totale giudizi di customer}) * 100$	non < al 50%	0	non effettuata	non effettuata	100%

Servizio		ASSEGNAZIONI ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Assegnazioni effettuate	$(n.alloggi\ assegnati/alloggi\ disponibili)*100$	70%	90%	78%	82%	56%
		Ore di apertura sportello	$(n.ore\ aperturaSportello\ Informativo/n.ore\ di\ servizio)*100$	non < al 70%	77,70%	78%	44,4	26%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità delle informazioni	n.graduatorie pubblicate	non < a 4	8	6	4	8'
	Qualità tecnica	Controlli effettuati sulle pratiche ingruatoria	$(n.pratiche\ verificate/n.demande\ in\ graduatoria)*100$	20%	17%	23%	25%	38%
		Controlli effettuati sulle pratiche in assegnazione	$(n.pratiche\ regolarizzate/n.demande\ controllate)*100$	40%	42%	37%	38%	27%
		ore di ricevimento specifico per colloqui personalizzati	$(n.ore\ di\ colloquio/ore\ di\ sportello)*100$	non < al 30%	30%	30%	44,50%	25%
Tempestività	Tempestività dell'assegnazione	n. di giorni intercorrenti tra l'accettazione dell'alloggio e l'adozione del provvedimento di assegnazione	non >a 30 gg.	30	30	30	25 giorni	

Servizio		SOSTEGNO AFFITTO					
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>domande evase</i>	$(n.domande\ evase/n.domandepresentate)*100$	100%	100%	100%	100%
		<i>domande accolte</i>	$(n.domande\ accolte/domande\ evase)*100$	70%	70%	99%	98%
		<i>grado di accessibilità del servizio</i>	$(n.ore\ apertura\ Sportello\ Informativo/n.ore\ di\ servizio)*100$	non < al 70%	78%	78%	78%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Accessibilità delle informazioni</i>	$(comunicazioni\ delle\ motivazioni\ di\ rigetto\ della\ domanda\ della\ domanda/domande\ rigettate)*100$	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	<i>grado di evasione delle richieste di informazione</i>	$(n.risposte\ fornite/richieste\ informazioni)*100$	100%	100%	100%	100%
		<i>ricorsi avverso rigetto domanda</i>	$(ricorsi\ presentati/domande\ rigettate)*100$	< al 10%	3%	0	0%
	Tempestività	<i>Tempestività della liquidazione</i>	<i>giorni intercorrenti tra l'adozione della determina di accoglimento della domanda e la liquidazione del contributo</i>	non >a 20 gg.	15 gg	20	1500%
EFFICIENZA	Economica	<i>Recuperi di spesa conseguenti ai controlli sulle autocertificazioni</i>	$Contributi\ non\ assegnati/totale\ della\ spesa\ delle\ domande\ presentate$	non < al 20%	27%	2%	10%

Servizio		MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE – 2016						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Interventi di manutenzione ordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione ordinaria portati a conclusione</i>	almeno pari a 700	950	758	903	1877
		<i>Interventi di manutenzione straordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione straordinaria progettati</i>	num. garantito di interventi progettati pari a 6	8	7	19	3
		<i>Grado di evasione delle richieste</i>	<i>(numero di risposte effettuate/richieste pervenute)*100</i>	almeno pari all'80%	85%	100%	86,80%	94,80%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente</i>	<i>numero di canali d'accesso per avviare le richieste d'intervento ed ottenere informazioni sullo stato attuativo</i>	pari a 3	pari a 3 (indirizzi mail, accesso telefonico, accesso diretto per e-mail)	3	3	3
	Qualità tecnica	<i>Grado di incidenza delle verifiche delle segnalazioni</i>	<i>(n. sopralluoghi effettuati/n. segnalazioni)*100</i>	minimo dell'80%	nd	91%	90,46%	65,12%
	Tempestività	<i>Tempo di attuazione degli interventi manutentivi segnalati e/o ritenuti rilevanti</i>	<i>Tempo massimo intercorrente tra le segnalazioni/rilevazioni e l'intervento effettuato</i>	massimo gg. 60	50 gg	40 gg	20 gg	13gg

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI – 2016						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Interventi di manutenzione ordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione ordinaria portati a conclusione</i>	almeno pari a 400	525	610	1057
		<i>Interventi di manutenzione straordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione straordinaria progettati</i>	almeno pari a 5	4	22	9
		<i>Grado di evasione delle richieste</i>	<i>(numero di risposte effettuate/richieste pervenute)*100</i>	= o > 80%	100%	85%	95%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente</i>	<i>numero di canali d'accesso per avviare le richieste d'intervento ed ottenere informazioni sullo stato attuativo</i>	3	3	3	3
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Grado di incidenza delle verifiche delle segnalazioni</i>	<i>(n. sopralluoghi effettuati / n. segnalazioni)*100</i>	= o > 80%	100	95%	96%
	<i>Tempestività</i>	<i>Attuazione degli interventi manutentivi ordinari richiesti o rilevati</i>	<i>tempo massimo intercorrente tra la richiesta/segnalazione/rilevazione e l'effettiva realizzazione dell'intervento</i>	max 60 gg	52 gg	40 gg	35 gg

Servizio		MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI STRADE, MARCIAPIEDI E PATRIMONIO STATALE						
Indicatori di performance dei servizi								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Interventi di manutenzione ordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione ordinaria effettivamente completati</i>	n. interventi garantiti pari a 600	700	1459	1242	837
		<i>Interventi di manutenzione straordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione straordinaria realizzati</i>	n. interventi garantiti e realizzati pari a 8	10	1162	53	13
		<i>interventi giornalieri antighiaccio</i>	<i>n. giorni coperti dal servizio</i>	n. interventi garantiti 20	30	16	31	11
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente</i>	<i>n. canale di accesso per segnalazioni ed informazioni</i>	numero punti di riferimento: 3	3	3	3	3
	<i>Tempestività</i>	<i>Soddisfamento delle anomalie segnalate</i>	<i>tempo minimo di intervento o di risposta, su segnalazione espressa in giorni</i>	Giorni: 30	30	30	30	30
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Grado di incidenza delle verifiche delle segnalazioni</i>	<i>(n. sopralluoghi effettuati /n. segnalazioni)*100</i>	n. sopralluoghi effettuati: 80%	80%	100%	100%	100%

Servizio		INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA SUL VERDE PUBBLICO						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Interventi di manutenzione ordinaria effettuati</i>	<i>n. di interventi di manutenzione ordinaria effettivamente completati</i>	n. interventi garantiti ameno pari 200	200	600	633	908
		<i>Interventi di manutenzione straordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione straordinaria realizzati</i>	n. interventi garantiti e realizzati pari a 6	10	5	4	9
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente</i>	<i>n. canali di accesso per segnalazioni ed informazioni</i>	3	3	3	3	3
	<i>Tempestività</i>	<i>Soddisfamento delle anomalie segnalate</i>	<i>tempo minimo di intervento o di risposta, su segnalazione espressa in giorni</i>	30	30	30	30	30
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Grado di incidenza delle verifiche delle segnalazioni</i>	<i>(n. sopralluoghi effettuati/n. Segnalazioni)*100</i>	100%	70%	100%	100%	100%

Servizio	CONSIGLIO COMUNALE							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Accoglimento della domanda di accesso agli atti	<i>(evasione richieste accesso formale agli atti da parte dei consiglieri/totale richieste di accesso agli atti)*100</i>	100%	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	Verifica dei requisiti giuridici	<i>(nr. proposte di deliberazioni revisionate/totale deliberazioni di consiglio comunale)*100</i>	80%	80%	45%	39%	32%
	Tempestività	Tempi medi pubblicazione atti del Consiglio	Tempo medio intercorrente tra l'approvazione del provvedimento e la sua pubblicazione sul sito	7 gg	7 gg	7 gg	7 gg	7 gg
		Tempi medi di pubblicazione dei verbali delle commissioni consiliari	Tempo medio intercorrente tra la seduta della commissione e la pubblicazione sul sito del relativo verbale (file audio)	2 gg	3 gg	1 giorno	1 giorno	1 giorno
		Tempi medi di pubblicazione del resoconto delle sedute di Consiglio	Tempo medio intercorrente tra la seduta del consiglio comunale e la pubblicazione sul sito del resoconto dei lavori	7 gg	7 gg	7 gg	7 gg	7 gg
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	Percentuali di valutazioni superiori a sufficiente /questionari distribuito ai consiglieri comunali	= o > a 80%	80%	n.d.	86%	non effettuata

Servizio	GIUNTA COMUNALE							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Livello di digitalizzazione	<i>(nr. provvedimenti digitalizzati/totale provvedimenti prodotti) *100</i>	100	5%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	Verifica dei requisiti giuridici	<i>(numero di proposte revisionate/totali deliberazioni di giunta comunale)*100</i>	50%	50%	10%	5%	5%
	Tempestività	Tempi medi pubblicazione all'Albo Pretorio Informatico	<i>n. di giorni intercorrenti mediamente tra la presa in carico dell'informazione e la sua pubblicazione sul sito.</i>	3 giorni	5 giorni	1 giorno	1 giorno	1 gg
		Tempi medi pubblicazione atti di giunta comunale	<i>nr. giorni intercorrenti tra l'approvazione del provvedimento e la sua pubblicazione sul sito</i>	3 giorni	3 giorni	3 giorni	3 giorni	3 gg

Servizio		BILANCIO						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUALITA'	Qualità tecnica	Autonomia finanziaria	(accertamenti entrate proprie correnti (Tit.I-III)/ accertamenti entrate correnti (Tit.I-II-III))*100 (dati Rendiconto della Gestione)	93%	82%	86%	88%	83%
		Capacità di programmazione dell'entrate correnti extratributarie	(accertamenti entrate correnti extratributarie (Tit.III)/previsione iniziale entrate correnti extratributarie (Tit.III))*100	101%	88%	96%	94%	96%
		Capacità di programmazione delle spese correnti (grado di trasformazione delle previsioni in impegni)	(impegni spesa corrente (Tit.I)/previsione iniziale spesa corrente (Tit.I))*100 (dati Rendiconto della Gestione)	95%	89%	93%	88%	90%
EFFICIENZA	Economica	Patto di stabilità interno	Differenza tra entrate finali e spese finali secondo il principio della "competenza mista"	Raggiungimento dell'obiettivo specifico di saldo	Raggiungimento dell'obiettivo specifico di saldo	Raggiungimento dell'obiettivo specifico di saldo	Raggiungimento dell'obiettivo specifico di saldo	
		Rispetto nuovi vincoli di finanza pubblica	Differenza non negativa tra entrate finali e spese finali secondo i nuovi vincoli di finanza pubblica	Raggiungimento dell'obiettivo specifico di saldo				Raggiungimento dell'obiettivo specifico di saldo
		Risultato finanziario di parte corrente	(accertamenti entrate correnti (Tit.I-II-III)/ impegni spese correnti (Tit.I) e rimborso prestiti (Tit.III))*100 (dati Rendiconto della Gestione)	107%	102%	108%	106%	104%

Servizio		SPESA						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUALITA'	Qualità tecnica	capacità smaltimento dei debiti pregressi in spesa corrente	$(\text{pagamenti residui passivi in spesa corrente (Tit.I)}/\text{residui passivi all'1/1 in spesa corrente}) * 100$	89%	89%	85%	80%	88%
		qualità dello smaltimento dei debiti pregressi in spesa corrente	$(\text{residui passivi con più di 2 anni di anzianità in spesa corrente (Tit.I)}/\text{totale residui passivi in spesa corrente}) * 100$	5%	5%	3,57%	15,50%	1%
		formazione debiti in spesa corrente a fine esercizio	$(\text{residui passivi di nuova formazione in spesa corrente (Tit.I)}/\text{impegni spesa corrente}) * 100$	19%	16%	17%	14%	16%
	Tempestività	velocità di pagamento delle spese correnti	$(\text{pagamenti spesa corrente (Tit.I)}/\text{impegni spesa corrente}) * 100$	81%	84%	83%	86%	84%
			<i>(dati Rendiconto della Gestione)</i>					
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		reclami per ritardato pagamento	$n.\text{segnalazioni annue pervenute all'Ufficio Reclami}$	0	0	0	0	0

Servizio	IMPEGNI							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Rilevazione impegni di spesa	numero di impegno contabilizzati	2884	2813	2619	3910	3010
			(dati procedura informatica gestione bilancio)					
	Tempestività	Tempo rilascio visto/parere di regolarità contabile	numero giorni necessari dal ricevimento degli atti	3gg	3gg	2gg	2gg	1,5 gg
			(verifica su timbro di ricevimento Ragioneria/Segreteria)					

Servizio		ENTRATA						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUALITA'	Qualità tecnica	capacità recupero dei crediti pregressi correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II)	(riscossioni residui attivi correnti (Tit.I-III)/ residui attivi correnti all'1/1)*100	76%	63%	76%	63%	52%
		qualità del recupero dei crediti pregressi correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II)	(residui attivi correnti con più di 5 anni di anzianità (Tit.I-III)/totale residui attivi correnti)*100	0%	0%	0%	0%	0%
		formazione crediti correnti a fine esercizio (esclusi i trasferimenti al Tit.II)	(residui attivi correnti di nuova formazione (Tit.I-III)/accertamenti entrate correnti)*100 (dati Rendiconto della Gestione)	28%	33%	26%	22%	20%
	Tempestività	velocità di riscossione delle entrate correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II)	(riscossioni entrate correnti ai Tit.I-III /accertamenti entrate correnti ai Tit.I-III)*100 (dati Rendiconto della Gestione)	72%	67%	70%	75%	76%
EFFICIENZA	Tecnica	ricorso anticipazioni di tesoreria	valore anticipazione di tesoreria a fine anno/entrate correnti accertate (Tit.I-II-III)	no ricorso	no ricorso	no ricorso	no ricorso	no ricorso

Servizio		REPERIMENTO RISORSE A BENEFICIO DELL'ENTE LOCALE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Grado di accesso ai bandi</i>	<i>(N. progetti presentati/N. bandi esaminati)*100</i>	13%	8,60%	17,50%	21,00%	17%
		<i>Progetti finanziati</i>	<i>(N. progetti finanziati/nr. Progetti presentati)*100</i>	50%	75%	33,33%	38,10%	100%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Approfondimenti contenuti bandi</i>	<i>(nr richieste di approfondimento/nr. Schede</i>	15%	16%	17,50%	21,00%	30%
	<i>Economica</i>	<i>Grado di finanziamento concesso</i>	<i>(ammontare contributi concessi/totale spesa del</i>	60%	53,07%	69,86%	85,00%	58%

Servizio		PROVVEDITORATO						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Percentuale gare on line sul totale delle gare effettuate	<i>N. gare on line/N. gare complessive</i>	0,30	1,38	0,93	0,91	0,88
		<i>N. affidamenti per beni e servizi</i>	<i>sommatoria gare pubbliche, procedure negoziate e affidamenti diretti</i>	86	75	79	250	242
QUALITA'	Accessibilità	<i>Report monitoraggio spese soggette a limite</i>	<i>evidenza delle spese soggette ai limiti normativi</i>	2	4	6	12	12
	Economica	<i>Riduzione spesa contratti assicurativi</i>	<i>spesa contratti assicurativi stipulati nell'anno/spesa assicurativa anno precedente</i>	10%	non rinnovato contratti	19,84	11,86%	1,83%
		<i>Impegni spesa vs anno precedente</i>	<i>variazione rispetto all'anno precedente/ ammontare speso anno precedent:</i>	61,00%	58,00%	49%	27,96%	19,90%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Miglioramento tempistica di acquisto spese in economia</i>	<i>tempo intercorrente tra richiesta e fornitura effettiva</i>	15	10	6	7	2,60

Servizio		RECUPERO EVASIONE ELUSIONE FISCALE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Soggetti coinvolti	$(\text{Sogg. colpiti da accertamento} / \text{Sogg. anagrafe tributaria}) * 100$	1,58%	3,22%	1,13%	2,61%	2,87%
QUALITA'	Accessibilità	Presenza di carta servizi	Carta dei servizi on line	si	si	si	si	si
	Qualità tecnica	Grado correttezza avvisi accertamento IMU	$(\text{n}^\circ \text{ annullamenti} / \text{n}^\circ \text{ avvisi accertamento}) * 100$	(ICI): 14%	18%	20%	9,61%	10,25%
		Grado correttezza avvisi accertamento TARSU	$(\text{n}^\circ \text{ annullamenti} / \text{n}^\circ \text{ avvisi accertamento}) * 100$	1%	2%	1,50%	0,25%	4,24%
EFFICIENZA	Tecnica	Importo medio avvisi accertamento IMU	$\text{Importo avv. acc. IMU} / \text{n}^\circ \text{ avvisi accertamento}$	(ICI): 1.684	2.050	1.553	1.505	990
	Economica	Tasso recupero evasione IMU	$(\text{Tot. importo avv. acc. IMU} / \text{Tot. Gettito IMU ordinario (dello stesso anno d'imposta)}) * 100$	11%		3,70%	6,67%	6,35%
		Tasso recupero evasione TARSU	$(\text{Tot. imp. avv. acc. TARSU} / \text{Tot. Gettito TARSU ord. (dello stesso anno d'imposta)}) * 100$	2%		4,31%	4,96%	7,91%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di accettazione imposizione	$(\text{n}^\circ \text{ ricorsi tributari} / \text{n}^\circ \text{ atti impositivi}) * 100$	0,96%	0,48%	1,22%	0,11%	0,30%

Servizio	SERVIZI TRIBUTI							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>consulenze IMU - TaRSU - COSAP fino al 2015</i>	<i>n°consulenze IMU - Tasi-TaRSU-COSAP fino al 2015 / n°denunce variazione IMU- Tasi -TaRSU-COSAP fino al 2015</i>	179%	235%	241%	228%	215%
QUALITA'	Accessibilità	<i>N. accessi al sito del servizio</i>	<i>N. accessi</i>	120.462	100.474	98.024	89.636	69071
		<i>Ore apertura settimanale</i>	<i>ore apertura sportelli / ore servizio settimanale</i>	77%	77%	77%	75%	77%
	<i>Presenza di carta servizi</i>	<i>carte di servizio on line</i>	SI	SI	SI	SI	si	
	Qualità tecnica	<i>Grado di contenzioso tributario con esito positivo con il comune</i>	<i>sentenze tributarie con esito positivo nell'anno /totale sentenze tributarie nell'anno</i>	50%	75%	1/1	9/4	80%
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Controlli effettuati sulle autodichiarazioni tributarie</i>	<i>Autocertificazioni ai fini tarsu sottoposte a controllo/totale autocertificazioni tarsu</i>		4%	0	90,90%	95%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Livello di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>Giudizi di customer con valutazione complessiva pari a "positivo"/totale customer riscontrate</i>	99%	91%	79%	43%	25%

Servizio		POLITICHE DELLE RISORSE UMANE E FINANZIARIE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		rapporto dipendenti / popolazione	totale dipendenti in servizio a tempo indeterminato / n. abitanti	< 1%	0,971%	0,960%	0,964%	0,972%
		% posti coperti su dotazione organica	(posti coperti / posti dotazione organica) *100	>90% dei posti previsti	91,00%	89,00%	92,65%	93,45%
		media incarichi di lavoro autonomo conferiti per Settore all'anno	incarichi di lavoro autonomo conferiti / n. Settori	< anno precedente - Media 1,5 (incarichi attribuiti con spese bilancio corrente, escluse vincolate)	1,53	0,85	1,17	1,00
	Qualità tecnica	Grado di attendibilità dei contenuti del programma annuale degli incarichi	Periodicità delle rilevazioni di verifica sullo stato effettivo degli incarichi conferiti.	trimestrale	eseguito - trimestrale	eseguito - trimestrale	eseguito trimestralmente	eseguito trimestralmente
		Grado di attendibilità delle proiezioni di spesa di personale	Periodicità delle rilevazioni di verifica sullo stato effettivo della spesa.	mensile	eseguito - mensile	eseguito - mensile	eseguito mensile	eseguito mensile
	Tempestività	Tempestività aggiornamento Sito	n. giorni intercorsi tra aggiornamenti della sezione personale con riferimento agli atti inerenti le politiche del personale	entro 15 giorni successivi all'esecutività dell'atto adottato	Eseguito nei 5 giorni	Eseguito nei 5 giorni	eseguito nei 5 giorni	eseguito nei 5 giorni
	Economica	% spesa di personale su spesa corrente	(spesa personale / spesa corrente) *100	mantenimento della spesa di personale sotto il 50% del valore della spesa corrente	35,2	34,6	34,40%	29,83%
		costituzione fondo dipendenti	fondo dipendenti = / < fondo anno 2010	Fondo annuale in riduzione rispetto a fondo 2010 di € 2.447.515,19	€ 2.182.696,67 (- 10,82%)	€ 2.160.116,09 (- 11,74%)	€ 2.233.086,68 (cessata norma del limite 2010)	2.224.288 nuovo limite: fondo 2015
		costituzione fondo dirigenti	fondo dirigenti = / < fondo anno 2010	Fondo annuale in riduzione rispetto a fondo 2010 di € 744.324,33	€ 612.299,24 (- 17,74%)	€ 608.196,81 (- 18,28%)	602.366,69 (cessata norma del limite 2010)	602.366,69

Servizio	POLITICHE DEGLI ORARI DI LAVORO PER I SERVIZI ALLA COLLETTIVITA'							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		ore di lavoro settimanali garantite in tutto l'ente	$(n. \text{ ore } \textit{complessive} \text{ di lavoro effettuate} / n. \text{ ore } \textit{teoriche} \text{ contrattuali da effettuare}) * 100$	presenza superiore all'85% della presenza contrattuale	86,79%	86%	87%	88%
		n. dipendenti a tempo pieno gestiti in forma automatizzata	$(n. \text{ dipendenti } \textit{gestiti} \text{ automatizzati} / n. \text{ dipendenti } \textit{in servizio}) * 100$	>95%	100%	100%	100%	100%
		n. dipendenti a tempo parziale gestiti in forma automatizzata	$(n. \text{ dipendenti } \textit{gestiti} \text{ automatizzati} / n. \text{ dipendenti } \textit{in servizio}) * 100$	>95%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Rendere note le disposizioni adottate circa l'orario di lavoro e le modalità di utilizzo degli istituti contrattuali	n. circolari, note, provvedimenti di interesse generale (anche via intranet) / anno	> di 20 all'anno	21	22	38	46
	Tempestività	Trasmissione al Servizio stipendi dati mensili inerenti le presenze ai fini stipendiali	Dati di pertinenza mensile	entro il giorno 5 del mese successivo	termine rispettato	termine rispettato	termine rispettato	termine rispettato
		Pubblicazione dati inerenti i tassi di assenza	Pubblicazione dati mensili	pubblicazione mensile entro il giorno 15 del mese successivo	termine rispettato	termine rispettato	pubblicazione regolare	pubblicazione regolare
EFFICIENZA	Tecnica	Tipologie di orario gestite (articolazioni orari, turni, cicli-turno ecc.)	n. tipologie di orario gestite su numero di dipendenti	<10%	56 su 694	8,43%	8,08%	7,44%
		tasso di presenza del personale in servizio su base mensile	$(n. \text{ giorni } \textit{lavorati} / n. \text{ giorni } \textit{lavorativi}) * 100$	>80%	81,81%	82,34%	82,07%	83,10%
		tasso di assenza del personale in servizio su base mensile (tiene conto di tutte le tipologie di assenza esclusi i recuperi)	$(n. \text{ giorni } \textit{di assenza} / n. \text{ giorni } \textit{lavorativi}) * 100$	<20%	18,19%	17,66%	17,93%	16,90%

Servizio		FABBISOGNO E GESTIONE DEL PIANO FORMATIVO DELL'ENTE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		dipendenti formati	$(\text{numero dipendenti formati su totale dei dipendenti}) * 100$	>58%	62%	57%	68%	75%
		formazione erogata	$(\text{numero corsi organizzati} / \text{numero corsi inseriti nel PF}) * 100$	>80%	79%	88%	95%	95%
	Qualità tecnica	customer sui docenti	attesta il gradimento dei docenti: percentuale di gradimento su 100%	>80%	75/80%	82%	85%	85%
	Tempestività	iscrizione a corso di formazione	giorni dalla richiesta del corso alla predisposizione determinazione di impegno di spesa	<10 gg	4 gg	4 gg	5gg	5gg
		piano formativo	giorni intercorrenti dall'approvazione alla pubblicazione su intranet e portale del Piano Formativo	<7 giorni dall'adozione del piano	4 gg	5 gg	5gg	5gg
EFFICIENZA	Tecnica	banca dati formazione	numero giorni per inserimento di ciascun corso	<10 gg	10 gg	8 gg	8gg	8gg
		attestati di partecipazione	numero giorni per invio attestati	<30 gg	30 gg	20 gg	18gg	18gg
	Economica	costo procapite	costo complessivo corsi organizzati / dipendenti formati	<80 €	€ 32,00	53,00	46,03	38.98
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		questionario di gradimento del corso	attesta il gradimento del corso : percentuale di gradimento su 100%	>80%	80/85%	85%	85%	85%

Servizio		COMUNICAZIONE ESTERNA					
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>visitatori unici sito</i>	<i>numero visitatori unici</i>	almeno 600.000	656.791	709.218	494.756
		<i>nuovi contenuti pubblicati su facebook</i>	<i>numero nuovi contenuti pubblicati</i>	>40	superiore a 40	superiore a 40	superiore a 40
		<i>numero utenti facebook su nuovi contenuti</i>	<i>numero utenti raggiunti dai contenuti su facebook Spaziocomune</i>	media utenti di 150	il dato è 133	il dato è 220	Il dato è 243
		<i>aggiornamento schede banca dati</i>	<i>numero schede aggiornate/ numero totale schede presenti in banca dati</i>	100%	117%	99%	100%
		<i>produzioni di prodotti grafici realizzati internamente</i>	<i>(n. produzioni grafiche interne/ produzioni grafiche totali)*100</i>	superiore al 95%	97%	95%	96%
QUALITA'	Accessibilità	<i>mail inviate dai cittadini a SpazioComune</i>	<i>(mail inviate dai cittadini al servizio SpazioComune/popolazione residente del Comune di Cremona)*100</i>	superiore al 1,5%	1,35%	1,87%	1,66%
		<i>Risposte date da SpazioComune alle mail scritte dai cittadini</i>	<i>(risposte via mail / sul numero di mail scritte dai cittadini)*100</i>	superiore al 95%	100%	100%	100,00%
	Tempestività	<i>Tempestività' di pubblicazione</i>	<i>nr. Giorni intercorrenti tra il ricevimento dell'informazione alla pubblicazione sul sito</i>	inferiore a 2 giorni lavorativi	1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo

Servizio	GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		reclami evasi	(numero reclami evasi in termini di istruttoria/numero totale reclami ricevuti)*100	90%	100%	100%	100%	100%
	Accessibilità	punti di raccolta dei reclami al front office e online	punti di raccolta reclami	non inferiore a 3	4	4	4	5
QUALITA'		invio dei reclami agli servizi/uffici interni	giorni lavorativi che intercorrono tra il reclamo ricevuto dal cittadino e l'invio agli servizi/uffici interni per la risposta.	non superiore a 3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	2-3 giorni lavorativi	2-3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
	Tempestività	risposta al cittadino	(riposte date prima del termine massimo di 30 giorni come previsto da regolamento/ sul numero totale reclami)*100	95%	97%	95%	91%	97%
		risposta ai reclami	giorni intercorrenti tra la presentazione del reclamo e la risposta al cittadino		17	16	12	12

Servizio	GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA E DEL PROTOCOLLO INFORMATICO						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Grado di utilizzo della posta elettronica certificata</i>	<i>Totale documenti digitali in partenza/documenti cartacei</i>	15%	21%	28%	37%
		<i>Grado di dipendenti abilitati al sistema di Protocollo Informatico</i>	<i>Dipendenti abilitati alla protocollazione/dipendenti abilitati alla visualizzazione</i>	12%	9%	17%	20%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Punti di accesso</i>	<i>N. punti di accesso per il ricevimento e la registrazione della corrispondenza in arrivo e in partenza</i>	7	3	9	dieci
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività della presa in carico dei documenti protocollati</i>	<i>Tempo medio tra protocollazione e visualizzazione documento</i>	immediato	immediato	immediato	immediato

Servizio		APPALTI						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		gare in gestione	(n. gare effettuate/affidamenti da attivare)*100	80%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	grado di accessibilità del servizio	(n. faq pubblicate/ricieste di chiarimenti) *100	90%	100%	100%	100%	100%
		Accessibilità delle informazioni	(n.affidamenti pubblicati/gare esperite)*100	100%	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	consulenze fornite	(n. consulenze ad operatori interni /n. richieste)*100	90%	93%	92%	100%	100%
		gare esperite positivamente	(n. affidamenti senza ricorsi/n. gare esperite)*100	100%	100%	100%	100%	4%
	Tempestività	Tempestività dell'attivazione della procedura di gara	n. gg. intercorrenti tra data approvazione progetto e pubblicazione bando	non> a 30 gg.	20gg	18gg	18gg	20gg
EFFICIENZA	Tecnica	ricorso a consulenze esterne	con ricorso a consulenze esterne/gare esperite*100	non > al 5%	0%	0	0%	0%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		rilevazioni di customer	schede di rilevazioni raccolte /utenti*100	non < al 10%	non < al 10%	non effettuata formalmente	non effettuato	100%
		grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer non inferiori a buono /Totale giudizi di customer*100	non < al 50%	non < al 50%	non effettuata formalmente	non effettuato	100%

Servizio	GESTIONE LOGISTICA ALLESTIMENTI							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Grado di evasione della domanda	$(n. \text{ richieste di interventi di facchinaggio evase} / n. \text{ Allestimenti complessivi}) * 100$	90%	80%	95%	99,73%	100%
		Percentuale di movimentazioni interne rispetto agli allestimenti complessivi	$(n. \text{ interventi di facchinaggio per traslochi interni} / n. \text{ allestimenti complessivi}) * 100$	50%	30%	43%	4,70%	61%
		Percentuale di movimentazioni esterne (eventi/manifestazioni)	$n. \text{ interv. di facchinaggio per eventi - manifestazioni} / n. \text{ allestimenti complessivi} * 100$	50%	70%	19%	23%	42%
QUALITA'	Accessibilità	Utilizzo mail di servizio dedicata	$(n. \text{ richieste pervenute con mail di servizio} / n. \text{ richieste complessive}) * 100$	90%	100%	100%	100%	100%
	Tempestività	Tempi di evasione della domanda	tempo intercorrente tra richiesta e erogazione del servizio	5 giorni	4 giorni	3 giorni	3 giorni	3
	Economica	Andamento spesa facchinaggio	$\text{spesa facchinaggio annua impegnata} / \text{allestimenti complessivi}$	€ 1.330,00	€ 1.000,00	€ 285,00	€ 122,13	€ 82,85
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza esterna per allestimenti manifestazioni	$N. \text{ di questionari con gradimento superiore a positivo (come valutazione di sintesi)} / n. \text{ questionari compilati}$	60%	non rilevato	non rilevato	non rilevato	nd

Servizio	GESTIONE PARCO AUTOMEZZI							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Auto parco automezzi in rotazione	(auto assegnate in rotazione/totale parco automezzi)*100	3%	3%	3%	3,60%	3,75%
		Auto parco automezzi in rotazione	(auto assegnate ad uso esclusivo/totale parco automezzi)*100	97%	nd	97%	96,40%	96,25%
QUALITA'	Accessibilità	Schede dati parco automezzi	settori utilizzatori del parco automezzi destinatari di schede informative	100%	2	100%	100%	100%
	Tempestività	Tempestività delle manutenzioni	tempo medio intercorrente tra richiesta di manutenzione e l'erogazione dell'intervento	7 giorni	7 giorni	7 giorni	7 giorni	7 giorni
		Tempestività dei controlli sul limite di spesa	tempo medio intercorrente tra il primo monitoraggio e i successivi	almeno pari a 30 giorni	30 giorni	30 giorni	30 giorni	30 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di utilizzo medio degli automezzi	km percorsi automezzi/totale automezzi	8.000 km	10.000 km	6.032	8.756	7.121 km
	Economica	Limite di spesa parco automezzi	30% spesa impegnata rispetto al 2009 dal 01/05/2014(€ 12.900,00)	21569,22 - dal 2016 nuovo limite 12.941,53	21.569,22	16.911,49	11.914,38	12.449,31
		Autofinanziamento della spesa parco automezzi	totale spesa parco automezzi/totale entrata da aste pubbliche beni mobili		0%	44%	0%	0%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione per l'utenza	n giudizi positivi / n. giudizi complessivi		non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato

Servizio		Sistema Informativo Territoriale						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Media annua di elaborati planimetrici (relativi all'anno chiuso) inseriti nel DBT (Data Base Topografico)	N. elaborati planimetrici inseriti nel DBT / N. elaborati planimetrici ricevuti nell'anno	62%	67%	29%	7%	100%
		Media annua degli elaborati planimetrici residui inseriti nel DBT	N. elaborati planimetrici inseriti nel DBT / N. elaborati planimetrici residui (annualità pregresse)	30%	33%	0%	7%	15%
		Media annua di elaborazioni soddisfatte	N. elaborazioni informatiche soddisfatte / N. elaborazioni informatiche richieste	80%	85%	89%	68%	77%
		Manutenzione della rete GPS	N. monografie elaborate / N. nuovi chiodi GPS posizionati	90%	nessun nuovo chiodo GPS posizionato nel 2013	100%	75%	71%
		Media annua numeri civici assegnati	N. civici assegnati / N. accessi aperti	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità del servizio	N. Canali disponibili / N.Canali Potenziali (tel, sportello, web, intranet, ...)	77%	77%	77%	77%	77%
		Accessibilità delle informazioni sul servizio	elenco dei servizi SIT disponibile on line - scheda internet	17 : visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(9), CDU, estratti mappa, monografie, INTRANET: insito, patrimonio, estratti, visure	visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(15), CDU, estratti mappa, monografie, INTRANET: insito, patrimonio, estratti, visure	visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(18), CDU, estratti mappa, monografie, INTRANET: insito, patrimonio, estratti, visure	visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(27), statistiche territoriali, CDU, estratti mappa, monografie, consultazione pratiche edilizie	44 : visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(35), statistiche territoriali, CDU, estratti mappa, monografie, consultazione pratiche edilizie
	Qualità tecnica	Grado medio di qualità topologica negli oggetti geometrici del DBT	N.oggetti topologicamente corretti / N. oggetti totali	96%	94%	96%	96%	99%
		Grado di coerenza della veridicità dei dati alfanumerici nelle elaborazioni trattate	Media dell'affidabilità dei dati consegnati (in base al grado di affidabilità delle singole banche dati incrociate per le elaborazioni)	95%	96%	94%	96%	96%
		Grado di giusta classificazione degli oggetti DBT	Numero di oggetti del DBT erroneamente classificati rispetto le specifiche della regione	83	51	47	40	30
		Grado di automatizzazione erogazione estratti di mappa	N estrazioni automatiche / Totale estrazioni (automatiche + estraz. con richiesta di intervento)	90%	89%	91%	88%	93%
		formazione interna	Numero di ore di corsi, incontri formativi/informativi tenuti, per migliorare l'uso di software avanzato all'interno dei servizi	0	27 (15 per geoportale - 12 per DBT)	nessun corso fatto	nessun corso fatto	115 (73 per accertamenti catastali, 30 per
	Tempestività	Tempestività della presa in carico	N. di giorni intercorrenti mediamente tra la presentazione della domanda e l'accesso al servizio	5 giorni	6 giorni	4 giorni	5 giorni	5 giorni
		Tempestività risposta web	Secondi di risposta WEB - riquadro centrale cartografia interattiva	11 secondi	9 secondi	7 secondi	7 secondi	10 secondi
	EFFICIENZA	Economica	Risparmio Stampe	N. estrazioni digitali (stampe evitate) x costo medio stampa	125 €	165 €	140 €	170 €
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza (interna)	Media dei giudizi Customer Satisfaction	faccine: 15 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 15 questionari inviati e 15 ritornati	faccine: 16 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 16 questionari inviati e 16 ritornati	faccine: 21 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 21 questionari inviati e 21 ritornati	Faccine: 10 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 10 questionari inviati e 10 ritornati	Faccine: 8 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 14 questionari inviati e 8 ritornati

Servizio								
SERVIZI STATISTICI								
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>N° prezzi al consumo rilevati annualmente</i>	<i>prezzi rilevati / prezzi ipotizzati</i>	>90%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Pubblicazione annuario statistico</i>	<i>n. tabelle pubblicate / n. tabelle previste</i>	>90%	100%	100%	100%	Non presentato
	Tempestività	<i>Fornitura dati statistici a soggetti diversi</i>	<i>n. giorni dalla richiesta</i>	entro 30 giorni	Tutti i dati richiesti sono stati forniti entro 30 giorni (dati 49)	Tutti i dati richiesti sono stati forniti entro 30 giorni (dati 52)	Tutti i dati richiesti sono stati forniti entro 30 giorni (dati 42)	Tutti i dati richiesti sono stati forniti entro 30 giorni (dati 50)
		<i>Pubblicazione annuario statistico</i>	<i>entro 365 giorni conclusione anno rilevato</i>	entro 31 dicembre dell'anno successivo	Annuario presentato il 30 novembre 2013	Annuario presentato il 18 dicembre 2014	Annuario presentato il 4 dicembre 2015	Non presentato

Servizio	AVVOCATURA: tutela legale e patrocinio in favore dell'ente							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Grado di contenzioso annuo	(n. vertenze giudiziali rilevate nell'anno/pratiche oggetto di contenzioso)*100	30%	30%	30%	20%	0/7 *100
	<i>Tempestività</i>	Tempestività nell'erogazione di pareri interni	nr. giorni medi intercorrenti tra la richiesta di pareri e il rilascio di risposte	20 giorni	20 giorni	20 giorni	10 giorni	10 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di contenzioso risolto favorevolmente	(n° di vertenze conclusesi in senso favorevole/totale vertenze)*100	80%	70%	90%	86%	85%