



CITTÀ DI TORINO

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE

Volume 1

**Piano Dettagliato degli
Obiettivi**

2015

INDICE

INTRODUZIONE

1. OBIETTIVI STRATEGICI E SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE DELL'ENTE	Pag. 1
2. OBIETTIVI STRATEGICI E SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE DI DIREZIONE	Pag. 19
3. DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO	
3.1 Informazione e Comunicazione Pubblica, Rapporti con il Cittadino	Pag. 65
3.2 Attività di Rappresentanza, Manifestazioni e Grandi Eventi	Pag. 69
3.3 Attività internazionali	Pag. 72
4. SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA	
4.1 Obiettivi del Servizio Centrale Avvocatura	Pag. 83
4.2 Assistenza giuridica e legale	Pag. 86
5. DIPENDENZE DIRETTE DEL SEGRETARIO GENERALE	
5.1 Attività di supporto alla Giunta Comunale	Pag. 91
5.2 Gestione Contratti	Pag. 94
6. SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE	
6.1 Obiettivi del Servizio Centrale Consiglio Comunale	Pag. 99
6.2 Attività di supporto al consiglio comunale e avvicinamento dei cittadini alle istituzioni	Pag. 102
7. DIPENDENZE DIRETTE DELLA DIREZIONE GENERALE	
7.1 Segreteria della Direzione Generale	Pag. 111
7.2 Grandi Progetti Urbani	Pag. 113
8. DIREZIONE DI STAFF CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI	
8.1 Pianificazione e controlli interni	Pag. 117
8.2 Gestione delle sedi comunali	Pag. 119
8.3 Obiettivi Area Appalti ed Economato	Pag. 122
8.4 Gestione appalti e acquisto di beni e servizi	Pag. 124
9. DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI COMUNALI	
9.1 Partecipazioni comunali	Pag. 131
9.2 No profit e vigilanza cimiteri	Pag. 133

10. DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO	
10.1 Gestione dei servizi tributari	Pag. 137
10.2 Gestione dei servizi catastali	Pag. 145
10.3 Gestione e coordinamento delle attività di arredo urbano, rigenerazione urbana e integrazione	Pag. 147
11. DIREZIONE ORGANIZZAZIONE	
11.1 Gestione delle Risorse Umane	Pag. 161
12. DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE	
12.1 Attività di Polizia Municipale	Pag. 175
12.2 Gestione Protezione Civile	Pag. 203
13. DIREZIONE FINANZA	
13.1 Gestione delle risorse finanziarie	Pag. 217
14. DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE	
14.1 Obiettivi Area Edilizia Privata	Pag. 225
14.2 Autorizzazione e controllo dell'attività edilizia	Pag. 228
14.3 Obiettivi Area Urbanistica	Pag. 235
14.4 Pianificazione urbanistica, governo delle trasformazioni urbane, progettazione e concertazione degli interventi	Pag. 238
14.5 Obiettivi Area Ambiente	Pag. 240
14.6 Ambiente	Pag. 242
15. DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER EDILIZIA PUBBLICA	
15.1 Pianificazione e controllo LL.PP. e gestione dei servizi correlati	Pag. 255
15.2 Progettazione e realizzazione del programma LL.PP.	Pag. 264
16. DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI PATRIMONIO E VERDE	
16.1 Obiettivi e specifiche di performance di Staff della Direzione	Pag. 297
16.2 Gestione verde pubblico	Pag. 299
16.3 Gestione automezzi della Città e servizi di trasporto	Pag. 304
16.4 Gestione interventi di manutenzione su immobili e impianti della Città	Pag. 307
16.5 Obiettivi Area Patrimonio	Pag. 312
16.6 Pianificazione, gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare	Pag. 315
17. DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITA'	
17.1 Obiettivi e specifiche di performance di Staff della Direzione	Pag. 335
17.2 Mobilità	Pag. 338
17.3 Infrastrutture e spazio pubblico	Pag. 344
18. DIREZIONE CULTURA EDUCAZIONE E GIOVENTU'	
18.1 Promozione della Città e turismo	Pag. 365
18.2 Promozione e gestione attività, iniziative e manifestazioni culturali	Pag. 370
18.3 Biblioteche civiche	Pag. 373
18.4 Valorizzazione e sviluppo del patrimonio culturale e museale	Pag. 377
18.5 Arti contemporanee	Pag. 380
18.6 Affari generali ed intercultura	Pag. 383

18.7 Patrimonio scolastico	Pag. 386
18.8 Obiettivi Area Gioventù e Pari Opportunità	Pag. 387
18.9 Politiche per i giovani	Pag. 390
18.10 Pari opportunità, politiche di genere, volontariato e cittadinanza attiva	Pag. 393
18.11 Obiettivi Area Servizi Educativi	Pag. 396
18.12 Gestione nidi, scuole per l'infanzia e servizi al sistema educativo scolastico	Pag. 398
18.13 Attività integrative al sistema educativo scolastico	Pag. 410
18.14 Orientamento, adolescenti e Torino Città Universitaria	Pag. 413
18.15 Istituzione dei centri di cultura (ITER)	Pag. 416
19. DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE	
19.1 Attività di programmazione e supporto alla struttura centrale e alle strutture periferiche	Pag. 431
19.2 Anziani	Pag. 435
19.3 Disabili	Pag. 437
19.4 Famiglia, salute e adulti in difficoltà	Pag. 439
19.5 Minori	Pag. 441
19.6 Stranieri e nomadi	Pag. 444
19.7 Obiettivi Area Edilizia Residenziale Pubblica	Pag. 446
19.8 Sviluppo e gestione dell'edilizia residenziale pubblica e politiche per la casa	Pag. 448
20. DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO	
20.1 Obiettivi Area Commercio e Attività Produttive	Pag. 447
20.2 Pianificazione e controllo commercio su aree private, pubbliche e mercatali - Regolamentazione attività economiche e di servizio	Pag. 459
20.3 Obiettivi Area Sviluppo, fondi europei, innovazione e smart city	Pag. 468
20.4 Politiche attive del lavoro e della formazione	Pag. 471
20.5 Sviluppo dell'economia torinese	Pag. 477
20.6 Gestione Sistema Informativo	Pag. 482
21. DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI	
21.1 Decentramento – Circoscrizione 1-10	Pag. 507
21.2 Decentramento – Circoscrizione 1	Pag. 510
21.3 Decentramento – Circoscrizione 2	Pag. 520
21.4 Decentramento – Circoscrizione 3	Pag. 532
21.5 Decentramento – Circoscrizione 4	Pag. 543
21.6 Decentramento – Circoscrizione 5	Pag. 557
21.7 Decentramento – Circoscrizione 6	Pag. 571
21.8 Decentramento – Circoscrizione 7	Pag. 582
21.9 Decentramento – Circoscrizione 8	Pag. 592
21.10 Decentramento – Circoscrizione 9	Pag. 606
21.11 Decentramento – Circoscrizione 10	Pag. 616
21.12 Obiettivi Area Servizi Civici	Pag. 626
21.13 Servizi Demografici Polifunzionali e Statistici	Pag. 629
21.14 Obiettivi Area Sport e Tempo Libero	Pag. 641
21.15 Promozione iniziative sportive e di tempo libero e gestione degli impianti sportivi	Pag. 643

Introduzione

Piano Dettagliato degli Obiettivi (PdO) della Città di Torino per l'esercizio 2015

Per l'esercizio 2015 la Città di Torino si è inizialmente dotata di un Piano per la predisposizione del PEG/PdO provvisorio, formalmente approvato con determinazione del Direttore Generale n. mecc. 2015/40238/066 del 23 gennaio 2015.

L'adozione definitiva del PEG/PdO, come pure la conseguente assegnazione formale degli obiettivi, è oggi resa possibile, essendo stato approvato il Bilancio di previsione dell'Ente il 31.07. 2015.

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

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

Si precisa infine, che fin dal Piano provvisorio, gli obiettivi di pianificazione dell'attività gestionale di ciascuna direzione sono affiancati, anche per il 2015, da obiettivi trasversali derivanti dalla recente normativa in tema di anticorruzione (d.l. 190/2012) e trasparenza (d.l. 33/2013).

La struttura del PEG/PdO della Città di Torino, per l'anno 2015, è informata ai principi della riforma individuata dalla Legge 4 marzo 2009 n°15 e dal successivo D.Lgs. attuativo del 27 ottobre 2009, n°150 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, perseguito con le modalità contenute nel "Ciclo e Sistema di misurazione e valutazione della Performance" approvato con deliberazione quadro della Giunta Comunale.

In particolare, è confermata l'adozione del concetto di Performance Organizzativa, che esprime il risultato conseguito dall'intera organizzazione, ovvero da una sua componente, ai fini del raggiungimento di determinati obiettivi e, in ultima istanza, della soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

Gli obiettivi e gli indicatori riferiti alla Performance Organizzativa contribuiscono a formare gli elementi di valutazione della Performance individuale così come previsto dall'art. 9 del D.Lgs. 150/09.

Il PEG/PdO è strutturato su diversi livelli di pianificazione:

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

La performance è rappresentata attraverso due modalità alternative e complementari:

- modalità “**descrittiva sintetica**”, che individua il consolidamento o lo sviluppo dei prodotti/prestazioni/attività/servizi; tali obiettivi risultano per lo più associati a strumenti di misurazione del tipo “rispetto del cronoprogramma”
- modalità “**specificata di performance e/o specificata di qualità**” rappresentata da:
 - descrizione/caratteristica della prestazione
 - indicatori
 - target o risultato atteso.

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

Il presente Piano esecutivo di gestione, infine, è redatto in coerenza con il bilancio di previsione e con la Relazione previsionale e programmatica e contiene, unificati organicamente, il Piano dettagliato degli obiettivi di cui all’art. 108 del T.U. 267/2000 ed il Piano della performance di cui all’art. 10 del D.Lgs 150/09, ai sensi e per gli effetti del comma 3 bis dell’art. 69 del T.U. 267/2000, introdotto dall’art. 3 del D.L. 174/12, convertito dalla L. 213/12.

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

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

Il PEG 2015 si situa in un sistema di riferimento a tre assi:

1) il primo asse è costituito da una orgogliosa continuità con le Giunte precedenti, in particolare sui versanti:

- 1.1 della trasformazione urbana;
- 1.2 della tenuta dei livelli di welfare e potenziamento della sussidiarietà;
- 1.3 della centralità dello sviluppo turistico, culturale e della promozione sportiva.

2) il secondo è costituito dalla ristrutturazione delle risorse, necessaria per percorrere il primo asse in regime di inevitabile e progressiva contrazione delle disponibilità finanziarie (stessi risultati con meno mezzi); di esso fanno parte:

- 2.1 la ristrutturazione permanente della macchina comunale verso una dimensione snella, corta, altamente informatizzata;
- 2.2 il miglioramento della performance di riscossione in competenza e dei residui delle entrate al fine di garantire il rispetto di tutti gli obiettivi di cassa individuati dalla pianificazione finanziaria;
- 2.3 la liberazione di risorse patrimoniali (mobiliari e immobiliari) per rispettare il patto di stabilità, abbassare lo stock del debito e focalizzare la finanza verso gli obiettivi prioritari;

3) il terzo asse è costituito dal riposizionamento della Città nel sistema nazionale e internazionale, nella convinzione che i primi 2 assi possono essere costruiti solo nella prospettiva di un salto di qualità della Città nel panorama istituzionale e mondiale; per questo rientrano in questo asse:

- 3.1 la partecipazione a tutto il sistema dei bandi e delle alleanze europee, con particolare evidenza del progetto "SMART CITY" (Torino Città di scienza ricerca tecnologia in un network europeo);
- 3.2 il potenziamento delle già concrete presenze della Città nei campi della cooperazione e della progettualità internazionale, nonché la realizzazione di campagne comunicazionali strategiche in occasione dei prossimi eventi a rilevanza internazionale.

Nelle pagine seguenti sono individuati i principali obiettivi collegati agli assi strategici sopra individuati.

1.1.a. TRASFORMAZIONE URBANA - OBIETTIVI STRATEGICI

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
Variante 200	Approvazione	Pluriennale	Presentazione alla Giunta Comunale del documento di sintesi entro fine ciclo PEG	DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE
Piano Particolareggiato Regaldi	Approvazione	Pluriennale	Approvazione definitiva del Piano in variante al PRG entro fine ciclo PEG	DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE
Città Universitaria	Aggiudicazione Bandi	Annuale	Entro fine ciclo PEG	DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE
Apertura del "Polo del Novecento" presso i palazzi di San Celso e San Daniele dei Quartieri Militari.	Ultimazione cantiere Via del Carmine 14 e avvio iter amministrativo per le attività di allestimento del "Polo" in sinergia con Regione Piemonte e Compagnia di San Paolo	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	DIREZIONE CULTURA EDUCAZIONE E GIOVENTÙ DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L'EDILIZIA PUBBLICA
Sistemazione superficiale Passante Ferroviario: da corso Vittorio Emanuele II a piazza Baldissera, stazione Rebaudengo e attraversamenti via Cervino e via Valprato	Stato di avanzamento	Pluriennale	SAL 30 %	DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ
Piano Città: completamento sovrappasso ferroviario per secondo accesso alla Falchera	Stato di avanzamento	Pluriennale	SAL 20%	

1.1.b. TRASFORMAZIONE URBANA - SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE

TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
						Manten.	Miglior.	
GESTIONE TECNICA, AMMINISTRATIVA E CONTABILE DELLE OPERE PUBBLICHE APPALTATE DALLA CITTÀ	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate <u>con mezzi interni</u>	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	(Importo delle opere x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		92%		95%	DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER L'EDILIZIA PUBBLICA
	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate <u>con mezzi esterni</u>		(Importo delle opere x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		86%		95%	DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI, PATRIMONIO E VERDE DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ
GESTIONE RIFIUTI	Garantire la corretta gestione dei rifiuti		Numero tonnellate rifiuti differenziati/ Numero totale tonnellate rifiuti		42,2%	41%		DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE - AREA AMBIENTE

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
Anziani non autosufficienti	Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure	Pluriennale	Funzionamento a regime degli sportelli di accesso e dei nuovi processi valutativi	DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
	Definizione nuovo accordo con le Asl per la gestione degli interventi domiciliari nell'anno 2015		Riequilibrio dei rapporti finanziari in materia anche in attuazione delle nuove norme in materia di armonizzazione contabile	
Garantire piena efficacia alla figura del Disability Manager	Approvazione e avvio del Piano di lavoro del Coordinamento Interdirezionale secondo le indicazioni della Direzione Generale	Pluriennale	Rilevazione dell'accessibilità di tutti gli uffici comunali aperti al pubblico Approvazione del PEBA (Piano per l'eliminazione della barriere architettoniche)	DIREZIONE GENERALE DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE DIREZIONE CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI

1.2.b. TENUTA DEI LIVELLI DI WELFARE E POTENZIAMENTO DELLA SUSSIDIARIETÀ- SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE

TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
						Manten.	Miglior.	
NIDO D'INFANZIA A GESTIONE DIRETTA	Offerta servizio Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Costo orario a bambino del servizio di Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Valore totale spesa impegnata per Nidi / (numero bambini iscritti Nidi x giorni di apertura annui x numero ore medio di apertura giornaliera)		5,4 euro	<= 5,4 euro		AREA SERVIZI EDUCATIVI
SERVIZI SOCIALI	Interventi di Welfare	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino entro i tempi di riferimento	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	7 gg	100%	100%		DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE
		Indicazione delle strutture di pronto intervento minori disponibili all'accoglienza nei casi necessari	n° Inserimenti entro i tempi di riferimento / n° Richieste inserimenti	24 ore	100%	100%		
EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	Assegnazione alloggi di edilizia sociale	Esito delle richieste di assegnazione di alloggi di edilizia sociale	N° alloggi assegnati / N° richieste di accesso alla graduatoria		3%			DIREZIONE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
		Esito delle richieste di assegnazione di alloggi di edilizia sociale	N° alloggi assegnati / N° aventi diritto inseriti in graduatoria		40%			
		Esito delle richieste di assegnazione di alloggi di edilizia sociale presentate su segnalazione dei Servizi Socio Assistenziali	N° alloggi assegnati / N° segnalazioni ricevute		92%			
SERVIZI TRIBUTARI	Welfare fiscale: agevolazioni Tarsu concesse a particolari categorie di contribuenti	Importo concesso per le agevolazioni	Importo impegnato per agevolazioni ISEE/ numero beneficiari		75,64	67,50		DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
Realizzare secondo i programmi e le linee operative definite le attività di organizzazione e di supporto finalizzate allo svolgimento delle iniziative di "Torino 2015 Capitale Europea dello Sport"	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Entro fine ciclo peg	DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI
Organizzazione Ostensione della Sindone (19 aprile-24 giugno 2015)	Rispetto del cronoprogramma	Annuale	Entro il mese di giugno	SERVIZIO RELAZIONI INTERNAZIONALI, PROGETTI EUROPEI, COOPERAZIONE E PACE
Attuazione del piano degli eventi previsti per Torino 2015	Realizzazione delle attività previste nelle aree di competenza	Annuale	Entro fine ciclo PEG	DIREZIONE CULTURA EDUCAZIONE E GIOVENTÙ

1.3.b. CENTRALITÀ DELLO SVILUPPO TURISTICO E CULTURALE E DELLA PROMOZIONE SPORTIVA - SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE

TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
						Manten.	Miglior.	
SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO	Prestito librario		numero prestiti/ numero abitanti anno corrente	1.01 media triennio 2012/2014	0,98	0.90		DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ
GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI	Monitoraggio grado di utilizzo degli impianti	Garantire il mantenimento del livello di presenza degli utenti su 5 impianti di rilevanza cittadina (Piscina Stadio Monumentale, Stadio del ghiaccio Tazzoli, Palazzo dello Sport, Stadio Nebiolo, Palazzetto Le Cupole)	n. spettatori		353.836	354.000		DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI AREA SPORT E TEMPO LIBERO
			n. utenti		264.437	265.000		
		Ottimizzare il grado di utilizzo strutture sportive	n. ore effettivamente utilizzate/n. ore disponibili (media impianti)		77%		80%	

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
Ricollocazione degli uffici e dei servizi aventi sede in immobili della Città oggetto di dismissione: progetto Grande Sede in attuazione della deliberazione della Giunta Comunale 2015/00449/131	Stato di avanzamento	Pluriennale	Relazione contenente l'esito della negoziazione e studio di fattibilità	DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI, PATRIMONIO E VERDE
Riprogettazione sistema informativo Patrimonio Immobiliare	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Attivazione modulo "inventario" ed "energy"	DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI, PATRIMONIO E VERDE DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO
Realizzazione attività previste in sede di "Steering Committee": Virtualizzazione posti di lavoro	Avvio sperimentazione	Pluriennale	Almeno 240 pdl virtualizzati entro fine ciclo Peg	DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO
Elaborazione di linee guida per la gestione dei soggetti no profit partecipati	Predisposizione piano operativo di razionalizzazione	Annuale	Entro il 31.12.2015	DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI COMUNALI E DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ
Piano di riorganizzazione società partecipate	Delibera di C.C. entro i termini di legge (31.05.2015)	Annuale	Delibera da approvare entro i termini di legge	DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI COMUNALI
Realizzazione del programma di estensione del Sistema Qualità UNI EN Iso 9001	Rispetto Piano delle attività 2015/2016	Annuale	Entro fine ciclo Peg	DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ SEGRETARIO GENERALE DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA

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

TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
						Manten.	Miglior.	
SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO	Disponibilità degli sportelli aperti al pubblico: tempo di attesa adeguato	Tempo di attesa accettazione: Tempo di attesa max 70'	N° utenti di utenti serviti entro lo standard / N° utenti totale		91%	90%		DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO AREA COMMERCIO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE
		Tempo di attesa sportelli informazioni: Tempo di attesa max 70'			91%	90%		
SERVIZI ANAGRAFICI	Misurazione grado soddisfazione dei servizi di sportello dell'Anagrafe Centrale	Garantire un livello di servizio adeguato al pubblico	numero giudizi positivi e sufficienti/ totale giudizi	84%	79%		90%	AREA SERVIZI CIVICI
SERVIZI ANAGRAFICI	Attività di front office per erogazione servizi ai cittadini	Svolgimento procedimenti anagrafici su richiesta diretta dei cittadini in loco	n. utenti serviti entro max 60 minuti / n. utenti totali	90%	81%		90%	AREA SERVIZI CIVICI
SERVIZI ANAGRAFICI	Rilascio dei certificati mediante procedura on-line	Rilascio dei certificati anagrafici e distato civile direttamente su postazione PC dei richiedenti	numero certificati prodotti on line/ numero totale di certificati		38%	38%		AREA SERVIZI CIVICI
SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI	Accoglienza allo sportello : garantire tempi brevi di attesa allo sportello	Tempi di attesa : max 60 min	% degli utenti serviti entro tempo standard		87%		90%	CIRCOSCRIZIONI 2-3-4-5-6-9

TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
						Manten.	Miglior.	
SPESA DEL PERSONALE DIPENDENTE DELL'ENTE	Conseguire l'obiettivo di riduzione della spesa del personale dell'Ente	Assicurare la tendenziale riduzione della spesa del personale 2015 definita ai sensi della l. 296/2006, commi 557-557 bis, così come successivamente modificati	Totale Spesa del personale anno 2015 / Totale Spesa media triennio 2012-2014		N.D.	-1%		DIREZIONE ORGANIZZAZIONE
POLIZIA MUNICIPALE	Numero di agenti destinato ai servizi esterni		N° agenti impiegati su servizi esterni / N° agenti totali		81%	81%		DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

2.2.a. MIGLIORARE LA PERFORMANCE DI RISCOSSIONE IN COMPETENZA E RESIDUI DELLE ENTRATE AL FINE DI GARANTIRE IL RISPETTO DI TUTTI GLI OBIETTIVI DI CASSA INDIVIDUATI DALLA PIANIFICAZIONE FINANZIARIA - OBIETTIVI STRATEGICI

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
Imposta Unica Comunale - Disciplina normativa (regolamento, indirizzi, piano finanziario dei servizi indivisibili). - Gestione del tributo ed organizzazione del servizio al pubblico con creazione di uno sportello unico. - Applicazione del nuovo software gestionale	Stato di avanzamento	Pluriennale	Introduzione sperimentale del sollecito bonario IMU-TASI	DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO
			Gestione sistema della rateazione TARI	
			Sviluppo del "Sistema Informativo Gestione Entrate" (SIGE)	
Tavolo Tecnico della Riscossione. Tavolo permanente di monitoraggio della riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie della Città. Analisi ed individuazione di specifiche tipologie di posizioni debitorie comuni alle diverse entrate. Approvazione di una nuova disciplina unitaria in materia di rateazione	Stato di avanzamento	Pluriennale	Analisi Posizioni Debitorie Rilevanti comuni alle diverse entrate	DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI, PATRIMONIO E VERDE DIREZIONE CULTURA EDUCAZIONE E GIOVENTÙ
			Sperimentazione controllo concomitante nei rapporti con gli agenti della riscossione	

**2.3.a. LIBERAZIONE DI RISORSE PATRIMONIALI (MOBILIARI E IMMOBILIARI) PER RISPETTARE IL PATTO DI STABILITÀ, ABBASSARE LO STOCK DEL DEBITO E FOCALIZZARE LA FINANZA VERSO GLI OBIETTIVI PRIORITARI
- OBIETTIVI STRATEGICI**

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
Rispetto del Patto di stabilità	Entro il 31.12.2015	Annuale	Entro fine ciclo PEG	DIREZIONE FINANZA

2.3.b. LIBERAZIONE DI RISORSE PATRIMONIALI (MOBILIARI E IMMOBILIARI) PER RISPETTARE IL PATTO DI STABILITÀ, ABBASSARE LO STOCK DEL DEBITO E FOCALIZZARE LA FINANZA VERSO GLI OBIETTIVI PRIORITARI - SPECIFICHE DI PERFORMANCE STRATEGICHE

TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE
						Manten.	Miglior.	
GESTIONE FINANZIARIA	Autonomia Finanziaria	Incidenza delle entrate tributarie ed extratributarie sul totale delle entrate di parte corrente	$\frac{((\text{Titolo I} + \text{Titolo III}) / (\text{Titolo I} + \text{Titolo II} + \text{Titolo III})) \times 100}{}$		87,31		89,45	DIREZIONE FINANZA
GESTIONE FINANZIARIA	Indice di indebitamento	Incidenza della quota ammortamento mutui sul totale delle entrate di parte corrente	$\frac{(\text{Quota Amm. Mutui} / (\text{Titolo I} + \text{II} + \text{III})) \times 100}{}$		16,77		16,36	DIREZIONE FINANZA
GESTIONE FINANZIARIA	Rigidità spesa corrente	Incidenza della quota ammortamento mutui e della spesa per il personale sul totale delle entrate di parte corrente	$\frac{((\text{Spesa personale} + \text{quota Ammortam. Mutui}) / \text{Entrate Titolo I+ II + III}) \times 100}{}$		47,05		46,09	DIREZIONE FINANZA
SERVIZI TRIBUTARI	Pressione tributaria	Incidenza della pressione tributaria sul totale della popolazione residente	Totale accertato Titolo I / numero popolazione		960,90		923	DIREZIONE FINANZA DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

**3.1 PARTECIPAZIONE A TUTTO IL SISTEMA DEI BANDI E DELLE ALLEANZE EUROPEE, CON PARTICOLARE EVIDENZA DEL PROGETTO "SMART CITY" (TORINO CITTÀ DI SCIENZA RICERCA TECNOLOGIA IN UN NETWORK EUROPEO)
- OBIETTIVI STRATEGICI**

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
"Torino Smart City - To Smile : partecipazione ai bandi, sviluppo di progetti europei e azioni di sviluppo in ambito Mobility"	Report finale attività e azioni intraprese	Pluriennale	Report finale attività e azioni intraprese nel 2015	DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ
Predisposizione del PON (<i>Programma operativo nazionale</i>) Città Metropolitane - dossier Città di Torino, in accordo con il Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica	Rispetto cronoprogramma	Pluriennale	Predisposizione Programma entro il 31.12.2015	DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

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

OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
Progettazione e realizzazione di campagne comunicazionali strategiche relative a Torino 2015 Capitale Europea dello Sport e di EXPO-EXTO per l'esposizione universale 2015 a Milano, Ostensione della Sindone e attività di promozione culturale della Città	Rispetto del cronoprogramma	Annuale	Entro fine ciclo PEG	PORTAVOCE DEL SINDACO

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

SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
1	Integrazione tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e gli applicativi in uso presso il Servizio Centrale Avvocatura per il deposito di atti e documenti nel Processo Amministrativo Digitale e nel Processo Telematico avanti la Corte d'Appello	Integrazione tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e gli altri applicativi	Annuale	Entro 31.12.2015	Direzione Cultura, Educazione e Gioventù
2	Attività di formazione, di autoformazione e aggiornamento continuo rivolta ad Avvocati e praticanti iscritti all'Albo Professionale	Rispetto del piano di formazione per l'anno di riferimento	Pluriennale	Rispetto del piano di formazione 2015	-
3	Servizio di rilascio pareri e consulenze legali e produzione delle dichiarazioni di terzo a seguito di pignoramenti notificati alla Città: realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
4	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
5	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
6	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
7	Scarti di archivio e materiale obsoleto	Almeno due scarti annui	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
8	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	-
Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout					

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Promozione ed implementazione di sistemi di dematerializzazione ed archiviazione informatica dei documenti	Progressiva riduzione dell'utilizzo del formato cartaceo per le comunicazioni e conseguente diminuzione delle spese postali anche attraverso l'individuazione di differenti soluzioni organizzative	Incremento del n°di comunicazioni in formato elettronico sul totale delle comunicazioni inviate	N° totale di comunicazioni in formato elettronico annue/ N° totale di comunicazioni annue		14%		20%	SPINELLI BAZZONI PIPIA ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA BOURSIER MELIDORO TUCCARI VARALDA

SEGRETARIO GENERALE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
1	Coordinamento attività previste dal Piano Prevenzione Corruzione 2015-2017	Relazione finale attività	Annuale	Entro 31.12.2015	-
2	Predisposizione del Patto di Integrità nel contesto della normativa anticorruzione	Patto di Integrità	Annuale	Entro fine ciclo PEG	Direzione Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti

DIREZIONE DI STAFF CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale/ Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
1	Ricollocazione degli uffici e dei servizi aventi sede in immobili della Città oggetto di dismissione: progetto Grande Sede in attuazione della deliberazione della Giunta Comunale 2015 00449/131 (nell'ambito del gruppo di lavoro costituito)	Stato di avanzamento	Pluriennale	Relazione contenente l'esito della negoziazione e studio fattibilità	Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde
2	Risoluzione delle situazioni di contenzioso con l'Agenzia del Demanio	Stato di avanzamento	Pluriennale	Condivisione del documento definitivo entro fine ciclo PEG	Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde
3	Trasferimento al Ministero della Giustizia delle attività di competenza degli uffici giudiziari	Entro settembre 2015	Annuale	Entro settembre 2015	-
4	Riclassificazione del Bilancio ai fini dell'adeguamento del nuovo sistema contabile di cui al decreto legislativo n° 126 dell'8 agosto 2014 con particolare riferimento al Documento Unico di Programmazione (DUP)	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Consiglio Comunale del Bilancio e relativi allegati a fini conoscitivi	Direzione Finanza
5	Predisposizione del Patto di Integrità nel contesto della normativa anticorruzione	Patto di Integrità	Annuale	Entro fine ciclo PEG	Segretario Generale
6	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	Pluriennale	Aggiornamento trimestrale dei costi delle locazioni passive entro fine ciclo PEG	-
7	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale/ Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
8	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
9	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
10	Scarti di archivio e materiale obsoleto	Almeno due scarti annui	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
11	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	Ricognizione della completezza della rilevazione	Direzione Politiche sociali e rapporti con le Aziende Sanitarie

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione spese per utenze	Mappatura dei costi per utenze delle sedi ad uso ufficio con più di 100 dipendenti	Grado di copertura delle sedi da analizzare	N° sedi analizzate		2	2		CALVANO PEDROTTI MAIURI GRASSO ROZZO CALCAGNO
2	Gestione sinistri	Verifica campionaria dell'iter gestione sinistri da parte della compagnia assicuratrice	Miglioramento del servizio offerto tramite evidenziazione livello di denunce non genuine	N° sinistri esaminati/ N° sinistri		2,7%		2,5%	CALVANO CLARIZIA
3	Verifiche scarti di archivio e materiale obsoleto	Controlli a campione su regolarità degli scarti di archivio e materiale obsoleto effettuati dalle unità organizzative della Città	Effettuazione controlli	N° controlli effettuati		N.D.		16	CALVANO DI MARIA MANCUSO PORRINO ROMANO

DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI COMUNALI

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
1	Definizione nuovo Piano strategico GTT	Redazione del piano	Annuale	Entro il 31.11.2015	-
2	Elaborazione di linee guida per la gestione dei soggetti no profit partecipati	Predisposizione piano operativo di razionalizzazione	Annuale	Entro il 31.12.2015	Direzione Cultura, Educazione e Gioventù
3	Piano di riorganizzazione società partecipate	Delibera di C.C. entro i termini di legge (31.05.2015)	Annuale	Delibera da approvare entro i termini di legge	-
4	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
5	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	-
6	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
7	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	Almeno due scarti annui	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
9	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	-
		Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Bilanci e rendiconti	Commento alle situazioni semestrali	Sistematizzare la raccolta ed il commento delle relazioni periodiche delle società di trasporto	N° situazioni semestrali commentate / N° società che rendono disponibile la semestrale		100%	100%		RINAUDO
2	Gestione contratti di servizio	Rendere disponibili alla Città gli indicatori contabili aggiornati delle società controllate	Identificazione delle principali voci di controllo dei contratti di servizio	Predisposizione tabella ricognitiva entro 31.12.2015	N° 3 contratti di servizio	N.D.		3	CAMPAGNOLO
3	Gestione societaria	Rendere disponibili alla Città gli indicatori contabili aggiornati delle società controllate	Disponibilità bimestrale delle principali voci contabili aggiornate	N° report aggiornati		7	7		VILLARI RINAUDO GARINO
4	Gestione Entrate	Evasione delle pratiche di gestione delle entrate escluso il settore trasporti	Rispetto delle tempistiche previste dai contratti	N°pratiche evase entro i tempi previsti da contratto / N° totale pratiche		100%	100%		GARINO
5	Rapporti con associazioni dei consumatori	Convocazione gruppi di lavoro e comunicazioni	Utilizzo della posta elettronica in luogo della posta ordinaria	N° comunicazioni via mail / totale comunicazioni		100%	100%		CAMPAGNOLO

DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale/ Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
1	<p>Imposta Unica Comunale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disciplina normativa (regolamento, indirizzi, piano finanziario dei servizi indivisibili). - Gestione del tributo ed organizzazione del servizio al pubblico con creazione di uno sportello unico. - Applicazione del nuovo software gestionale 	Stato di avanzamento	Pluriennale	<p>Introduzione sperimentale del sollecito bonario IMU-TASI</p> <p>Gestione sistema della rateazione TARI</p> <p>Sviluppo del "Sistema Informativo Gestione Entrate" (SIGE)</p>	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
2	<p>Tavolo Tecnico della Riscossione.</p> <p>Tavolo permanente di monitoraggio della riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie della Città.</p> <p>Analisi ed individuazione di specifiche tipologie di posizioni debitorie comuni alle diverse entrate.</p> <p>Approvazione di una nuova disciplina unitaria in materia di rateazione</p>	Stato di avanzamento	Pluriennale	<p>Approvazione Regolamento Entrate Tributarie in materia di Rateazione</p> <p>Analisi Posizioni Debitorie Rilevanti comuni alle diverse entrate</p> <p>Sperimentazione controllo concomitante nei rapporti con gli agenti della riscossione</p>	<p>Direzione Corpo di Polizia Municipale</p> <p>Direzione Cultura, Educazione e Gioventù</p> <p>Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde</p>
3	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi	Definizione nuove fasce ISEE	Pluriennale	Applicazione delle nuove esenzioni ISEE per gli ambiti di competenza	<p>Direzione Politiche Sociali e Rapporti Con Aziende Sanitarie</p> <p>Direzione Cultura, Educazione e Gioventù</p> <p>Direzione Infrastrutture e Mobilità</p>

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale/ Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
4	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
5	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	-
6	Ricognizione del <i>contenzioso giudiziario</i> e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
7	<i>BUROCRAZIA ZERO</i>	Decentramento servizi tributari	Annuale	Apertura di almeno due punti informativi tributari decentrati presso le sedi circoscrizionali entro fine ciclo PEG	Direzione Servizi Amministrativi
8	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
9	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	<p>Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno</p> <p>Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout</p>	-

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Sportelli di rilascio concessioni per occupazioni suolo pubblico	Disponibilità ed estensione del servizio di accoglienza delle domande	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 8,30-12,30 Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16 14 sportelli aperti al pubblico	N° ore apertura media settimanale x N° sportelli / N° abitanti		4,86 x 10.000 abitanti	4,30 x 10.000 abitanti		LUBBIA VITROTTI
2	Sportello Imposta Unica Comunale	Disponibilità ed estensione del servizio di accoglienza dell'utenza	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 8,30-12,30	N° ore apertura media settimanale x N° sportelli / N° abitanti		4,68 x 10.000 abitanti	3,30 x 10.000 abitanti		LUBBIA RINALDI

DIREZIONE ORGANIZZAZIONE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
1	Riclassificazione della spesa per il personale ai fini dell'adeguamento del nuovo sistema contabile alle disposizioni di cui al decreto legislativo n° 126 dell'8 agosto 2014.	Stato di avanzamento	Pluriennale	Entro fine ciclo Peg	
2	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	Rispetto del cronoprogramma	Annuale	Definizione Piano degli obiettivi in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015 Rispetto del Piano degli obiettivi entro fine ciclo Peg	Direzione Cultura, Educazione e gioventù Direzione Politiche sociali e rapporti con le aziende sanitarie Direzione di staff Tributi, catasto e suolo pubblico Direzione Corpo di Polizia Municipale Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo Direzione Servizi Amministrativi
3	Realizzazione del programma di estensione del Sistema Qualità UNI EN Iso 9001	Rispetto Piano delle attività 2015/2016	Annuale	Entro fine ciclo Peg	Direzione Politiche sociali e rapporti con le aziende sanitarie Direzione Cultura, Educazione e gioventù Segretario Generale Direzione Infrastrutture e Mobilità Servizio Centrale Avvocatura (Cfr Piano della qualità definitivo)
4	Adozione di strumenti che abilitino la partecipazione e la condivisione di conoscenze e idee all'interno dell'Ente	Realizzazione dei primi dieci progetti vincitori della competizione Innova.to	Pluriennale	Entro fine Ciclo Peg	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo Direzioni coinvolte nel progetto?
5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	Pluriennale	Entro fine ciclo Peg	
6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
7	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	
8	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	
9	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	
				Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione della spesa per il personale dell'Ente	Conseguire l'obiettivo di contenimento della spesa del personale dell'Ente	Assicurare il contenimento della spesa del personale ai sensi della n° 296/2006, commi 557-557 bis così come successivamente modificati	Totale Spesa del personale anno 2015 / Totale Spesa media triennio 2011-2013		N.D.	-1%		AGAGLIATI

DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
1	Superamento delle criticità relative agli insediamenti spontanei e autorizzati di comunità Rom sul territorio cittadino (Realizzazione programma Rom)	Attuazione della convenzione con la Prefettura	Pluriennale	Realizzazione delle fasi previste nel cronoprogramma	Direzione Politiche Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie Direzione Servizi tecnici per edilizia pubblica
2	Tavolo Tecnico della Riscossione. Tavolo permanente di monitoraggio della riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie della Città. Analisi ed individuazione di specifiche tipologie di posizioni debitorie comuni alle diverse entrate. Approvazione di una nuova disciplina unitaria in materia di rateazione	Stato di avanzamento	Pluriennale	Analisi Posizioni Debitorie Rilevanti comuni alle diverse entrate Sperimentazione controllo concomitante nei rapporti con gli agenti della riscossione	Direzione di staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione Cultura, Educazione e Gioventù Direzione Edifici municipali, Patrimonio e Verde
3	Attuazione del piano degli eventi previsti per Torino 2015	Realizzazione delle attività previste nelle aree di competenza del Corpo di PM	Annuale	Entro fine ciclo PEG	
4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione	
5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	
6	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro fine ciclo PEG	

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
7	BUROCRAZIA ZERO	Progetto Mail unica verbali: semplificazione dei canali di accesso mail al Corpo di Polizia Municipale	Annuale	Entro fine ciclo PEG	
8	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	
9	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30.06.15 Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	Tutte le Direzioni

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione dei sinistri stradali	Rispetto dei tempi di invio delle pattuglie dalla ricezione della richiesta dalla Centrale operativa		n° totale pattuglie inviate su sinistro codice 3 e 4 entro i tempi di riferimento / n° pattuglie inviate	Massimo 30 min per codici priorità 3 e 4	90%	90%		GREGNANINI
2	Gestione dei casi del Nucleo di prossimità	Comunicazione al cittadino della presa in carico del caso		n° cittadini contattati nei tempi di riferimento / n° totale dei casi	5 gg dalla ricezione del caso	100%	100%		GREGNANINI
3	Svolgimento di servizi di decoro e sicurezza urbana	Garantire la disponibilità di personale dedicato		n° operatori dedicati alla polizia giudiziaria e decoro / n° operatori		31%	31%		GREGNANINI
4	Manutenzioni postazioni COC	Garantire il funzionamento del COC		n° giorno di funzionamento /365		100%	100%		GREGNANINI

DIREZIONE FINANZA

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
1	Garantire gli equilibri di bilancio	Garanzia degli equilibri di competenza per tutto l'esercizio 2015	Annuale	Garanzia degli equilibri per tutto l'esercizio 2015	-
		Garanzia degli equilibri di cassa per tutto l'esercizio 2015		Garanzia degli equilibri per tutto l'esercizio 2015	-
2	Rispetto del Patto di stabilità	Entro il 31.12.2015	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
3	Riclassificazione del Bilancio ai fini dell'adeguamento del nuovo sistema contabile di cui al decreto legislativo n° 126 del 10 agosto 2014	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Consiglio Comunale del Bilancio e relativi allegati a fini conoscitivi	Direzione di staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti
4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	-
5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
6	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
7	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	-

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione deliberazioni e determinazioni	Esame e verifica di conformità della deliberazione e determinazione e della documentazione allegata, alla normativa applicabile (rispetto dei criteri di competenza, copertura della spesa) ai fini dell'attestazione del visto di regolarità contabile e copertura finanziaria	Rispetto della tempistica di 15 gg per la lavorazione delle pratiche. Verifica su un campione significativo di deliberazioni e determinazioni.	N° pratiche lavorate entro 15 gg / Numero totale di pratiche		100%	100%		TORNONI

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale/ Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
1	Variante 200	Approvazione	Pluriennale	Presentazione alla Giunta Comunale del documento di sintesi entro fine ciclo PEG	Direzione Infrastrutture e Mobilità
2	Città della Salute	Conferenza dei Servizi	Pluriennale	Delibera G.C. di indirizzo e partecipazione al tavolo "Città della Salute" entro fine ciclo PEG	--
3	Piano Particolareggiato Regaldi	Approvazione	Pluriennale	Approvazione definitiva del Piano in variante al PRG entro fine ciclo PEG	--
4	Città Universitaria	Pubblicazione dei bandi	Annuale	Entro fine ciclo PEG	--
5	Area Ex Mercati Generali - Arcate MOI	Approvazione della convenzione tra Città di Torino, Politecnico di Torino e Università degli Studi di Torino	Annuale	Entro fine ciclo PEG	--
6	Torino Esposizioni	Studio di fattibilità	Annuale	Entro fine ciclo PEG	--
7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	--

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale/ Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
8	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	--
9	Ricognizione del <i>contenzioso giudiziario</i> e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	--
10	"BUROCRAZIA ZERO"	Acquisizione diretta della documentazione catastale da parte del Servizio Agibilità	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	--
		Attuare le iniziative di competenza per favorire l'utilizzo del MUDE da parte degli uffici della Soprintendenza		Entro fine ciclo PEG	Direzione commercio, lavoro, innovazione e sistema informativo
11	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	--
12	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	--
				Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Rilascio Permessi di Costruire	Istruttoria Permessi di Costruire	Rilascio del Permesso di Costruire entro i termini previsti (inclusi nel Progetto Qualità)	N° di provvedimenti rilasciati entro i termini / N° di provvedimenti rilasciati	150 gg	69,5%		100%	VIRANO
2	Gestione varianti	Approvazione delle varianti al PRG individuate mediante Piano Annuale		Rispetto del cronoprogramma delle varianti	Varianti prioritarie individuate di concerto con la Direzione Generale: - Var. Auchan corso Romania - Var.Patrimoniale n.307 - Var. Patrimoniale n.303	90%	80%		VIRANO

DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER EDILIZIA PUBBLICA

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
1	Superamento delle criticità relative agli insediamenti spontanei e autorizzati di comunità Rom sul territorio cittadino (Realizzazione programma Rom).	Realizzazione opere per superamento delle criticità per insediamento Lungo Stura Lazio e adeguamento degli altri insediamenti in previsione di eventuali nuove allocazioni	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG (vedi tabella OOPP)	- Direzione Politiche Sociali e rapporti con le Aziende sanitarie - Direzione Corpo di Polizia Municipale
2	Apertura del "Polo del Novecento" presso i palazzi di San Celso e San Daniele dei Quartieri Militari.	Ultimazione cantiere Via del Carmine 14 e avvio iter amministrativo per le attività di allestimento del "Polo" in sinergia con Regione Piemonte e Compagnia di San Paolo	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG (vedi tabella OOPP)	Direzione Cultura Educazione e Gioventù
3	Rispetto del cronoprogramma delle opere finanziate con fondi europei e conseguente rendicontazione alla Regione Piemonte	Realizzazione Energy Center in Spina 2	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG (vedi tabella OOPP)	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
		Interventi di riqualificazione mercato Piazza Foroni			
		Interventi di riqualificazione energetica, complesso "La Marchesa", palestra e cortili e riqualificazione aree esterne area nord			
4	Rispetto del cronoprogramma delle attività istituzionali dei Servizi (gestione cantieri e realizzazione delle opere) facenti capo la Direzione ai fini della compatibilità degli interventi programmati con le manifestazioni previste nell'anno 2015	Interventi sul patrimonio di edilizia sportiva	Annuale	Entro fine ciclo PEG (vedi tabella OOPP)	-
		Interventi sul patrimonio di edilizia culturale			

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
5	BDAP. Banca dati appalti pubblici. Svolgimento attività in capo al Referente Unico per la Città di Torino, così come richiesto dal MEF	Trasmissione dati al MEF con cadenza trimestrale	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
6	Ricollocazione della sede del Servizio Edilizia per la Cultura e del Servizio Edilizia Abitativa Pubblica e per il Sociale	Insediamento presso la nuova sede	Annuale	Entro il 30.09.2015	Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti
7	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
8	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
9	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
10	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	-
11	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi dei referenti per le rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout entro il 31.12.2015	-

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi interni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	(Importo delle opere x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		84%		95%	BRERO
2		Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi esterni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	(Importo delle opere x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		77%		95%	
3		Ottimizzazione delle risorse umane	Ottimizzazione delle risorse umane in forza alla Divisione, in relazione alle OOPP previste	Ammontare totale degli investimenti gestiti/N. personale tecnico impiegato		246.397	224.528		
4		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		98%	95%		
5				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		92%	90%		
6		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		99%	95%		
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		84%	80%		

DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI, PATRIMONIO E VERDE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
1	Riprogettazione sistema informativo Patrimonio Immobiliare	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Attivazione modulo "inventario" ed "energy"	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
2	Tavolo Tecnico della Riscossione. Tavolo permanente di monitoraggio della riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie della Città. Analisi ed individuazione di specifiche tipologie di posizioni debitorie comuni alle diverse entrate. Approvazione di una nuova disciplina unitaria in materia di rateazione	Stato di avanzamento	Pluriennale	Analisi Posizioni Debitorie Rilevanti comuni alle diverse entrate	- Direzione Corpo di Polizia Municipale - Direzione Cultura, Educazione e Gioventù - Direzione di Staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico
				Sperimentazione controllo concomitante nei rapporti con gli agenti della riscossione	
3	Ricollocazione degli uffici e Servizi aventi sede in immobili della Città oggetto di dismissione: progetto Grande Sede in attuazione deliberazione giunta comunale n. 449/131 2015 (nell'ambito del gruppo di lavoro costituito.)	Stato di avanzamento	Pluriennale	Relazione contenente l'esito della negoziazione e studio fattibilità	Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti
4	Risoluzione delle situazioni di contenzioso con l'Agenzia del Demanio	Stato di avanzamento	Pluriennale	Condivisione del documento definitivo entro fine ciclo PEG	Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti
5	Riprogrammazione interventi alberi della Città	Stato di avanzamento	Pluriennale	Rispetto del piano di lavoro con DISAFA (Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari) e approvazione relazione attività entro fine ciclo peg	-
				Riprogettazione e utilizzo in produzione software monitoraggio alberate	
				Aggiudicazione gara per interventi straordinari di monitoraggio alberate	

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
6	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
7	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049. Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	-
8	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
9	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
10	Attuazione del piano degli eventi previsti per Torino 2015	Realizzazione delle attività previste nelle aree di competenza	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
11	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	-

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi interni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	(Importo delle opere x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		100%	95%		LAMBERTI
2		Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi esterni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	(Importo delle opere x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		100%	95%		
3		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a progettazioni esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		100%	95%		
4		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a progettazioni esterne	N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		93%	90%		
5		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a direzione lavori esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		100%	95%		
6		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a direzione lavori esterne	N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		82%	80%		
7	Gestione OOPP sedi giudiziarie	Gestione tecnica ed operativa per edifici della Città	Gestione delle risorse per una adeguata risposta alle richieste di interventi di manutenzione ordinaria.	Numero interventi di manutenzione effettuati entro il termine di 10 gg rispetto al totale delle richieste pervenute		81%	100%		

DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
1	Sistemazione superficiale Passante Ferroviario: da corso Vittorio Emanuele II a piazza Baldissera, stazione Rebaudengo e attraversamenti via Cervino e via Valprato	Stato di avanzamento	Pluriennale	SAL 30 %	-
2	Piano Città: completamento sovrappasso ferroviario per secondo accesso alla Falchera	Stato di avanzamento	Pluriennale	SAL 20%	-
3	"Torino Smart City - To Smile : partecipazione ai bandi, sviluppo di progetti europei e azioni di sviluppo in ambito Mobility"	Report finale attività e azioni intraprese	Pluriennale	Report finale attività e azioni intraprese nel 2015	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo
4	Linea 2 di metropolitana	Progettazione	Pluriennale	Predisposizione della deliberazione di approvazione da parte della Giunta Comunale del bando per l'individuazione del progettista	Direzione Urbanistica
5	Linea 1 di metropolitana – Prolungamento Collegno-Cascine Vica	Progettazione	Pluriennale	Predisposizione della deliberazione di approvazione da parte della Giunta Comunale del progetto definitivo	-
6	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di progettazione delle opere pubbliche	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	Annuale	Entro fine ciclo Peg	-
7	Realizzazione parcheggio piazza Gran Madre	Pubblicazione bando di gara	Pluriennale	Entro fine ciclo Peg	
8	Attuazione del piano della Mobilità per gli eventi previsti per Torino 2015	Realizzazione delle attività previste nelle aree di competenza	Annuale	Entro fine ciclo Peg	-
9	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro fine ciclo Peg	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
10	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo Peg	-
11	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi	Definizione nuove fasce ISEE	Pluriennale	Applicazione normativa ISEE per gli ambiti di competenza	- Direzione Politiche Sociali e Rapporti Con Aziende Sanitarie - Direzione Cultura, Educazione e Gioventù - Direzione di Staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico
12	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	Pluriennale	Entro fine ciclo Peg	-
13	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	-
14	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	-
				Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	-

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione suolo pubblico	Manutenzione straordinaria suolo pubblico: ottimizzazione risorse - massimizzazione superficie mantenuta	Dato il parametro standard x euro per mq ottimizzare il numero di mq mantenuti rispetto alle risorse impegnate in bilancio	Superficie realizzata/superficie programmata		98%	93%		BERTASIO GIZZO
2	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi interni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	(Importo delle opere x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		100%	95%		BERTASIO
3		Indice di realizzazione delle OOPP finanziate con mezzi esterni	Realizzazione di tutte le opere pubbliche di competenza della Direzione	(Importo delle opere x percentuale attuazione finale) / Importo totale opere (dato di Assestamento di Bilancio)		97%	95%		
4		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		100%	95%		
5		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	90%		
6		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		100%	95%		
7		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		100%	80%		

DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
1	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi	Definizione nuove fasce ISEE	Pluriennale	Applicazione delle nuove esenzioni ISEE per gli ambiti di competenza	Direzione Politiche Sociali e Rapporti Con Aziende Sanitarie Direzione di Staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione Infrastrutture e Mobilità
2	Apertura del "Polo del Novecento" presso i palazzi di San Celso e San Daniele dei Quartieri Militari.	Recupero e assegnazione di spazi alle istituzioni cittadine con l'apertura ufficiale del "Polo"	Pluriennale	Apertura del Polo del '900 entro fine ciclo Peg	Direzione Servizi Tecnici per l'Edilizia Pubblica
3	Formazione di un sistema unico del "Volontariato Torino".	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Portale Volontari per Torino entro fine ciclo PEG	Area Sistema Informativo
4	Integrazione tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e gli applicativi in uso presso il Servizio Centrale Avvocatura per il deposito di atti e documenti nel Processo Amministrativo Digitale e nel Processo Telematico avanti la Corte d'Appello*	Integrazione tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e gli altri applicativi	Annuale	Entro 31.12.2015	S.C. Avvocatura
5	Tavolo Tecnico della Riscossione Tavolo permanente di monitoraggio della riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie della Città. Analisi ed individuazione di specifiche tipologie di posizioni debitorie comuni alle diverse entrate. Approvazione di una nuova disciplina unitaria in materia di rateazione	Stato di avanzamento	Pluriennale	Analisi Posizioni Debitorie Rilevanti comuni alle diverse entrate Sperimentazione controllo concomitante nei rapporti con gli agenti della riscossione	Direzione di staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione Corpo di Polizia Municipale Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Direzioni coinvolte
6	Attuazione del piano degli eventi previsti per Torino 2015	Realizzazione delle attività previste nelle aree di competenza	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
7	Elaborazione di linee guida per la gestione dei soggetti no profit partecipati	Predisposizione piano operativo di razionalizzazione	Annuale	Entro il 31.12.2015	Direzione di Staff Partecipazioni Comunali
8	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
9	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	-
10	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
11	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
12	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	
				Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Sistema Bibliotecario Urbano	Prestito librario		N° prestiti/ N° abitanti anno corrente	1.01 media triennio 2012/2014	0,98	0,90		GARBARINI MESSINA
		Aggiornamento documentario		N° acquisizione degli ultimi 15 anni/ N° abitanti anno corrente	1.01 media triennio 2012/2014	1,02	1		GARBARINI MESSINA
		Disponibilità periodici		N° periodici 1000/ N° abitanti anno corrente	4.31 media triennio 2012/2014	4,35	4,10		GARBARINI MESSINA
2	Accoglienza, Informazione E Prodotti Turistici	Rilevazione dei flussi sul territorio di Torino e dell'area metropolitana con particolare attenzione al sistema di raccolta dei dati riferiti alle presenze presso le strutture alberghiere		Numero presenze a Torino e area metropolitana		6.200.000	>=6.200.000		GARBARINI

AREA SERVIZI EDUCATIVI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Nido D'Infanzia a gestione diretta:	Offerta servizio Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Costo orario a bambino del servizio di Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Valore totale spesa impegnata per Nidi / (numero bambini iscritti Nidi x giorni di apertura annui x numero ore medio di apertura giornaliera) (solo Gestione Diretta)		5,4 euro	<= 5,4		GARBARINI NOTA CONTI

DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
1	Incremento degli affidamenti familiari e degli interventi di sostegno alle famiglie	Confronto annuale dell'andamento degli affidamenti residenziali	Pluriennale	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali in proporzione agli allontanamenti avvenuti nel corso dell'anno, rispetto al 2014	Direzione Servizi Amministrativi - Servizi Sociali Decentrati
		Adesione al progetto di estensione del sistema della Qualità per il processo dell'affidamento		Stesura delle Procedure della Gestione dell'Affidamento e della Casa dell'Affidamento e dei relativi SQS secondo la metodologia di Qualità	
		Incremento degli interventi di sostegno ai nuclei familiari alternativi alla residenzialità		PIPPI: - gestione della 3 ^a sperimentazione (PIPPI 3) - avvio della 4 ^a fase di sperimentazione (PIPPI 4), mediante individuazione di ulteriori famiglie (target fino ad un massimo di 20) e delle relative équipe di operatori	
				Realizzazione di 2 edizioni del percorso di approfondimento per gli affidatari, in particolare nell'ambito del maltrattamento minorile	
2	Anziani non autosufficienti	Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure	Pluriennale	Funzionamento a regime degli sportelli di accesso e dei nuovi processi valutativi	Direzione Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti
		Definizione nuovo accordo con le Asl per la gestione degli interventi domiciliari nell'anno 2015		Riequilibrio dei rapporti finanziari in materia anche in attuazione delle nuove norme in materia di armonizzazione contabile	
3	Garantire piena efficacia alla figura del Disability Manager	Approvazione e avvio del Piano di lavoro del Coordinamento Interdirezionale secondo le indicazioni della Direzione Generale	Pluriennale	Rilevazione dell'accessibilità di tutti gli uffici comunali aperti al pubblico Approvazione del PEBA (Piano per l'eliminazione della barriere architettoniche)	Direzione Generale
4	Realizzazione Social Card	Attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	Pluriennale	Erogazione contributi ai beneficiari	Direzione Servizi Amministrativi - Servizi Sociali Decentrati
				Valutazione e monitoraggio progetti attivati	
				Valutazione complessiva Sperimentazione	
5	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi.	Definizione nuove fasce ISEE	Pluriennale	Applicazione delle nuove esenzioni ISEE per gli ambiti di competenza	Direzione Cultura, Educazione e Gioventù Direzione di Staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico Direzione Infrastrutture e Mobilità

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
6	Realizzazione Programma ROM	Attuazione della convenzione con la Prefettura	Pluriennale	Realizzazione delle fasi previste nel cronoprogramma	Direzione Corpo di Polizia Municipale Direzione Servizi tecnici per edilizia pubblica
7	Fondo per la Morosità Incolpevole ex L. 124 del 28/10/13	Attuazione percorsi attivati nel 2013 col Fondo Salvasfratti	Pluriennale	Erogazione contributi ai beneficiari	-
8	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	Rispetto del cronoprogramma	Annuale	Definizione Piano degli obiettivi in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	Direzione Cultura, Educazione e gioventù Direzione Organizzazione Direzione di staff Tributi, catasto e suolo pubblico Direzione Corpo di Polizia Municipale Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e Sistema Informativo Direzione Servizi Amministrativi
				Rispetto del Piano degli obiettivi entro fine ciclo Peg	
9	Predisposizione del PON (<i>Programma operativo nazionale</i>) Città Metropolitane - dossier Città di Torino, in accordo con il Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica	Rispetto cronoprogramma	Pluriennale	Predisposizione del Programma	Direzione Commercio, Lavoro, Innovazione e sistema informativo
10	Attuazione del piano degli eventi previsti per Torino 2015	Realizzazione delle attività previste nelle aree di competenza	Annuale	Entro fine ciclo PEG	
11	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	
12	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Redazione del Catalogo dei rischi	
				Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	
13	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	
14	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Disabili - Sportello Informadisabile	Accoglienza ed ascolto professionale dei cittadini che si presentano allo Sportello per la richiesta d'informazioni	Erogazione delle informazioni in maniera puntuale ed immediata	n° informazioni erogate immediatamente / n° informazioni richieste		N.D.	92%		LO CASCIO
2				n° informazioni erogate entro 7 gg via mail e scritte / n° informazioni richieste non esaudibili immediatamente		N.D.	100%		LO CASCIO
3	URC (Ufficio Rapporti con il Cittadino)	Accoglienza ed ascolto dei cittadini con valenza professionale (assistente sociale) relativamente alle prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie offerte dall'amministrazione		n° settimane di apertura dell'URC con rispetto orari / 52	Apertura sportello per 12 ore settimanali (3 ore al giorno, martedì escluso)	N.D.	100%		LO CASCIO
4		Fornire informazioni sullo stato di avanzamento del procedimento ad ogni singolo cittadino interessato oppure ad altri Uffici a cui il cittadino si è rivolto		n° casi in cui la comunicazione è fornita nel rispetto dei tempi di riferimento / n° casi complessivi	Max 10 gg dalla data della richiesta	N.D.	99%		LO CASCIO

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
1	Riprogettazione sistema informativo Patrimonio Immobiliare	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Attivazione modulo "inventario" ed "energy"	Direzione Edifici Municipali, Patrimonio e Verde
2	Predisposizione del PON (<i>Programma operativo nazionale</i>) Città Metropolitane - dossier Città di Torino, in accordo con il Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica	Rispetto cronoprogramma	Pluriennale	Predisposizione Programma entro il 31.12.2015	Trasversale a più direzioni che operano sulla materia dell'inclusione sociale, servizi innovativi a cittadini ed imprese, riqualificazione ed efficientamento energetico edifici pubblici e privati, mobilità, sicurezza del territorio
3	Tributi – Sistema Informativo gestione entrate (SIGE)	Stato di avanzamento	Pluriennale	Integrazione sw in riuso nel SIC - entro il 31.12.2015 Estensione funzionalità in riuso da Comune di Firenze – entro il 31.12.2015	Direzione di staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico
4	Realizzazione attività previste in sede di "Steering Committee": Virtualizzazione posti di lavoro	Avvio sperimentazione	Pluriennale	Almeno 240 pdl virtualizzati entro fine ciclo Peg	Trasversale a tutte le direzioni
5	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Attivazione istanze on line comparto commercio fisso (entro il 31.12.2015) Attuare le iniziative di competenza per favorire l'utilizzo del MUDE da parte degli uffici della Soprintendenza	- Area Edilizia Privata

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
6	"Torino Smart City - To Smile : partecipazione ai bandi, sviluppo di progetti europei e azioni di sviluppo in ambito Mobility"	Report finale attività e azioni intraprese	Pluriennale	Report finale attività e azioni intraprese nel 2015	Direzione Infrastrutture e Mobilità
7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
8	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017,	-
9	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
10	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
11	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	
				Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

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

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

OBIETTIVI STRATEGICI

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
1	Realizzare secondo i programmi e le linee operative definite le attività di organizzazione e di supporto finalizzate allo svolgimento delle iniziative di "Torino 2015 Capitale Europea dello Sport"	Rispetto del cronoprogramma	Pluriennale	Entro fine ciclo Peg	-
2	Gestione e definizione degli assetti normativi ed organizzativi dell'ufficio negoziazione matrimoniale (L. 162/2014).	Istituzione della nuova procedura in raccordo con le istituzioni competenti (Magistratura, Ordine degli Avvocati, ANUSCA ecc.)	Pluriennale	Entro fine ciclo Peg	-
3	Revisione del titolo V dello Statuto della Città e del Regolamento del Decentramento.	Predisposizione degli atti necessari	Annuale	Invio alla Commissione Consiliare competente degli atti oggetto di revisione	-
4	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO"	Decentramento servizi tributari	Pluriennale	Apertura di almeno due punti informativi tributari decentrati presso le sedi circoscrizionali entro fine ciclo PEG	Direzione di Staff Tributi, Catasto e Suolo Pubblico
5	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	Rispetto del Piano delle attività 2015 dei servizi coinvolti	Annuale	Entro fine ciclo Peg	Direzione Organizzazione
6	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	Pluriennale	Entro fine ciclo Peg	-

N° obiettivo	OBIETTIVI	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Obiettivo Pluriennale /Annuale	Target 2015	Altre Direzioni coinvolte
7	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	Pluriennale	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049 in merito alla procedura di concessione di locali a titolo gratuito Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	-
8	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	Annuale	Entro fine ciclo PEG	-
9	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	Pluriennale	Entro fine ciclo PEG	-
10	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	Stato di avanzamento	Pluriennale	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	-

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE CODIR

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizi demografici elettorali leva	Attività di front office per erogazione servizi di stato civile ai cittadini	Indagine di customer satisfaction (mettiamoci la faccia)	n. risposte positive / n. totale risposte		79%		90%	FERRARI
2		Sviluppo dei servizi on line	Pratiche di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo accolte con modalità alternative (fax, email, PEC)	n° pratiche accolte con modalità alternative / N° totale pratiche sede centrale		38%	38%		

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

PORTAVOCE DEL SINDACO, UFFICIO STAMPA, URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

Politica: INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PUBBLICA, RAPPORTI CON IL CITTADINO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare campagne sociali e attività promozionali su iniziative della Città
- 2) Incrementare forme di comunicazione bidirezionale con i cittadini su servizi e attività dell'amministrazione attraverso gli sportelli e il canale telematico
- 3) Promuovere i nuovi asset strategici e valoriali della Città mediante i mass media, anche attraverso un modello che integri i diversi mezzi di comunicazione, compresi i social network
- 4) Consolidare e implementare la visibilità della Città sui media nazionali e internazionali

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Progettazione e realizzazione di nuove iniziative di promozione della Città di Torino a livello locale, nazionale e internazionale	1.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
1	2	Progettazione e realizzazione di campagne comunicazionali strategiche relative a Torino 2015 Capitale Europea dello Sport e di EXPO-EXTO per l'esposizione universale 2015 a Milano, Ostensione della Sindone e attività di promozione culturale della Città	2.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
1,2	3	Allestimento spazio informativo in piazza Castello, dedicato alle attività rivolte all'infanzia e canale informativo per EXPO-EXTO, in collaborazione con enti pubblici e privati	3.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
2	4	Consolidamento del prolungamento d'orario del servizio Infomacità, con estensione dell'apertura al sabato e ad ogni domenica	4.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	5	Completamento del progetto TorinoClick nella sua veste grafica e missione redazionale ed ulteriore sviluppo della presenza informativa sul territorio e a livello nazionale via web	5.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
1	6	Inserimento di cinque nuove figure di supporto all'attività di comunicazione della Città (webmaster, illustratori, copywriter, social media specialist, art director, video maker) per accrescere l'attività di comunicazione della Città, a sostegno delle attività di promozione di EXPO-EXTO, Torino 2015 Capitale Europea dello Sport, Torino Spiritualità e altre iniziative internazionali nel campo del turismo, del commercio e dello sviluppo locale sostenibile	6.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
-	7	Inserimento nella struttura di nuove risorse in distacco parziale ad integrazione e rilancio dell'attività dell'Ufficio Stampa	7.a	Entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
-	8	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	8.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017 entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
-	9	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	9.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	GIOVANNETTI
-	10	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	10.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
-	11	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	11.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	GIOVANNETTI
-	12	Scarti di archivio e materiale obsoleto	12.a	Almeno due scarti annui	GIOVANNETTI

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Progetto TorinoClick: incrementare i temi dell'amministrazione civica con l'obiettivo di aumentare fino a 3 le edizioni quotidiane e arricchirle con inchieste, approfondimenti, interviste e cronache giornalistiche	1.a	Entro fine ciclo PEG	BERT CHICCO CONTINISIO GENTILE RAFFAELA VILLATA FERRERO GENTILE MAURO MARRAS VERNA
2	2	Analisi, impostazione e coordinamento dei progetti e delle attività comunicazionali di accompagnamento dell'esposizione universale 2015 relative agli eventi previsti dal palinsesto della Città e delle attività a supporto della programmazione dei settori	2.a	Entro fine ciclo PEG	PIGOZZI
1	3	Consolidamento del prolungamento d'orario del servizio Infomacità, con estensione dell'apertura al sabato e ad ogni domenica	3.a	Entro fine ciclo PEG	PIGOZZI
-	4	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01).	4.a	Entro fine ciclo PEG	PIGOZZI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

Non presenti.

Vedi SPECIFICHE DI QUALITÀ:

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

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

GABINETTO DEL SINDACO

Politica: ATTIVITÀ DI RAPPRESENTANZA, MANIFESTAZIONI E GRANDI EVENTI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare le attività di rappresentanza istituzionale svolte dagli organi dell'amministrazione al fine di migliorare la visibilità della Città a livello nazionale e internazionale; potenziare la presenza della Città nella promozione dei grandi eventi in accordo con la Regione, la Provincia ed altri Enti ed istituzioni interessati
- 2) Potenziare la professionalità del personale anche al fine di rendere più economica e consapevole l'azione della Città in taluni settori specifici

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Potenziamento dell'immagine della Città attraverso il coordinamento centrale e l'organizzazione di eventi di forte impatto in programma nell'ambito di EXPO-EXTO 2015, Ostensione della Sindone e Visita del Santo Padre, Torino Capitale dello Sport 2015, The United Nations Torino Retreat, Forum Mondiale sullo Sviluppo Locale delle Nazioni Unite e di altre importanti manifestazioni ufficiali previste durante l'anno	1.a	Almeno n. 4 eventi entro fine ciclo PEG	GALLI SCARANARI
1	2	Supporto e collaborazione all'organizzazione di grandi eventi sportivi, religiosi, convegni culturali di alto profilo e incontri con istituzioni nazionali e organismi internazionali in condivisione con assessorati, servizi comunali e le circoscrizioni	2.a	Almeno n. 4 eventi entro fine ciclo PEG	GALLI SCARANARI TOLVE
1	3	Valorizzazione sul sito istituzionale della Città delle cerimonie e manifestazioni del Gabinetto del Sindaco mettendo in evidenza gli eventi salienti del mese con costante aggiornamento della pagina dedicata	3.a	Entro fine ciclo PEG	TOLVE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	4	Stesura e aggiornamento in raccordo con i vari servizi comunali dell'elenco degli eventi 2015 della Città di Torino ai fini di un'ottimizzazione della gestione degli stessi	4.a	Entro fine ciclo PEG	TOLVE
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	5.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017 entro fine ciclo PEG	GALLI SCARANARI TOLVE
-	6	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	6.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	TOLVE SCARANARI
-	7	Scarti di archivio e materiale obsoleto	7.a	Almeno due scarti annui	TOLVE
-	8	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01).	8.a	Entro fine ciclo PEG	GALLI SCARANARI TOLVE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Ister dei patrocini della giunta comunale	Comunicazione dei Patrocini concessi dalla Giunta Comunale	Trasmissione ai richiedenti, agli assessorati competenti ed ai Servizi, delle comunicazioni di Giunta, entro il giorno successivo dalla seduta di approvazione	N° delle comunicazioni effettuate nei tempi standard / N° totale delle comunicazioni		96%	>=99%		SCARANARI
2	Ister del registro associazioni	Comunicazione avvenuto inserimento nel Registro delle associazioni richiedenti	Trasmissione ai richiedenti della comunicazione di avvenuto inserimento in albo e del relativo atto entro 2 giorni dalla data di fine pubblicazione dello stesso	N° delle comunicazioni effettuate nei tempi standard/ N° totale delle comunicazioni		75%	100%		TOLVE
3	Elenco autorità e personalità	Trasmissione inviti e programmi delle cerimonie	Trasmissione degli inviti ai componenti della mailing list dell'ufficio cerimoniale entro 7 giorni dall'evento o entro il giorno lavorativo successivo se la ricezione del materiale o la comunicazione dell'iniziativa avvenisse a meno di 7 giorni dall'evento	N° degli inviti trasmessi nei tempi standard/ N° totale degli inviti trasmessi		100%	>=98%		GALLI

DIPENDENZE DIRETTE DEL SINDACO

SERVIZIO RELAZIONI INTERNAZIONALI, PROGETTI EUROPEI, COOPERAZIONE E PACE

Politica: ATTIVITA' INTERNAZIONALI

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Organizzazione Ostensione della Sindone (19 aprile-24 giugno 2015)	1.a	Rispetto del cronoprogramma	BARADELLO
2	2	Progetto di cooperazione decentrata tra la Città di Torino ed un ente omologo	2.a	Realizzare almeno 1 evento progettuale di un nuovo progetto di cooperazione decentrata entro fine ciclo PEG	BOTTIGLIERI
3	3	Organizzazione di un Festival Internazionale di teatro per ragazzi nel quadro del programma di eventi EXPO-EXTO 2015: costruzione del programma di spettacoli, comunicazione e promozione degli eventi, gestione logistica, accoglienza degli artisti e di delegazioni istituzionali straniere	3.a	Entro fine ciclo PEG	ARMOCIDA
-	4	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	4.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017 entro fine ciclo PEG	BARADELLO
-	5	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	5.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	BARADELLO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	6.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti entro fine ciclo PEG	BARADELLO
-	7	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	7.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	BARADELLO
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno due scarti annui entro fine ciclo PEG	BARADELLO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione dei progetti di cooperazione	Rendicontazione (intermedia e/o finale) di progetti europei e di altri finanziatori della cooperazione internazionale	Garantire il rispetto delle scadenze	N° progetti rendicontati nel rispetto delle scadenze	Almeno 3 progetti rendicontati nel rispetto delle scadenze entro la fine del ciclo PEG	100%	100%		BARADELLO ARMOCIDA
2	Progettazione di attività di cooperazione internazionale	Partecipazione agli Incontri organizzativi dei progetti di cooperazione decentrata della Città di Torino finanziati dall'Unione Europea o da altri enti finanziatori	Garantire il rispetto delle scadenze dei cronoprogrammi progettuali	N° incontri presenziati	Almeno 6 riunioni entro la fine del ciclo PEG	2		>=6	BOTTIGLIERI
3	Progettazione europea	Partecipazione agli incontri transnazionali dei Progetti dell'Unione Europea e agli incontri relativi alla nuova programmazione 2014-2020	Garantire il rispetto dei vincoli di partecipazione agli incontri transnazionali dei Progetti dell'Unione Europea	N° incontri presenziati	Almeno 10 incontri entro la fine dell'anno	18		>=15	ARMOCIDA




CITTA' DI TORINO


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

AREA URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO URP

DOCUMENTO	SQS S05B 01
REV.	3 - Ottobre 2013
REDAZIONE	Pigozzi
VERIFICA QUALITA'	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Giovannetti

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
PRESTAZIONE	Caratteristiche del servizio	 Regolamentazione di rif.	Livello qualità programmato unità misura	Situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	Valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Rilascio di - Statuto - Regolamenti comunali, in vigore all'atto della richiesta - Deliberazioni e determinazioni successive al 2002 (escluso allegati)	Tempistica del rilascio - Garantire tempi brevi per rilascio atti pubblici		Gli atti sono rilasciati al momento della richiesta	La risposta viene fornita oltre 30 giorni dalla richiesta		% di atti rilasciati immediatamente o entro la giornata	≥ 95%	POSet S05B 01 Accesso atti
Risposta a richieste di accesso atti di competenza Settore Urp	Tempi di risposta - Garantire una risposta nel più breve tempo possibile o comunque entro i termini di legge	L . 241/90 e smi	La risposta viene fornita entro 30 giorni dalla richiesta o da eventuali integrazioni, salvo differimenti	La risposta viene fornita oltre i termini di legge		% atti disponibili entro i termini previsti	100%	POSet S05B 01 Accesso atti
Risposta a richieste di accesso atti di competenza di altri Settori	Tempi di risposta - Favorire una risposta nel più breve tempo possibile o comunque entro i termini di legge	L . 241/90 e smi	La risposta viene fornita entro 30 giorni dalla richiesta o da eventuali integrazioni, o comunque entro i termini di legge (*)	La risposta a richiesta rilascio atti viene fornita oltre i termini di legge	Servizio depositario atti	% atti disponibili entro i termini previsti	100%	POSet S05B 01 Accesso atti
Informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona - Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile		Risposta immediata o entro la giornata			% risposte immediate o entro la giornata	≥ 95%	PGSett S05B 01
			Per richieste più complesse, la risposta viene fornita entro 5 gg lavorativi			% risposte entro i termini	≥ 95%	PGSett S05B 01

 UFFICIO PORTAVOCE DEL SINDACO, RAPPORTI CON IL CITTADINO E UFFICIO STAMPA AREA URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO URP						DOCUMENTO	SQS S05B 01	
						REV.	3 - Ottobre 2013	
						REDAZIONE	Pigozzi	
						VERIFICA QUALITA'	D'Alessandro	
						APPROVAZIONE	Giovannetti	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
PRESTAZIONE	Caratteristiche del servizio	Regolamen- tazione di rif.	Livello qualità programmato unità misura	Situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	Valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Accoglienza allo sportello	Orari di ricevimento - Garantire il più ampio orario di apertura degli sportelli		Apertura almeno 7.30 ore nei giorni feriali, da lunedì a venerdì			% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi, chiusure programmate)	≥ 99%	PGSett S05B 01
	Orari di ricevimento - Informare gli utenti in caso di anomale interruzioni del servizio		Significative riduzioni o interruzioni del servizio sono comunicate attraverso web e/o apposita segnaletica presso la sede			N. interruzioni servizio comunicate/ n. interruzioni	≥ 95%	



CITTA' DI TORINO

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

AREA URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMACITTA'

DOCUMENTO	SQS S05B 02
REV.	3 - Ottobre 2013
REDAZIONE	Pigozzi
VERIFICA QUALITA'	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Giovannetti

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



CITTA DI TORINO

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

UFFICIO STAMPA

SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA

DOCUMENTO	SQS S05A 01
REV.	Ottobre 2013
VERIFICA QUALITA'	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Giovannetti

							PERFORMANCE QUALITA'		
Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Regolamentazione di rif.	Livello qualità programmato unità misura	Situazione NC critica	Respons. diversa dal settore	Indicatore	Valore soglia base anno	Procedura applicabile
Conferenze stampa	Tempi di convocazione	Garantire l'informazione sulla conferenza in tempi adeguati all'organizzazione dei lavori dei vari Uffici stampa		La convocazione viene inviata almeno 48 ore prima della data della conferenza alle agenzie e quotidiani, per le conferenze normalmente pianificate (*)			% convocazioni entro i termini stabiliti	≥ 95%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
	Tempi di pubblicazione	Garantire la messa a disposizione del materiale nel più breve tempo possibile		La documentazione della cartella stampa è resa disponibile on line ai giornalisti accreditati entro le ore 16.00 o comunque entro 3 ore dall'inizio della conferenza, per le conferenze che si svolgono a Palazzo Civico, Archivio Storico della Città e Curia Maxima			% cartelle stampa disponibili entro i termini stabiliti	≥ 95%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
				La documentazione della cartella stampa è resa disponibile on line ai giornalisti accreditati entro le ore 18.00 o comunque entro 5 ore dall'inizio della conferenza (tale termine è valido per le conferenze che si svolgono presso sedi esterne a Palazzo Civico, diverse da quelle appena sopra indicate)			% cartelle stampa disponibili entro i termini stabiliti	≥ 95%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
	Disponibilità della cartella stampa	Ad ogni conferenza viene predisposta apposita cartella stampa		La cartella stampa viene predisposta per le conferenze normalmente pianificate (*)			% conferenze che rispettano lo standard	≥ 95%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
Disponibilità delle informazioni	Garantire la disponibilità di informazioni sulla conferenza		Le conferenze normalmente pianificate (*) vengono inserite ogni venerdì nel calendario on line degli appuntamenti istituzionali			% conferenze che rispettano il criterio	≥ 95 %	POSet S05A 01 Conferenze stampa	



CITTA DI TORINO

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

UFFICIO STAMPA

SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA

DOCUMENTO	SQS S05A 01
REV.	Ottobre 2013
VERIFICA QUALITA'	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Giovannetti

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

(*) quando programmate con un preavviso di almeno di tre giorni lavorativi

SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA

SERVIZIO CENTRALE AVVOCATURA

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Potenziare l'attività di supporto e consulenza nei confronti delle Direzioni e sviluppare l'attività di raccordo con le stesse allo scopo di prevenire e/o risolvere il contenzioso ovvero di garantire il maggior numero di esiti positivi in sede giurisdizionale
- 2) Diffondere l'informazione giuridico - legislativa e giurisprudenziale utile all'attività degli uffici

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Integrazione tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e gli applicativi in uso presso il Servizio Centrale Avvocatura per il deposito di atti e documenti nel Processo Amministrativo Digitale e nel Processo Telematico avanti la Corte d'Appello	1.a	Entro il 31.12.2015	PIPIA
2	2	Attività di formazione, di autoformazione e aggiornamento continuo rivolta ad Avvocati e praticanti iscritti all'Albo Professionale	2.a	N. 4 seminari incontri formativi entro fine ciclo PEG	LACOGNATA
-	3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	3.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017 entro fine ciclo PEG	ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA
-	4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	4.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Servizio di rilascio pareri e consulenze legali e produzione delle dichiarazioni di terzo a seguito di pignoramenti notificati alla Città: realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	5.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	MELIDORO BOURSIER PIPIA BAZZONI ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA VARALDA
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno due scarti annui entro fine ciclo PEG	ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA
-	7	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	7.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Promozione ed implementazione di sistemi di dematerializzazione ed archiviazione informatica dei documenti	Progressiva riduzione dell'utilizzo del formato cartaceo per le comunicazioni e conseguente diminuzione delle spese postali anche attraverso l'individuazione di differenti soluzioni organizzative	Incremento del n° di comunicazioni in formato elettronico sul totale delle comunicazioni inviate	N° totale di comunicazioni in formato elettronico annue/ N° totale di comunicazioni annue		14%		20%	SPINELLI BAZZONI PIPIA ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA BOURSIER MELIDORO TUCCARI VARALDA

Politica: ASSISTENZA GIURIDICA E LEGALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Potenziare l'attività di supporto e consulenza nei confronti delle Direzioni e sviluppare l'attività di raccordo con le stesse allo scopo di prevenire e/o risolvere il contenzioso ovvero di garantire il maggior numero di esiti positivi in sede giurisdizionale
- 2) Diffondere l'informazione giuridico - legislativa e giurisprudenziale utile all'attività degli uffici

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Organizzazione eventi formativi rivolti ai praticanti avvocati e sottoposizione di casi pratici da risolvere con parere o predisposizione di un atto difensivo	1.a	Organizzazione di n.3 incontri entro il 31.12.2015	BOURSIER MELIDORO TUCCARI VARALDA
1	2	Realizzazione raccolta trimestrale di giurisprudenza significativa in materia afferente al gruppo di specializzazione di appartenenza da postare sul sito intracom dell'Avvocatura	2.a	N. 4 inserimenti sulla rete intracom entro il 31.12.2015	ARNONE GIANOTTI LACOGNATA LI VOLTI PIOVANO RIZZA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione stragiudiziale – recupero crediti	Monitoraggio delle tempistiche di presa in carico da parte dell'Ufficio delle pratiche con contestuale inizio dell'attività istruttoria	La tempistica complessiva di riferimento da rispettare è pari a 90 giorni	N° pratiche prese in carico entro le tempistiche di riferimento / N° pratiche complessive	100% del rispetto delle tempistiche	100%	100%		PIPIA
		Analisi e definizione da parte dell'Ufficio delle pratiche relative agli anni precedenti	La percentuale di chiusura delle pratiche relativa agli anni precedenti deve essere pari al 20% delle pratiche complessive	Smaltimento delle pratiche relative ad anni precedenti entro la percentuale standard definita	100% del rispetto della percentuale standard definita	100%	100%		PIPIA
2	Procedure esecutive ed adempimenti esterni	Monitoraggio delle tempistiche di lavorazione dei fascicoli di lite (data di caricamento del fascicolo sul programma, data di inizio dell'istruttoria, data fine dell'istruttoria, redazione dell'atto esecutivo, avvio delle procedura esecutiva)	La tempistica complessiva di riferimento da rispettare è pari a 90 giorni	N° fascicoli lavorati entro le tempistiche di riferimento / N° fascicoli complessivi lavorati	100% del rispetto delle tempistiche	100%	100%		BAZZONI

DIPENDENZE DIRETTE DEL SEGRETARIO GENERALE

SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO GIUNTA COMUNALE

Politica: ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GIUNTA COMUNALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Fornire assistenza tecnico-giuridica alla Giunta Comunale e al Segretario Generale
- 2) Garantire la massima trasparenza dell'attività della Giunta Comunale
- 3) Pianificazione e presidio delle politiche in materia di prevenzione della corruzione nell'ambito della normativa di riferimento applicata all'ente Comune di Torino

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Supporto al Segretario Generale nella predisposizione della procedura di selezione, rivolta al personale interno al Servizio, per la trasposizione nel profilo di Assistente amministrativo	1.a	Bozza di avviso entro primo semestre 2015	AUSTA
3	2	Attuazione dell'attività di auditing secondo le modalità di cui all'allegato C del PPC 2015 -2017	2.a	Entro fine ciclo PEG	BOVE
-	3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	3.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017 entro fine ciclo PEG	BOVE
-	4	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	4.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	BOVE
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno due scarti annui	AUSTA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Svolgere le seguenti attività: - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	6.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	AUSTA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Iter delle deliberazioni della Giunta Comunale	Comunicazione al Consiglio Comunale delle deliberazioni adottate dalla Giunta Comunale	Trasmissione al Presidente del Consiglio Comunale e ai capigruppo consiliari dell'elenco delle deliberazioni adottate entro 48 ore dalla loro approvazione	N. delle comunicazioni effettuate entro le 48 ore / N. delle comunicazioni effettuate	100%	100%	100%		BOVE AUSTA
2		Pubblicazione delle deliberazioni sull'albo pretorio on line della Città di Torino	Disponibilità, completezza e tempestività della pubblicazione delle deliberazioni sull'albo pretorio on line della Città entro tre giorni lavorativi dalla data di Giunta Comunale	N. delle deliberazioni pubblicate nei tempi standard/ N. delle deliberazioni pubblicate	100%	100%	100%		BOVE AUSTA
3	Accesso agli atti amministrativi	Rilascio delle copie di atti amministrativi	Rilascio delle copie dei documenti richiesti entro 20 giorni dalla richiesta	N. degli atti rilasciati nei tempi standard/ N. totale degli atti rilasciati	100%	99,78%		100%	BOVE AUSTA
4	Deposito degli atti giudiziari	Orari di apertura degli sportelli deposito atti giudiziari	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli (lun-mar-gio-ven: 8:30 – 14:00; mer: 11:00-17:00)	N. di giorni di apertura standard / N. totale dei giorni di apertura	100%	99,60%		100%	BOVE AUSTA

SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO CONTRATTI

Politica: GESTIONE CONTRATTI

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Eredità sig. Becchio: accordo transattivo con la madre pretermessa per il riconoscimento della sua qualità di erede e atto di divisione e ripartizione patrimonio ereditario	1.a	Stipulazione atto di divisione ed introito delle somme spettanti al Comune entro fine ciclo PEG	BIANCIOTTO MARTINA
2	2	Cessione immobili di ERP: collaborazione con il Servizio Convenzioni e Contratti per formulazione dello schema d'atto relativo alle vendite ai profughi e per la definizione delle problematiche relative alle vendite con prezzo rateizzato	2.a	Approvazione definitiva dello schema di atto per i profughi e per le vendite rateizzate entro fine ciclo PEG	BIANCIOTTO DE BIASI
3	3	Atti di trasformazione di diritto di superficie in proprietà: controlli sulla regolarità edilizia e catastale degli immobili oggetto di atto	3.a	Controllo del 100% delle pratiche istruite entro fine ciclo PEG	BIANCIOTTO
4	4	Seminari in materia di stipulazione dei contratti	4.a	n°1 seminario entro fine ciclo PEG	BIANCIOTTO
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	5.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017 entro fine ciclo PEG	BIANCIOTTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	6.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	BIANCIOTTO
-	7	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	7.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	BIANCIOTTO
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno due scarti annui	BIANCIOTTO
-	9	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	9.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti entro fine ciclo PEG	BIANCIOTTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Stipula contratti	Garantire adeguata efficacia ed efficienza nella fase di stipula dei contratti con i soggetti terzi		97% di giudizi positivi		97%	97%		BIANCOTTO DE BIASI MARTINA
2	Pareri fiscali	Garantire il rispetto del tempo di rilascio dei pareri su questioni fiscali attinenti ai contratti		$\frac{\text{N° dei pareri rilasciati nel rispetto del valore di riferimento}}{\text{N° dei pareri da rilasciare}}$	45 giorni	100%	100%		BIANCOTTO DE BIASI MARTINA
3	Pareri in materia contrattuale	Garantire il rispetto del tempo di rilascio dei pareri su questioni contrattuali		$\frac{\text{N° dei pareri rilasciati nel rispetto del valore di riferimento}}{\text{N° dei pareri da rilasciare}}$	60 giorni	100%	100%		BIANCOTTO DE BIASI MARTINA

**SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO
COMUNALE**

SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Fornire assistenza tecnico-giuridica al Consiglio Comunale, e al Segretario Generale, nonché strumenti che facilitino l'approfondimento di tematiche gestionali e riguardanti la politica e la sociologia dell'Ente locale
- 2) Razionalizzare e attuare il sistema informativo tra Consiglio Comunale e cittadino nell'ambito di due principi fondamentali: il diritto delle istituzioni pubbliche ad informare e quello dei cittadini ad essere informati
- 3) Sviluppare un programma articolato che permetta la diffusione della conoscenza della storia e dell'evoluzione dell'amministrazione della Città
- 4) Favorire il processo di dematerializzazione avviato dall'Amministrazione

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Aggiornamento del regolamento n. 297 "Testo unico delle norme regolamentari sulla partecipazione, il referendum, l'accesso, il procedimento, la documentazione amministrativa e il difensore civico"	1.a	Stesura di bozza entro fine ciclo PEG	PICCOLINI BORELLO
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017 entro fine ciclo PEG	PICCOLINI GUERRA MINA ROUX
-	3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	3.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	PICCOLINI ROUX
-	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti entro fine ciclo PEG	PICCOLINI
-	5	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	5.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	PICCOLINI GUERRA MINA ROUX

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno due scarti annui	PICCOLINI GUERRA MINA ROUX
-	7	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	7.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	PICCOLINI
			7.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE ¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Accesso agli atti	Rilascio ad utenza interna / esterna di copie dei provvedimenti deliberativi del Consiglio Comunale	Rilascio delle copie dei documenti richiesti entro 15 giorni	N° atti rilasciati nei tempi std/N° totale atti rilasciati	100%	100%	100%		PICCOLINI CECCHIN
2		Rilascio ad utenza interna / esterna di copie dello Statuto cittadino e dei regolamenti comunali	Consegna immediata delle copie richieste	N° documenti consegnati nei tempi std/N° totale documenti richiesti	100%	100%	100%		PICCOLINI CECCHIN

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità dei Servizi “Gestione Attività Consiglio Comunale e Commissioni”.

SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE

Politica: ATTIVITÀ DI SUPPORTO AL CONSIGLIO COMUNALE E AVVICINAMENTO DEI CITTADINI ALLE ISTITUZIONI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Fornire assistenza tecnico-giuridica al Consiglio Comunale, e al Segretario Generale, nonché strumenti che facilitino l'approfondimento di tematiche gestionali e riguardanti la politica e la sociologia dell'Ente locale
- 2) Razionalizzare e attuare il sistema informativo tra Consiglio Comunale e cittadino nell'ambito di due principi fondamentali: il diritto delle istituzioni pubbliche ad informare e quello dei cittadini ad essere informati
- 3) Sviluppare un programma articolato che permetta la diffusione della conoscenza della storia e dell'evoluzione dell'amministrazione della Città
- 4) Favorire il processo di dematerializzazione avviato dall'Amministrazione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Redazione di CittAgorà su Twitter: in particolare per il Consiglio comunale nella parte innovativa di interrogazioni e interpellanze garantendo trasparenza, rapidità e completezza dell'informazione	1.a	Inserimento su Twitter entro 30.9.2015	GUERRA
			1.b	Relazione di verifica entro 31.12.2015	
3	2	Rielaborazione del pieghevole informativo utilizzato per le visite guidate in nuovo formato, con ampliamento delle notizie relative alla funzione istituzionale del Comune e del Consiglio in particolare	2.a	Presentazione bozza entro il 30.6.2015	MINA BORELLO
4	3	Dematerializzazione delle proposte di emendamento alle deliberazioni consiliari: Redazione del piano di fattibilità relativamente alle modifiche regolamentari necessarie	3.a	Entro fine ciclo PEG	ROUX
4	4	Dematerializzazione delle proposte di emendamento alle deliberazioni consiliari: Redazione del piano di fattibilità relativamente agli aspetti operativi	4.a	Entro fine ciclo PEG	BERTOLINO
4	5	Dematerializzazione delle proposte di emendamento alle deliberazioni consiliari: Redazione del piano di fattibilità relativamente agli aspetti informatici	5.a	Entro fine ciclo PEG	MARRAPODI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	6	Servizio controlli interni di regolarità amministrativa: realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	6.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	RITUCCI SPAGNA
1	7	Sviluppo dell'attività di audit sui controlli interni di regolarità amministrativa: redazione di un manuale operativo tematico su particolari criticità evidenziate in occasione dell'attività di controllo	7.a	Entro fine ciclo PEG	SPAGNA
1	8	Evidenziazione dei profili problematici e delle carenze relative alla disciplina regolamentare dell'attività delle commissioni consiliari	8.a	Relazione analitica delle criticità evidenziate entro fine ciclo PEG	BOCCARDO FARACA GUIDI PATA
2	9	Progetto di sviluppo dell'utilizzo attuale e miglioramento dell'efficacia dei mezzi di comunicazione dell'Ufficio Stampa del Consiglio Comunale: Cittagorà, comunicati stampa, Twitter, Facebook e Cittagoradio.	9.a	Relazione entro il 31.12.2015	DE NARDO
2	10	Acquisizione e apprendimento sull'uso di un programma di montaggio video adatto alle esigenze operative dell'Ufficio Stampa, con la finalità di attrezzarlo per la diffusione su internet di filmati relativi ad eventi di carattere istituzionale	10.a	Relazione entro il 31.12.2015	LAVALLE
2	11	Studio e analisi comparativa delle attività di informazione svolte dalle Amministrazioni comunali delle principali città metropolitane tramite i rispettivi uffici stampa, con particolare attenzione alle specifiche attività informative dei Consigli comunali, segnatamente per quanto concerne il web e i principali social network	11.a	Relazione entro fine ciclo PEG	RAFFAELLI
4	12	Dematerializzazione delle deliberazioni del Consiglio comunale e creazione di archivio informatico da rendere disponibile in internet	12.a	Deliberazioni anno 1999 rese disponibili entro fine ciclo PEG	CECCHIN
-	13	Svolgere le seguenti attività: - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	13.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	ROUX

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Iniziative della Presidenza del Consiglio comunale	Organizzazione di cerimonie: attività di recall	Inviare almeno 2 giorni prima della data della cerimonia e-mail agli invitati per ricordare la data	N° invii nei tempi std / N° cerimonie	100%	97%	> = 90%		MINA BORELLO
2	Iniziative della Presidenza del Consiglio comunale	Visite guidate a Palazzo civico	Accesso a Palazzo civico	Numero visitatori		4.527 visitatori	> =4.000 visitatori		MINA BORELLO
3	Attività di informazione verso i media e i cittadini	Elaborazione di contenuti multimediali ad illustrazione del programma dei lavori consiliari	Produzione di file audiovisivo per ogni seduta di Consiglio e pubblicazione sulla pagina Facebook di Cittagorà	n. audiovisivi pubblicati/n. sedute Consiglio	100%	--	100%		GUERRA RAFFAELLI
4	Attività di informazione verso i media	Messa in rete di CittàAgoradio	Effettuare uscite bisettimanali	Uscite bisettimanali	100%	87 uscite	> =40 uscite bisettimanali		GUERRA LAVALLE
5	Attività di informazione verso i media	Aggiornamento calendario settimanale delle iniziative	Invio ai giornalisti entro 24 h dallo svolgimento dell'evento	N° invii std/N° invii totali	100%	100%	100%		GUERRA DE NARDO
6	Indirizzo e Controllo sui Servizi Pubblici Locali	Raccolta ed aggiornamento della normativa vigente in merito ai Servizi Pubblici Locali (generale e speciale)	Garantire la raccolta e l'aggiornamento della normativa attualmente in vigore riferita ai Servizi Pubblici Locali (generale) e al dettaglio dei Servizi: - Igiene ambientale - Trasporto Pubblico Locale - Risorse Idriche - Teleriscaldamento - Farmaceutici	N° delle raccolte normative aggiornate realizzate		n. 6 raccolte normative aggiornate	n. 6 raccolte normative aggiornate		RITUCCI
7	Attività di supporto giuridico-amministrativo	Aggiornamento della normativa on-line sul sito del Consiglio comunale	Garantire il tempestivo aggiornamento della normativa	N° degli aggiornamenti annuali		n. 6 aggiornamenti nell'anno	n. 6 aggiornamenti nell'anno		SPAGNA



CITTA' DI TORINO


SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - SERVIZIO PROCESSO DELIBERATIVO



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

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

PERFORMANCE QUALITA'

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

 SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - SERVIZIO PROCESSO DELIBERATIVO SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : <i>Gestione attività Consiglio comunale e Commissioni</i>						DOCUMENTO	SQS CONC 01	
						REV.	4 DEL 19.2.2015	
						REDAZIONE	Mirella Borello	
						VERIFICA	Francesco D'Alessandro	
						APPROVAZIONE	Flavio Roux	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Pubblicazione atti, regolamenti e verbali	Tempi di pubblicazione atti approvati dal Consiglio comunale		Pubblicazione su albo pretorio on line e su pagina web del Consiglio comunale entro 5 gg. lavorativi dal termine dell'adunanza			n. atti pubblicati nei termini / n. atti pubblicati	99%	POServ CONC 01
	Tempi di pubblicazione regolamenti		Pubblicazione su pagina web del Consiglio comunale entro 16 gg. lavorativi dall'approvazione			n. regolamenti pubblicati nei termini / n. regolamenti pubblicati	95%	POServ CONC 01
	Correttezza atti, votazioni e regolamenti pubblicati		Assenza di errori negli atti e nelle votazioni pubblicate			atti corretti/totale atti pubblicati	98%	POServ CONC 01
	Tempi di pubblicazione verbale della seduta di Consiglio		Pubblicazione sulla pagina web del Consiglio comunale entro 15 gg. lavorativi dall'adunanza			n. verbali pubblicati nei termini / n. verbali pubblicati	85%	POServ CONC 02
	Correttezza verbali pubblicati		Assenza di errori nei verbali pubblicati			verbali corretti/totale verbali pubblicati	98%	POServ CONC 02
	Tempi di pubblicazione report annuale statistiche Consiglio		Pubblicazione report entro il 15 gennaio dell'anno successivo			Non previsto		POServ CONC 01
Convocazione delle Commissioni	Tempi di invio della convocazione ai Consiglieri	Regolamento Consiglio comunale n. 286 48 ore	L'avviso di convocazione è inviato con posta elettronica almeno 48 ore prima dell'adunanza	Mancato invio		n. convocazioni inviate nei termini / n. convocazioni inviate	100%	POSett S02A 03
		Regolamento Consiglio comunale n. 286 24 ore	L'avviso di convocazione è inviato con posta elettronica almeno 24 ore prima dell'adunanza per motivate ragioni d'urgenza				100%	POSett S02A 03




CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE CONSIGLIO COMUNALE - SERVIZIO PROCESSO DELIBERATIVO

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

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Publicazione report annuale	Tempi di pubblicazione report annuale statistiche Commissioni		Publicazione report entro il 15 gennaio dell'anno successivo			Non previsto		POSett S02A 03

DIPENDENZE DIRETTE DELLA DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE GENERALE
SEGRETERIA DELLA DIREZIONE GENERALE – STAFF

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Implementazione del processo di dematerializzazione ed archiviazione informatica dei documenti: razionalizzazione e riduzione delle comunicazioni in formato cartaceo anche mediante l'individuazione di differenti modalità organizzative ed operative	1.a	Incremento nell'anno 2015 delle comunicazioni in formato elettronico del 20% rispetto al 2014	BERGESIO
-	2	Supporto all'attività di programmazione e organizzazione di manifestazioni ed attività promozionali strategiche in occasione di EXPO-EXTO 2015: tenuta dei contatti direzionali con gli interlocutori internazionali, coordinamento delle fasi della pianificazione del calendario eventi, realizzazione di materiale a supporto e successiva assistenza logistica	2.a	Entro il fine ciclo PEG	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Segreteria della Direzione Generale	Gestione degli illeciti amministrativi in materia di sicurezza e di igiene del lavoro rivolti ai Direttori/Dirigenti in qualità di datori di lavoro dagli organi di vigilanza	Ricezione e istruzione delle determinazioni, monitoraggio dell'iter fino alla liquidazione dell'importo stabilito nei 30 gg previsti come termine di legge	N° delle pratiche gestite entro il termine dei 30 gg/ N° delle pratiche gestite	30gg	100%	100%		BERGESIO
2	Segreteria della Direzione Generale/ Posta Elettronica Certificata	Smistamento e trasmissione delle comunicazioni ricevute attraverso la Posta Elettronica Certificata della Direzione Generale ai Servizi dell'Ente competenti	Garantire la trasmissione delle comunicazioni ai Servizi competenti entro 1 giorno lavorativo	N° delle comunicazioni trasmesse entro i tempi / N° delle comunicazioni ricevute (*)		100%	100%		
3	Segreteria della Direzione Generale/ Protocollo in entrata	Protocollo delle comunicazioni in arrivo alla Direzione Generale, smistamento e trasmissione ai Servizi competenti	Garantire il protocollo in entrata e la trasmissione delle comunicazioni ai Servizi competenti entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione delle comunicazioni	N° delle comunicazioni protocollate e trasmesse entro i tempi / N° delle comunicazioni ricevute (**)		100%	100%		
4	Segreteria della Direzione Generale/ Protocollo in uscita	Protocollo ed invio delle comunicazioni in partenza dalla Direzione Generale	Garantire il protocollo in uscita e l'invio delle comunicazioni entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta di invio delle comunicazioni	N° delle comunicazioni protocollate ed inviate entro i tempi / N° delle comunicazioni da inviare		100%	100%		

(*) N. delle comunicazioni ricevute attraverso la Posta Elettronica Certificata della Direzione Generale di competenza di altri Servizi dell'Ente.

(**) N. delle comunicazioni ricevute dalla Segreteria della Direzione Generale di competenza o interesse per altri Servizi dell'Ente

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO GRANDI PROGETTI URBANI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Il futuro di Torino: responsabilità comune e condivisione
- 2) Una Torino metropolitana che guarda all'Europa
- 3) Liberare risorse per la crescita della città
- 4) La trasformazione urbana come leva strategica

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivi	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Conclusione del Piano Strategico "Torino Metropoli 2025"	1.a	Approvazione Piano Strategico "Torino Metropoli 2025" da parte della Città e degli stakeholder locali entro fine ciclo PEG	PRAT
	2	Approfondimento e incubazione di alcuni progetti del Piano strategico, in partenariato con istituzioni, atenei e enti di ricerca locali	2.a	Presentazione di 3-4 studi di fattibilità e processi accompagnamento a progetti del piano strategico entro fine ciclo PEG	
	3	Avvio del percorso di pianificazione strategica a scala della Città Metropolitana (come da indicazione del Sindaco e attraverso lo strumento dell'Associazione Torino Internazionale)	3.a	Elaborazione di 1 quadro di pianificazione strategica per una zona omogenea della Città Metropolitana (Piano strategico dell'Eporediese) entro fine ciclo PEG	
	4	Revisione della struttura di governance, mission e operatività dell'Associazione Torino Internazionale	4.a	Presentazione di 1 proposta di revisione dell'Associazione e sua approvazione entro fine ciclo PEG	
2	5	Individuazione quadro finanziamenti europei (Fondi strutturali e programmi tematici), nazionali e locali per l'implementazione dei progetti inseriti nel Piano Strategico e ricerca di finanziamenti europei per progetti della Città di Torino e Associazione Torino Internazionale	5.a	Individuazione dei finanziamenti dei progetti strategici del piano e per le attività della Città di Torino e dell'Associazione Torino Internazionale attraverso programmi europei entro fine ciclo PEG	
2	6	Partecipazione a reti e attività di scambio europeo ed internazionale su temi di sviluppo urbano e governance metropolitana	6.a	Partecipazione ad almeno n°2 reti (Eurocities, German Marshall Fund) e n°2 attività di scambio internazionale programmate (IFU, Kyoto)	
3	7	Studio e implementazione del progetto di razionalizzazione delle sedi e attività comuni delle agenzie strategiche del Comune	7.a	Promozione di un Progetto di revisione delle Agenzie strategiche entro fine ciclo PEG, in collaborazione e accordo con le altre Agenzie	
-	8	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	8.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017 entro fine ciclo PEG	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	9	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	9.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	PRAT
-	10	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	10.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti entro fine ciclo PEG	
-	11	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	11.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	
-	12	Scarti di archivio e materiale obsoleto	12.a	Almeno due scarti annui entro fine ciclo PEG	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE ¹

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	1	Ottimizzazione delle risorse dedicate al servizio del Comune di Torino finalizzato al sostegno della Pianificazione Strategica di governance in rapporto agli scopi condivisi con l'Associazione Torino Internazionale/Strategica	1.a	Analisi delle risorse impiegate	PRAT

¹ La componente "Specifiche di performance" nel 2015 è stata sostituita con l'obiettivo di analizzare e valutare le risorse dedicate al nuovo Servizio in rapporto agli scopi condivisi con l'Associazione Torino Strategica

**DIREZIONE DI STAFF
CONTROLLO STRATEGICO E
DIREZIONALE,
FACILITY E APPALTI**

DIREZIONE DI STAFF CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI

Politica: PIANIFICAZIONE E CONTROLLI INTERNI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Implementare il Ciclo della Performance ed il Sistema di misurazione e valutazione della Performance approvato dalla Giunta Comunale coerentemente con gli altri strumenti di programmazione finanziaria e gestionale adottati dall'Ente
- 2) Individuare e adottare procedure idonee a garantire il collegamento della pianificazione strategica con il PEG ed il Piano Dettagliato degli Obiettivi
- 3) Raccordare le attività di controllo sul grado di raggiungimento degli obiettivi con la gestione finanziaria dell'ente anche ai fini dello sviluppo di strumenti di contabilità analitica
- 4) Coordinare e supportare lo sviluppo dei controlli a livello di ciascuna singola unità organizzativa
- 5) Promuovere strumenti di rendicontazione verso i cittadini
- 6) Promuovere l'analisi dei rischi correlati alle attività di gestione ed alle iniziative intraprese da ciascuna unità organizzativa e realizzare le verifiche sul rispetto delle regole di buona amministrazione evidenziate dall'analisi dei rischi medesima

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Aggiornamento delle metodologie necessarie alla realizzazione degli adempimenti in materia di Controllo Strategico	1.a	Definizione di un sistema degli indicatori strategici	DI MARIA MANCUSO PORRINO ROMANO
			1.b	Sperimentazione di un modello di rappresentazione della pianificazione	
4	2	Revisione del Piano dei controlli predisposto in ottemperanza della Circolare del Direttore Generale prot. N° 1259 dell'11.05.2009	2.a	Entro fine ciclo PEG	DI MARIA MANCUSO PORRINO ROMANO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Verifiche scarti di archivio e materiale obsoleto	Controlli a campione su regolarità degli scarti di archivio e materiale obsoleto effettuati dalle unità organizzative della Città	Effettuazione controlli	N° controlli effettuati		N.D.	16		CALVANO DI MARIA MANCUSO PORRINO ROMANO

DIREZIONE DI STAFF CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI

SERVIZIO CONTROLLO UTENZE E CONTABILITÀ FORNITORI – SERVIZIO UTENZE ELETTRICHE

Politica: GESTIONE DELLE SEDI COMUNALI

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Razionalizzazione delle modalità di gestione dei flussi fatturazioni utenze idriche	1.a	Proposta condivisa con SMAT delle nuove modalità di gestione	GRASSO
1	2	Trasferimento al Ministero della Giustizia delle attività di competenza degli uffici giudiziari con particolare riferimento alle utenze	2.a	Entro settembre 2015	GRASSO
1,2	3	Ricollocazione del Servizio attualmente ospitato in Via Bixio	3.a	Avvenuta ricollocazione entro fine ciclo PEG	ROZZO
1,2	4	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	4.a	Entro fine ciclo PEG	CALVANO GRASSO PEDROTTI CLARIZIA GALLO MAIURI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	5.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	GRASSO
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	6.a	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	GRASSO ROZZO
-	7	Scarti di archivio e materiale obsoleto	7.a	Almeno due scarti annui	GRASSO ROZZO
2	8	Piano di razionalizzazione utilizzo spazi a logistica comunale	8.a	Ricognizione spazi entro il 31.05.2015	PEDROTTI
			8.b	Trasmissione di una proposta operativa al Direttore entro fine ciclo PEG	
2	9	Riforma del decentramento: ricognizione delle disponibilità immobiliari ad uso della logistica comunale	9.a	Entro fine ciclo PEG	PEDROTTI
1,2	10	Trasferimento al Ministero della Giustizia delle attività di competenza degli uffici giudiziari con particolare riferimento alle servizio di sorveglianza immobili	10.a	Entro settembre 2015	CLARIZIA
1	11	Aggiornamento del documento "Gestione utenze Comune di Torino"	11.a	Pubblicazione del documento aggiornato sulla Intranet entro fine ciclo PEG	MAIURI
1,2	12	Aggiornamento del report costi-utenze riferito ai singoli immobili comunali	12.a	Entro fine ciclo PEG	GALLO
1	13	Effettuazione di sopralluoghi per verifica delle conformità dei contratti di allacciamento fornitura di energia elettrica	13.a	Almeno 40 sopralluoghi entro fine ciclo PEG	CALCAGNO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Recupero spese per utenze verso terzi	Recupero utenze da terzi	Gestione recupero spese di funzionamento anticipate dalla Città	N° pratiche di rimborso gestite nell'anno / N° totale pratiche		98%	98%		GALLO GRASSO
2	Gestione logistica	Immobili di proprietà ad uso ufficio occupati da Servizi della Città	Verifica indice m2/dipendente su spazi occupati dai diversi Servizi	N° Servizi su cui è stato calcolato il parametro "m2/dipendente"		20	20		PEDROTTI
3	Gestione spese di vigilanza	Appalto servizi di vigilanza	Corretta esecuzione dei controlli dei servizi di vigilanza appaltati finalizzati al rispetto delle specifiche previste nei capitolati	N° controlli effettuati		20		16	CLARIZIA
4	Gestione assicurazione responsabilità civile verso terzi	Istanze risarcimento danni da parte di cittadini	Gestione delle istanze secondo tempistiche congrue: 30 gg tra la data di ricevimento istanza e invio pratica all'assicurazione per l'apertura del sinistro	N° istanze gestite nei tempi / N° totale istanze		100%	100%		CLARIZIA
		Appendici assicurative: integrazioni assicurative richieste dai Servizi della Città su rischi R.C. – Fabbricati – Infortuni	Gestione delle pratiche secondo tempistiche congrue: 30 gg tra la data della richiesta da parte dei Servizi e stipula del contratto	N° appendici assicurative gestite nei tempi / N° totale appendici assicurative		100%	100%		CLARIZIA
		Franchigie Polizza RCT/O	Gestione franchigie polizze RCT/O	Calcolo delle passività nei confronti dell'Assicuratore; importo entro lo stanziamento previsto a bilancio	Passività / stanziamento	1,05		1	CLARIZIA
		Sinistri polizza RCT/O	Gestione sinistri RCT/O	Andamento gestione sinistri. Rilevazione dei sinistri riservati, liquidati, respinti	N° rilevazioni	3	3		CLARIZIA

DIREZIONE DI STAFF CONTROLLO STRATEGICO E DIREZIONALE, FACILITY E APPALTI

AREA APPALTI ED ECONOMATO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Rivedere le regole interne di organizzazione delle gare d'appalto per razionalizzare e rendere trasparenti i procedimenti
- 2) Informatizzare progressivamente le procedure di gara e adottare metodologie innovative
- 3) Continuare ad implementare le metodologie di monitoraggio degli approvvigionamenti e di valutazione dei fabbisogni della macchina comunale
- 4) Ridurre i costi complessivi di approvvigionamento mediante economie di scala ed accorpamenti, per quanto di competenza, di tipologie d'acquisto e ricorso, ove possibile, a general buyers esterni
- 5) Sperimentare ulteriori forme per procedere all'acquisizione di beni e servizi in forma aggregata e/o mediante l'e-procurement e/o mediante l'utilizzo di analisti di mercato e comunque dopo costanti benchmarking

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Funzioni di stazione unica appaltante svolte dalla Città a favore di Enti aderenti per l'acquisto di beni e servizi: adesione ulteriore di almeno due Enti	1.a	Adesioni approvate con deliberazioni della Giunta Comunale	SCIAJNO BRULLINO SETTIMO
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017 entro fine ciclo PEG	SCIAJNO BRULLINO MANTOVANI VALFRÉ
-	3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	3.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con la deliberazione 2015 00392/049	SCIAJNO BRULLINO MANTOVANI VALFRÉ

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI	RESPONSABILE
-	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti entro fine ciclo PEG	SCIAJNO
-	5	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	5.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	SCIAJNO BRULLINO MANTOVANI VALFRÉ
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno due scarti annui entro fine ciclo PEG	SCIAJNO BRULLINO MANTOVANI VALFRÉ
-	7	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	7.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	SCIAJNO
			7.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio sostitutivo di mensa per i dipendenti	Rispetto, da parte dei locali convenzionati, dei parametri offerti dall'Aggiudicatario della gara	Monitoraggio a campione dei locali convenzionati	N. controlli mensili effettuati		13		15	SCIAJNO VIOLA
2	Pagamento fornitori (Area Economato)	Adozione della determinazione di liquidazione della fattura		numero di fatture liquidate nel rispetto dei tempi / n. totale fatture liquidate	30 giorni	99%	100%		VALFRÉ GALANTE

Politica: GESTIONE APPALTI E ACQUISTO DI BENI E SERVIZI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Area

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Revisione delle informazioni e della documentazione pubblicati on line sulla rete Intracom - Area Appalti a supporto dei Servizi Comunali	1.a	Aggiornamento della sezione dell'Area Appalti sulla Intracom entro fine ciclo PEG	BRULLINO SETTIMO
1	2	Predisposizione di un opuscolo operativo finalizzato a semplificare gli adempimenti relativi alla procedure di affidamento beni e servizi	2.a	Entro fine ciclo PEG	SCIAJNO BRULLINO
1	3	Analisi delle procedure di gara appalti lavori finalizzata alla predisposizione di un documento contenente gli orientamenti attinenti le modalità di gara funzionali alle esigenze di ottimizzazione delle procedure	3.a	Trasmissione del documento al Direttore entro fine ciclo PEG	MANTOVANI NARDO
1	4	Revisione degli iter procedurali e aggiornamento della documentazione al fine di rendere più efficienti le procedure di gara	4.a	Predisposizione dei nuovi schemi tipo di bandi, informative e contratti entro fine ciclo PEG	BRULLINO MANTOVANI NARDO SETTIMO
3	5	Stesura della nuova procedura di liquidazione delle fatture (fatturazione elettronica)	5.a	Entro fine del ciclo PEG	GALANTE
3	6	Messa a norma delle palestre scolastiche mediante sostituzione/manutenzione e collaudo di attrezzature sportive	6.a	Relazione con l'elenco degli interventi in ordine di priorità con distinzione tra intervento manutentivo e necessità di acquisto dell'attrezzatura	MANICONE
3	7	Predisposizione del regolamento per l'assegnazione del vestiario al personale comunale	7.a	Trasmissione del regolamento al dirigente di riferimento entro la fine del ciclo PEG	PETRUZZA
4	8	Internalizzazione dei servizi di trasloco e movimentazione beni finalizzata alla riduzione della spesa per affidamento a ditte esterne	8.a	Risparmio conseguito in seguito all'internalizzazione del servizio	ROSSO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	9	Individuazione della modalità di gara più opportuna finalizzata a razionalizzare gli acquisti ripetitivi/programmabili di stampati, prodotti cartari e cancelleria	9.a	Indagine conoscitiva presso tutti i servizi comunali entro il 30.06.2015	VALFRÉ TRUCANO
			9.b	Individuazione della tipologia di gara e redazione del capitolato entro la fine del ciclo PEG	
4	10	Analisi degli appalti di pulizia (in scadenza al 31.12.2015) finalizzata ad individuare le modalità di affidamento più idonee per il biennio 2016-2017	10.a	Trasmissione del documento di analisi al Direttore entro fine ciclo PEG	VALFRÉ VIOLA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Monitoraggio acquisti	Rendere disponibile e costantemente aggiornato il piano delle gare in scadenza gestite dall'Economato		N° piani aggiornati/3		100%	100%		PETRUZZA ROSSO
2		Rendere disponibile e costantemente aggiornata la reportistica relativa alle spese di maggiore rilevanza economica		N° report/3		100%	100%		PETRUZZA ROSSO
3	Fornitura beni	Avvenuta e regolare consegna della fornitura	Garantire il rispetto del tempo di consegna dei beni richiesti	% di consegne effettuate nel rispetto del valore di riferimento	60 gg	100%	100%		TRUCANO
4	Fornitura interventi di manutenzione su arredi	Esecuzione degli interventi di manutenzione sugli arredi	Garantire il rispetto dei tempi previsti dal contratto	% di interventi effettuati nel rispetto del valore di riferimento	30 gg	100%	100%		MANICONE
5	Monitoraggio ausili presso scuole e CESM	Censimento dotazioni		n. sedi monitorate / totale sedi		11%	11%		TRUCANO
6	Albo fornitori	Iscrizione albo	Garantire rispetto tempi iscrizione al netto delle verifiche di legge	iscrizioni effettuate nel rispetto tempi di riferimento / totale iscrizioni effettuate	60 gg	100%	100%		GALANTE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
7	Rapporti con i clienti esterni (imprese)	Utilizzo della posta elettronica certificata in luogo di: raccomandate e notifiche		n. comunicazioni inviate con PEC / n. totale comunicazioni		N.D.	90%		MANTOVANI NARDO
						N.D.	90%		BRULLINO SETTIMO
8	Rapporti con i clienti esterni (imprese)	Garantire la stipula dei contratti d'appalto entro 180 giorni dall'aggiudicazione		n. contratti stipulati nel rispetto del valore di riferimento / n. complessivo dei contratti stipulati	180 giorni dall'aggiudicazione definitiva	75%	75%		MANTOVANI NARDO
						86%	75%		BRULLINO SETTIMO

**DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI
COMUNALI**

DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI COMUNALI

Politica: PARTECIPAZIONI COMUNALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere soggetti, anche a controllo pubblico, per l'attuazione di interventi di sviluppo economico e sociale del territorio
- 2) Rafforzare la presenza della Città nella governance delle imprese di servizi pubblici per garantire l'efficienza e la qualità dei servizi stessi
- 3) Intraprendere un'intensa attività di consolidamento, inteso come insieme di misure volte a promuovere la crescita, in termini quantitativi e qualitativi, della solidità strutturale, dell'efficacia dell'azione commerciale, del grado di influenza sul mercato e dunque sul livello dei prezzi da parte delle imprese di servizi possedute dal Comune
- 4) Mettere le principali società controllate in condizioni di affrontare la liberalizzazione del mercato con l'obiettivo da un lato di migliorare e potenziare i servizi eserciti e dall'altro di valorizzare e non disperdere il patrimonio pubblico di investimenti, garantendo altresì i livelli occupazionali
- 5) Valorizzare le partecipazioni della Città, ivi comprese le partecipazioni negli enti no profit
- 6) Gestire le attività inerenti i Cimiteri cittadini, nell'ambito del contratto di servizio con AFC s.p.a.
- 7) Cessione di quote di partecipazioni sia dirette che indirette detenute tramite FCT Holding

OBIETTIVI DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
7,3	1	Piano di organizzazione delle società partecipate	1.a	Delibera di C.C. entro il 31.05.2015	GARINO RINAUDO
2	2	Riconciliazione delle poste infra gruppo tra Gtt e Infrato con particolare focus sui canoni concessori	2.a	Entro il 31.12. 2015	VILLARI RINAUDO
1,4	3	Predisposizione capitolato di gara e relativi atti per l'individuazione advisor per la successiva gara del gas	3.a	Entro 30.09. 2015	VILLARI CAMPAGNOLO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Bilanci e rendiconti	Commento alle situazioni semestrali	Sistematizzare la raccolta ed il commento delle relazioni periodiche delle società di trasporto	N° situazioni semestrali commentate / N° società che rendono disponibile la semestrale		100%	100%		RINAUDO
2	Gestione contratti di servizio	Rendere disponibili alla Città gli indicatori contabili aggiornati delle società controllate	Identificazione delle principali voci di controllo dei contratti di servizio	Predisposizione tabella ricognitiva entro 31.12.2015	N° 3 contratti di servizio	N.D.		3	CAMPAGNOLO
3	Gestione societaria	Rendere disponibili alla Città gli indicatori contabili aggiornati delle società controllate	Disponibilità bimestrale delle principali voci contabili aggiornate	N° report aggiornati		7	7		VILLARI RINAUDO GARINO
4	Gestione Entrate	Evasione delle pratiche di gestione delle entrate escluso il settore trasporti	Rispetto delle tempistiche previste dai contratti	N°pratiche evase entro i tempi previsti da contratto / N° totale pratiche		100%	100%		GARINO
5	Rapporti con associazioni dei consumatori	Convocazione gruppi di lavoro e comunicazioni	Utilizzo della posta elettronica in luogo della posta ordinaria	N° comunicazioni via mail / totale comunicazioni		100%	100%		CAMPAGNOLO

DIREZIONE DI STAFF PARTECIPAZIONI COMUNALI

Servizio NO PROFIT E VIGILANZA CIMITERI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le Linee strategiche della Direzione

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Elaborazione di linee guida per la gestione dei soggetti no profit partecipati	1.a	Predisposizione piano operativo di razionalizzazione entro il 31.12.2015	BOVE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione amministrativa enti no profit	Assemblee degli enti no profit	Preparazione finalizzata alla partecipazione alle assemblee attinenti modifiche statutarie	N° report di preparazione o deliberazioni per la partecipazione alle assemblee / N° totale assemblee convocate con OdG di competenza		100%	100%		BOVE

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

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

Politica: GESTIONE DEI SERVIZI TRIBUTARI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Combattere l'evasione fiscale attraverso nuovi sistemi e meccanismi di controllo finalizzati alla riduzione della pressione fiscale
- 2) Riduzione, in ottica della semplificazione, degli adempimenti fiscali a carico dei contribuenti e del relativo sistema di riscossione
- 3) Miglioramento della qualità dei processi interni e dei servizi forniti all'utenza

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	TARI: determinazione della superficie tassabile per le categorie del settore produttivo. Analisi normativa, giurisprudenziale e delle indicazioni ministeriali. Confronto con altri Comuni.	1.a	Consegna al Direttore di Relazione dettagliata entro fine ciclo PEG	ORLANDO
3	2	Implementazione del database di gestione del personale della Direzione con particolare riferimento al calcolo del "Compenso incentivante il personale addetto all'attività di verifica e controllo delle entrate e al Recupero Evasione"	2.a	Adozione del database per il calcolo del compenso 2015 entro fine ciclo PEG	AMPARORE
1,2,3	3	Revisione del Regolamento delle Entrate tributarie con riguardo all'accesso alla rateazione	3.a	Presentazione alla Giunta Comunale di una proposta di modifica regolamentare entro fine ciclo PEG	MOSCA
1,2,3	4	Stesura della nuova convenzione con i CAF e relativi disciplinari e definizione della nuova modalità di trasmissione delle DSU (Dichiarazioni Sostitutive Uniche)	4.a	Approvazione della convenzione con i CAF da parte della Giunta Comunale entro fine ciclo PEG	MOSCA RINALDI CASTELLA TASSO
1	5	Tavolo Tecnico della Riscossione: analisi per l'individuazione delle posizioni debitorie rilevanti comuni alle diverse entrate	5.a	Trasmissione di almeno 2 report sull'andamento dell'analisi al Direttore	TRONO
3	6	Razionalizzazione degli spazi nel seminterrato dello stabile di Corso Racconigi 49 al fine di ospitare l'Archivio Edilizio e pianificazione dello smaltimento dei documenti dell'Archivio Tributi anche con riguardo al magazzino provvisorio di Via Traves	6.a	Attuazione dell'integrazione tra l'Archivio Tributi e l'Archivio Edilizio entro fine ciclo PEG	PAUCIULLO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	7	Introduzione sperimentale del sollecito bonario IMU e TASI	7.a	Invio della comunicazione di sollecito bonario ai contribuenti, gestione della successiva corrispondenza e predisposizione degli avvisi di accertamento per coloro che non procedono al ravvedimento entro fine ciclo PEG	RINALDI GIORDANO RONCONE
1,2,3	8	Sviluppo del Sistema Informativo Gestione Entrate (SIGE): completamento dell'integrazione dei database e loro aggiornamento	8.a	Avvio della produzione reportistica e di estrazione statistica entro fine ciclo PEG	PATELLA RONCONE
1,2,3	9	Implementazione di nuove modalità di verifica e di acquisizione dei dati per la corretta emissione degli avvisi di pagamento in acconto e a saldo della Tassa Rifiuti	9.a	Attuazione del nuovo sistema di rateazione per la riscossione TARI (Tassa sui rifiuti) entro fine ciclo PEG	MASTRORILLI TASSO
1,2,3	10	Estensione dei Punti Informativi Tributarie ad almeno altre 2 Circoscrizioni entro fine ciclo PEG	10.a	Assistenza e formazione del personale delle circoscrizioni inserite nel progetto Punti Informativi Tributarie	GIORDANO
1,2,3	11	Progetto di recupero evasione Tassa Rifiuti (TARI) a seguito del Protocollo d'intesa tra la Città di Torino, Iren e Amiat	11.a	Individuazione di nuove estrazioni massive e conseguente effettuazione di accertamenti per omessa denuncia	COMANDUCCI
			11.b	Almeno 200 verifiche e sopralluoghi del nucleo di Polizia Municipale tributi locali entro fine ciclo PEG	CASTAGNELLA
1,2,3	12	Standardizzazione delle procedure sanzionatorie COTSP e gestione autotutela	12.a	Proposta di adozione dei nuovi indirizzi operativi al dirigente entro fine ciclo PEG	SCONFIENZA
			12.b	Determinazione dirigenziale di istituzione delle nuove procedure entro fine ciclo PEG	VITROTTI
3	13	Analisi e sviluppo del sistema informatico per la gestione degli atti di recupero evasione CIMP	13.a	Presentazione del progetto operativo al Dirigente entro fine ciclo PEG	FALCONE
2,3	14	Messa a punto e implementazione di un sistema di reportistica bimestrale del canone COTSP dovuto con la distinzione della tipologia di occupazione	14.a	Presentazione di report bimestrali al Dirigente	BRESSA
2,3	15	Predisposizione di linee guida per la semplificazione della procedura istruttoria di esame delle domande per dehors stagionali	15.a	Presentazione della nuova procedura al Dirigente entro il 31.05.2015	BERTA
			15.b	Presentazione al Dirigente di una relazione conclusiva sull'andamento dell'attività svolta ed individuazione di eventuali proposte di miglioramento entro fine ciclo PEG	
1,2,3	16	Capitolato di gara per l'affidamento del Servizio Pubbliche Affissioni: predisposizione delle linee guida inerenti gli aspetti tecnici	16.a	Presentazione della proposta di disciplinare tecnico entro fine ciclo PEG	PANETTA
3	17	Realizzazione di un vademecum informativo circa le procedure relative a occupazione suolo pubblico e pubblicità temporanea per l'organizzazione di manifestazioni	17.a	Pubblicazione vademecum su pagina web dei Servizi Tributarie entro fine ciclo PEG	AGALIATI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	18	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori: calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": compilazione del report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	18.a	Entro fine ciclo PEG	MOSCA RINALDI VITROTTI
3	19	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	19.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno 2015	MOSCA LUBBIA
			19.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	
-	20	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	20.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017 entro fine ciclo PEG	MOSCA RINALDI VITROTTI
-	21	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	21.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	MOSCA RINALDI VITROTTI
-	22	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	22.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	MOSCA RINALDI VITROTTI
-	23	Scarti di archivio e materiale obsoleto	23.a	Almeno due scarti annui entro fine ciclo PEG	MOSCA RINALDI VITROTTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Controllo abusivi CIMP e COSAP - Verifiche utenze TARSU-TARES-TARI	Lavorazione isolati	Numero Verbali Codice Stradale, Regolamenti Comunali e segnalazioni vuoti TARSU-TARES-TARI occupati	N° verbali e/o segnalazioni emesse		1.789	1.400		CASTAGNELLA
2	Contenzioso e supporto giuridico tributario	Difesa, rappresentanza in giudizio e supporto tecnico-normativo e giurisprudenziale ai Servizi della Direzione	Costituzione in giudizio e incontri con i Dirigenti	Numero giornate di formazione e di preparazione all'udienza di trattazione del ricorso		55	50		ORLANDO
3	Gestione contabilità interdivisionale	Gestione delle domande di ammissione all'agevolazione bonus luce e gas	Predisposizione dell'aggiornamento periodico delle domande ammesse da SGATE e validazione ai CAF dell'importo da fatturare	N° pratiche validate dal Servizio / Totale pratiche lavorate dai CAF		100%	100%		MOSCA CASTELLA
4		Liquidazione rimborsi ICI	Emissione della determinazione dirigenziale di liquidazione con invio alla Direzione Finanza	N° determinazioni emesse entro 7 gg. dalla data di richiesta del Servizio IMU-ICI / totale determinazioni emesse	> 90% delle determinazioni emesse entro 7 gg. dalla data di richiesta del Servizio IMU-ICI	100%	100%		MOSCA CASTELLA
5		Applicazione compensi SORIS relativamente ai rimborsi sui tributi non ICI	Correttezza dell'applicazione del compenso previsto dal capitolato	N° di rimborsi controllati / N° totale rimborsi		100%	100%		MOSCA CASTELLA

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Gestione Convenzione con Agenzia delle Entrate	Gestione utenze SIATEL	Movimentazione ed attualizzazione delle utenze SIATEL del Comune di Torino con installazione di certificato digitale. Gestione dell'informazione all'utenza.	N° comunicazioni evase / N° comunicazioni in arrivo dall'utenza		100%	100%		MOSCA PAUCIULLO
7	Protocollo Direzionale: protocollo in arrivo Servizio IUC	Protocollo delle comunicazioni in arrivo relative al Servizio IUC e trasmissione agli uffici competenti	Garantire il protocollo e la restituzione agli uffici delle comunicazioni entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione	N° delle comunicazioni protocollate e trasmesse entro i tempi / N° delle comunicazioni ricevute		N.D.	95%		AMPARORE
8	Protocollo Direzionale: protocollo in partenza Servizio IUC	Protocollo e invio delle comunicazioni in partenza relative al Servizio IUC	Garantire il protocollo e l'invio delle comunicazioni entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione	N° delle comunicazioni protocollate e trasmesse entro i tempi / N° delle comunicazioni ricevute		N.D.	95%		AMPARORE
9	Gestione del personale della sede di Corso Racconigi ²	Controllo delle difformità di registrazione transiti dipendenti rilevate dall'applicativo di gestione	Inoltro mail al dipendente per richiesta chiarimenti e regolarizzazione del transito entro il mese successivo a quello in cui si è verificata la difformità	N° regolarizzazioni effettuate nei tempi / N° difformità rilevate		N.D.	98%		AMPARORE
10	Emissione avvisi accertamento Tassa Rifiuti (recupero evasione ai fini TARSU/TARES)	Analisi di posizioni contributive mediante incrocio di banche dati finalizzata al controllo della base imponibile TARSU-TARES-TARI	Quantità di avvisi di accertamento caricati a sistema	N° avvisi di accertamento caricati a sistema		N.D.	12.000		RINALDI COMANDUCCI

² La prestazione è in via sperimentale; per l'anno 2015, l'indicatore verrà calcolato a partire dal 1° agosto 2015.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
11	Riscontro attività concessionari	Effettuazione controlli inesigibilità Soris	Analisi puntuale delle posizioni relative alla percentuale individuata sul campione estratto	Controllo dei Codici Fiscali presenti nel campione estratto dall'ufficio (1%)		2%	1%		TRONO
12	Gestione attività sanzionatoria e di recupero evasione COSAP permanente	Emissione atti di contestazione e ingiunzione in seguito a sanzioni per occupazioni abusive permanenti Riesame di ordinanze ingiunzioni su sanzioni relative a occupazioni permanenti	Esame dei verbali	Ordinanze ingiunzione emesse / totale verbali elevati VV.UU.		100%	100%		VITROTTI BERTA
13			Risposta al cittadino nei termini	Istanze presentate dal cittadino evase entro 10 gg / totale istanze presentate dal cittadino		100%	100%		
14	Gestione attività sanzionatoria e di recupero evasione COSAP temporanea	Attivazione procedimento sanzionatorio	Verifica circa l'applicabilità di sanzioni e/o indennità dovute	Procedimenti attivati / N° verbali elevati da VV.UU e pervenuti entro il 31 ottobre		62%	90%		VITROTTI SCONFIENZA
15	Suolo pubblico – rilascio concessioni dehors continuativi	Rilascio concessioni dehors continuativi	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento concessorio deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente	N° pratiche evase nei tempi / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (60 giorni)	98%		100%	VITROTTI BERTA
16		Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al giovedì h. 9,00-12,00 Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		BERTA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
17	Suolo pubblico – Rilascio concessioni per occupazioni con precari edilizi ³	Predisposizione della deliberazione periodica per l'approvazione delle occupazioni di suolo pubblico con precari edilizi e predisposizione delle concessioni per l'occupazione suolo pubblico con precari edilizi	Rilascio dei provvedimenti concessori entro 30 giorni dalla data di approvazione della deliberazione che autorizza le occupazioni edilizi	N° pratiche evase nei tempi / N° pratiche totali da evadere	30 gg dalla data di approvazione della deliberazione che autorizza le occupazioni	N.D.	100%		VITROTTI BERTA
18	Suolo pubblico – rilascio concessioni temporanee	Rilascio concessioni temporanee suolo pubblico (attività di sensibilizzazione e raccolta fondi, attività promozionali, processioni e sfilate, operatori del proprio ingegno)	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento concessorio deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente	N° pratiche evase nei tempi / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (15 giorni)	100%	100%		VITROTTI AGALIATI
19	Suolo pubblico - rilascio concessioni temporanee	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 9,00-12,30 Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		AGALIATI
20	Timbrature manifesti/locandine	Attività di timbratura manifesti e locandine	Apporre timbri su manifesti e locandine di terzi da affiggere	N° manifesti timbrati N° locandine timbrate		N° 600.319 manifesti N° 224.794 locandine	N° 400.000 manifesti N° 200.000 locandine		PANETTA

³ La prestazione decorre a partire dal mese di marzo 2015

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
21	Controllo affissioni	Controllo abusivismo su affissioni	La squadra di controllo effettua verifiche sul territorio al fine di sanzionare fenomeni di abusivismo	N° verbali di contestazione affissioni abusive emessi		798	700		PANETTA
22		Controllo abusivismo su allestimento cantieri	La squadra di controllo effettua verifiche sul territorio al fine di sanzionare fenomeni di abusivismo	N° verbali di contestazione allestimento cantieri emessi		189	90		PANETTA

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

Politica: GESTIONE DEI SERVIZI CATASTALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Pianificare l'acquisizione delle funzioni catastali
- 2) Integrare la base informativa con nuove informazioni territoriali, con particolare attenzione all'allineamento delle informazioni cartografiche
- 3) Sviluppare l'attività dell'Osservatorio Immobiliare
- 4) Sviluppare con l'Agenzia del territorio la collaborazione per il processo di classificazione / riclassificazione delle unità immobiliari a catasto
- 5) Verificare la congruità dell'attribuzione della rendita catastale proposta con gli atti di aggiornamento

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Accertamenti territoriali e richieste (notifiche ai sensi comma 336, art. 1, legge 311/04 "Adeguamento del classamento catastale") di aggiornamento catastale	1.a	Almeno 650 unità immobiliari urbane notificate entro fine ciclo PEG	LUBBIA BECCASIO
2	2	Bonifica delle superfici incoerenti con eventuale ricalcolo del dato metrico errato	2.a	Verifica di circa 4.500 unità immobiliari urbane entro fine ciclo PEG	BECCASIO
2	3	Realizzazione di un nuovo ed aggiornato Catalogo dei prodotti cartografici: definizione di nuovi prodotti, in particolare quelli derivanti dalle moderne tecnologie di rilievo (dati volo LIDAR 2013), formalizzazione dei prodotti "Open Data" e revisione dei prezzi di vendita al pubblico in relazione alle diverse categorie di utenza ed alle finalità d'uso	3.a	Consegna al Direttore del nuovo ed aggiornato Catalogo dei prodotti cartografici entro fine ciclo PEG	PIRRELLO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Accertamenti territoriali e notifica provvedimenti	Richiesta di aggiornamento catastale (provvedimento notificato) delle unità immobiliari urbane (UIU)	Correttezza formale dell'atto (provvedimento notificato) rispetto ai dati identificativi dell'utente ed a quelli catastali dell'UIU e rispetto alla normativa vigente (comma 336, art. 1, legge 311/04)	N° provvedimenti notificati correttamente / N° totale provvedimenti notificati		100%	100%		BECCASIO
2		Riesame della richiesta di aggiornamento catastale (provvedimento notificato) a seguito di istanza di annullamento depositata dall'utente	Risposta all'utente nei termini	N° comunicazioni inviate all'utente entro 20 gg / N° totale comunicazioni inviate all'utente		100%	100%		BECCASIO
3		Verifica superfici catastali ai fini della IUC	Analisi e controllo dei dati metrici di unità immobiliari ai sensi della Legge 311/2004 art. 1 comma 340 (adeguamento superficie iscritta a ruolo TARI all'80% della superficie catastale)	N° verifiche effettuate / N° verifiche richieste		100%	100%		BECCASIO
4	Servizi e prodotti cartografici	Fornitura di prodotti cartografici elaborati dal Servizio	Gestione delle richieste da parte di utenti interni ed esterni di prodotti cartografici secondo tempistiche congrue	N° richieste gestite nei tempi / N° totale richieste	10 gg tra la data di ricevimento formale della richiesta e invio dell'elaborato cartografico	100%	100%		PIRRELLO

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO

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

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Attivare il processo di adeguamento complessivo della normativa regolamentare, nella proposta di diffusione della cultura della qualità dell'ambiente
- 2) Svolgere un'efficace azione di gestione delle funzioni autorizzative e di controllo sul territorio, con particolare attenzione alle procedure sanzionatorie
- 3) Promuovere il coordinamento dei diversi soggetti che agiscono sullo spazio pubblico
- 4) Promuovere lo sviluppo dell'arredo urbano, la pianificazione e regolamentazione dello spazio pubblico quale strumento di crescita culturale e di riqualificazione dell'immagine, del decoro e qualità della scena urbana
- 5) Progettare, promuovere e coordinare interventi di rigenerazione urbana, con particolare riferimento alla zona Nord della città
- 6) Coordinare gli interventi per favorire l'integrazione degli immigrati, anche attraverso la progettazione e la gestione di strutture di servizio, di concerto con tutti i soggetti pubblici e privati competenti in materia

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Avvio del recupero coattivo del canone COSAP per manufatti edilizi su suolo pubblico che non hanno aderito al "progetto regolarizzazioni"	1.a	Invio ai VV.UU della richiesta di accertamento per almeno 150 utenti entro il 30.11.2015	CAVALLARO
			1.b	Avvio, entro fine ciclo PEG, del procedimento di recupero per almeno l'80% dei casi verbalizzati entro il 30.11.2015	
4	2	Progetti di arredo urbano nelle aree di nuova pedonalizzazione: via Roma, via Santa Giulia, via San Donato, via Monferrato, via Barletta	2.a	Definizione di almeno 2 progetti e approvazione di almeno un progetto da parte della Giunta Comunale entro fine ciclo PEG	DI NUNZIO
2	3	Revisione delle superfici di tutti gli impianti di carburanti su suolo pubblico	3.a	Compilazione delle schede tecniche su database entro fine ciclo PEG	COMO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	4	Verifica di eventuali installazioni abusive di insegne pubblicitarie	4.a	Verifica in almeno 5 Circoscrizioni entro fine ciclo PEG	ZAPPIA
5	5	Predisposizione del bando per la devoluzione di contributi per azioni di rigenerazione urbana	5.a	Approvazione della bozza di bando con deliberazione della Giunta Comunale entro fine ciclo PEG	CAVALLARO
6	6	Approvazione del Regolamento per la collaborazione tra Amministrazione e cittadini per la gestione condivisa dei beni comuni	6.a	Approvazione del regolamento da parte del Consiglio Comunale entro fine ciclo PEG	FERRERO
6	7	Attuazione del progetto "Coltiviamo Barriera" nell'ambito di Urban Barriera anche con riferimento al regolamento sui beni comuni	7.a	Assegnazione di almeno un'area con eventuale patto di collaborazione tra Amministrazione e cittadini	CASTROVILLI
1,2,3,4,5	8	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori: calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": compilazione del report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	8.a	Entro fine ciclo PEG	CAVALLARO
-	9	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	9.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	CAVALLARO
-	10	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	10.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con la deliberazione 2015/00392/049	CAVALLARO
-	11	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	11.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	CAVALLARO
-	12	Scarti di archivio e materiale obsoleto	12.a	Almeno due scarti annui entro fine ciclo PEG	CAVALLARO
-	13	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	13.a	Definizione "Piano obiettivi LGBT" in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	FERRERO
			13.b	Rispetto del "Piano obiettivi LGBT" entro fine ciclo PEG	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Arredo urbano – installazione impianti pubblicitari	Espressione del parere tecnico ai sensi del Piano degli Impianti Pubblicitari	La predisposizione dell'istruttoria e il conseguente rilascio del parere deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente	N° pratiche evase nel tempo di riferimento / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	100%	100%		CAVALLARO ZAPPIA
2	Decoro urbano – installazione tende su facciate edifici	Verifica di conformità al disposto del Regolamento comunale di Polizia Urbana (conformità espressa attraverso silenzio assenso)	La verifica di conformità al Regolamento deve essere effettuata e/o espressa (nei casi di diniego per difformità) entro 30 giorni	% verifiche di conformità effettuate nei tempi di riferimento sulla base dei prospetti di monitoraggio predisposti	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	100%	100%		CAVALLARO
3		Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: lunedì e mercoledì ore 9.30-12.30	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		CAVALLARO
4	Decoro urbano - interventi di tinteggiatura edifici	Rilascio verbale colore	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del verbale colore deve avvenire entro i termini previsti	N° verbali colore rilasciati nei tempi / N° totale di verbali colore	100% del rispetto dei tempi (30 giorni)	100%	100%		CAVALLARO
5		Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: lunedì e mercoledì ore 9.30-12.30	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		CAVALLARO
6	Permessi di costruire	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Ricevimento del pubblico: dal lun al ven. ore 9-12	50 settimane/ anno in cui è garantito il servizio	100% giorni apertura nell'orario previsto	100%	100%		COMO
7		Istruttoria tecnica	La lavorazione delle pratiche e il conseguente referto tecnico deve avvenire entro i tempi previsti	N° referti tecnici espressi nei tempi / N° totale di pratiche ricevute	Tempo di riferimento: 60 giorni	75%	95%		COMO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Azioni locali di rigenerazione urbana	Rendicontazione annuale delle attività, istruttoria e pagamento. Le azioni realizzate dai soggetti locali (associazioni, comitati, privato sociale) nell'ambito dei Laboratori di quartiere sono cofinanziate con erogazione di un contributo e vengono rendicontate secondo quanto previsto dal Regolamento comunale competente.	L'attività di rendicontazione deve rispettare un termine pari a 45 giorni. Il tempo è calcolato dalla data di presentazione della relazione conclusiva e della documentazione giustificativa di spesa fino alla data della determinazione di liquidazione	N° pratiche evase nei tempi di riferimento / N° totale di pratiche	Tempo di riferimento: 45 giorni	100%	100%	FERRERO	
9	Programma Urban Barriera di Milano	Sportello territoriale. Accoglienza, ascolto e informazione. Durante l'attività di sportello gli operatori raccolgono segnalazioni e accompagnano le persone nella ricerca delle soluzioni più idonee alle problematiche evidenziate	La qualità viene misurata sulla base della capacità di accoglienza dello sportello territoriale: numero di accessi allo Sportello.	Rispetto del valore di riferimento	Circa 3.000 persone	3.155	3.300	CASTROVILLI	
10		Accompagnamento ai cantieri. Attivazione delle migliori condizioni affinché i lavori possano procedere secondo quanto previsto dal cronoprogramma, agendo da raccordo tra le esigenze tecniche e quelle degli abitanti	L'attività di accompagnamento deve essere supportata da un costante monitoraggio in grado di evidenziare lo stato di avanzamento complessivo e le eventuali criticità	N° di report di monitoraggio / 12 mesi	100%	100%	100%	DI NUNZIO	






CITTA' DI TORINO

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



SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : TAR SU



DOCUMENTO	SQS_D10A_01
REV.	3 DEL 29/12/2011
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	F. SOLOFRIZZO

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

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO TARSU - NUI CONTROLLO INESIGIBILITA' E RISCOSSIONE						DOCUMENTO	SQS_D10A_01	
 CITTA' DI TORINO						REV.	3 DEL 29/12/2011	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	F. SOLOFRIZZO	
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : TARSU								
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Assistenza generica allo sportello	Offerta di un servizio completo ed esaustivo nei tempi d'attesa previsti		Orario di apertura degli sportelli al pubblico: lun-ven 8,30-12,30	Sospensione del servizio senza preavviso		Giorni con rispetto orario / giorni di apertura	100%	
			Il tempo di attesa agli sportelli non supera: - 40 min di norma - 90 min nei periodi di punta	Interruzione del servizio per oltre 30 min. in presenza di pubblico		Utenti che attende entro i tempi standard / totale utenti	maggiore del 90%	
Assistenza per avvisi di accertamento	Offerta di un servizio completo ed esaustivo nei tempi d'attesa previsti		Ci sono 3 sportelli dedicati agli appuntamenti			Giorni in cui è garantito il n.ro di sportelli dedicati / giorni di apertura	100%	
			Il contribuente è ricevuto all'orario di prenotazione dell'appuntamento (tolleranza 10 min)			Utenti che attendono entro tempi standard / utenti ricevuti	maggiore del 90%	
Assistenza telefonica	Il contribuente che si rivolge al call center ottiene una risposta tempestiva		Il call center di 1°liv. rispetta l'orario di apertura: dal lunedì al venerdì: 8,00 – 18,00 sabato: 8,30 – 12,30		Call center	n. giorni con orario garantito / n. giorni apertura	100%	
			Non ci sono mai meno di 3 operatori al call center di 1°liv.		Call center	n. giorni con presenza minima rispettata / n. giorni apertura	100%	
			Il call center 2°liv è aperto per almeno 36 ore settimanali			n. giorni in cui l'orario di servizio è rispettato / totale delle giornate lavorative	100%	
			Non ci sono meno di 2 operatori al call center di 2°liv			n. giorni con presenza minima rispettata / n. giorni apertura	maggiore del 90%	
Comunicazione via web	Disponibilità di informazioni complete e costantemente aggiornate sulle pagine web del Settore		Gli aggiornamenti sono eseguiti entro 7 giorni dalla richiesta	Ritardo nell'aggiornamento del sito web	Redazione web	n. aggiornamenti eseguiti entro i termini / n. aggiornamenti richiesti	maggiore del 95%	
Segnalazioni provenienti dal contribuente	Il contribuente può comunicare con l'amministrazione per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi		L'Amministrazione risponde entro 30 gg a tutte le segnalazioni scritte inoltrate dal contribuente agli sportelli, via posta, fax e mail	Presenza di reclami inevasi		n. reclami evasi entro i termini / n. reclami ricevuti	100%	

PGSet D10A 01

 DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO PUBBLICITA' E OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: C.I.M.P.						DOCUMENTO	SQS D10A 02	
						REV.	Rev 4 del 1 gennaio 2015	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	D. M. VITROTTI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	Livello qualità programmato unità misura	Situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO (TEC)								
ACCETTAZIONE DOMANDE	Rilascio della ricevuta o della autorizzazione provvisoria (proc. semplificata)	Reg. n. 335	Rilascio contestuale alla domanda in presenza del parere preliminare di altri settori (ove prescritto)			n. utenti che ottengono riscontro / n. utenti che presentano istanza	100%	PO SER TRIB 10
RILASCIO AUTORIZZAZIONI PUBBLICITA' PERMANENTE E TEMPORANEA	Le autorizzazioni rilasciate sono conformi alla normativa vigente	Reg. n. 335 Reg. n. 248 D. Lgs. 507/93 D.P.R. 495/92 D. Lgs. 42/04	Le norme di riferimento sono applicate e garantite in tutti gli atti amministrativi	Presenza di autorizzazioni rilasciate in violazione della normativa. Presenza di pareri negativi o condizionati non in linea con le disposizioni regolamentari		n. autorizzazioni / dinieghi emessi in conformità della normativa di settore sul totale delle autorizzazioni / dinieghi emessi (assenza di revoche a seguito di esposti)	100%	PO SER TRIB 10
	Tempistiche per la concessione delle autorizzazioni permanenti relative alle insegne	Reg. n. 335 Carta di qualità dei servizi	Rilascio autorizzazione con procedura semplificata entro 100 gg.			n. autorizzazioni rilasciate entro i 100 gg. / n. autorizzazioni rilasciate	100%	PO SER TRIB 10
			Rilascio autorizzazione con procedura ordinaria entro 90 gg.			n. autorizzazioni rilasciate entro i 90 gg. / n. autorizzazioni rilasciate	100%	
	Tempistiche per la concessione delle autorizzazioni temporanee	Reg. n. 335 Carta di qualità dei servizi	Rilascio contestuale alla domanda se non richiesto parere di altri Settori e comunque non oltre i 30 gg. dalla presentazione dell richiesta	Rilascio dell'autorizzazione oltre l'inizio dell'iniziativa pubblicitaria		n. utenti che ottengono autorizzazione o diniego entro i termini / n. richiedenti autorizzazione	100%	PO SER TRIB 11
EMISSIONE AVVISI DI PAGAMENTO	Il servizio garantisce la corretta applicazione delle tariffe a fronte del caricamento dati riferiti a tipologia e dimensioni degli impianti autorizzati con applicazione delle eventuali esenzioni/riduzioni, su specifico applicativo informatico	Reg. n. 335 Reg. n. 267 D. Lgs. 507/93 D. Lgs. 446/97	Assenza di errori materiali nell'applicazione di tariffe, esenzioni riduzioni (assenza di sgravi per errori materiali)			n. avvisi corretti (assenza di errori materiali) sul totale degli avvisi emessi	100%	PO SER TRIB 12
	Caricamento dei dati del contribuente e criteri di applicazione del canone in fase di emissione degli avvisi di pagamento		Correttezza della banca dati cimp da cui hanno origine le liste di carico		CSI	n. anomalie bonificate / totale delle anomalie rilevate	99%	PO SER TRIB 12
	Postalizzazione degli avvisi di pagamento	Capitolato SORIS	La postalizzazione degli avvisi avviene nella finestra temporale di 20 gg. prima della scadenza di pagamento	Superamento della finestra temporale di oltre 10 gg.	SORIS	n. avvisi postalizzati nella finestra temporale prevista / totale avvisi emessi	100%	PO SER TRIB 12
MODALITA' DI PAGAMENTO	Orario di sportello del concessionario per la riscossione	Capitolato SORIS	Orario sportelli del concessionario: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30		SORIS	n. giorni di rispetto dell'orario / n. giorni di apertura	100%	Contratto di Servizio SORIS
	Numero di sportelli aperti al pubblico da adeguare al flusso di utenza, nel rispetto di tempi massimi di attesa predefiniti	Capitolato SORIS	Sono disponibili almeno due sportelli fino ad un massimo commisurato ad un tempo di attesa non superiore a 30 min.		SORIS	n. giorni in cui lo standard è rispettato / n. giorni di apertura	100%	Contratto di Servizio SORIS
CONTROLLO ABUSIVISMO	Accessi, ispezioni e verifiche in loco relative agli Impianti Pubblicitari	Reg. n. 335 Codice della Strada Reg. n. 248 L. 689/81	Il nucleo operativo procede all'accertamento entro 50 gg dalla richiesta	Accertamenti effettuati oltre i 75 giorni	Nucleo Tributi Locali della Polizia Municipale	n. accertamenti effettuati nei tempi / accertamenti totali	100%	PO SER TRIB 13
	Redazione provvedimenti sanzionatori	Reg. n. 335 Codice della Strada Reg. n. 248 L. 689/81	L'ufficio emette provvedimenti nel rispetto della normativa vigente			totale dei provvedimenti corretti, in conformità alla normativa, sul totale dei provvedimenti emessi (assenza di ricorsi persi e di annullamenti in autotutela per cause imputabili al competente ufficio del Servizio CIMP)	100%	PO SER TRIB 13

 DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO PUBBLICITA' E OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: C.I.M.P.						DOCUMENTO	SQS D10A 02	
						REV.	Rev 4 del 1 gennaio 2015	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	D. M. VITROTTI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	Livello qualità programmato unità misura	Situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INFORMAZIONE ED ASSISTENZA PERSONALE (INFO)								
ASSISTENZA ALL'UTENTE DI PERSONA	Tempi di attesa per la presentazione delle istanze e la verifica dei requisiti di ricevibilità		il tempo di attesa agli sportelli non supera: - 50 minuti per le istanze relative alla pubblicità permanente - 30 minuti per le domande di pubblicità temporanea			n. utenti che attende entro i tempi standard / n. totale utenti	90%	PO SER TRIB 10
	Rispetto degli orari di apertura al pubblico		Orario degli sportelli: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30			n. giorni in cui l'orario di servizio è rispettato / totale delle giornate lavorative (in situazione di organico completo)	100%	PO SER TRIB 10
ASSISTENZA TELEFONICA ALL'UTENTE	Il contribuente può rivolgersi al call center per avere informazioni ed assistenza sui servizi e sugli atti CIMP (call center di primo livello)		Il numero di operatori presenti in servizio (mai inferiore a tre) garantisce un tempo di attesa inferiore 120 secondi per ottenere risposta		Settore Infrastrutture e servizi telematici	n. giorni con presenza minima rispettata / n. giorni apertura	100%	PO SER TRIB 10
			Il call center si primo livello è aperto per almeno 45 ore settimanali con disponibilità del servizio articolata su 6 giorni			n. giorni con tempi medi di attesa inferiori a 120 secondi / n. giorni apertura	50%	PO SER TRIB 10
	Il cittadino può contattare telefonicamente gli uffici del Settore. (call center di secondo livello)	Il servizio di call center di secondo livello è attivo per 36 ore settimanali	n. giorni con orario garantito / n. giorni apertura	100%		PO SER TRIB 10		
ASSISTENZA ALL'UTENTE SERVIZIO RISPOSTA VIA MAIL	Tempi di risposta alla casella di posta elettronica a cui richiedere assistenza ed ottenere informazioni		Risposta alle richieste di informazione entro 30 gg.			n. richieste di informazione evase entro i 30 gg. / totale delle richieste	100%	PO SER TRIB 10
COMUNICAZIONE E TRASPARENZA (COM)								
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DEL SETTORE	Presenza di un sito web su cui reperire orari, informazioni relative al servizio, alle prestazioni erogate, con disponibilità della modulistica di riferimento		La Redazione Web effettua l'aggiornamenti del sito entro 7 gg. dalla richiesta		Redazione web	n. aggiornamenti eseguiti entro i termini / n. aggiornamenti richiesti	90%	PO SER TRIB 10
COMUNICAZIONE PROVENIENTE DAL CONTRIBUENTE	Tempistiche di risposta a segnalazioni, reclami o ricorsi per segnalare anomalie e tutelare interessi	Reg. 335 Carta di qualità dei servizi		L'amministrazione risponde entro 30 gg a tutte le segnalazioni scritte inoltrate dal contribuente agli sportelli, via posta fax e mail		n. reclami evasi entro i termini / n. reclami ricevuti	100%	PO SER TRIB 10





CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI TRIBUTARI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO IMU/ICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO IMU/ICI

DOCUMENTO	SQS TRIB 02
REV.	4 DEL 01/11/2013
REDAZIONE	P. GIORDANO
VERIFICA	F. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	D. TOGLIATTO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO (TEC)								
DICHIARAZIONI IMU/ICI E COMUNICAZIONI DI APPLICAZIONE ALIQUOTE	Tempistiche di caricamento in banca dati delle dichiarazioni cartacee	convenzione con i CAF	caricamento delle dichiarazioni inoltrate dal Servizio entro il 30/01 di ogni anno	Mancato caricamento delle dichiarazioni consegnate dal Servizio IMU/ICI	CAF	n. dichiarazioni caricate entro i termini/n. dichiarazioni consegnate dal Servizio IMU/ICI	>95%	PO Ser D10C 01
	Tempistiche di caricamento in banca dati delle dichiarazioni IMU caricate dai CAF o trasmesse on-line tramite servizio Anutel		caricamento delle dichiarazioni trasmesse dal Servizio IMU/ICI entro il 30/01 di ogni anno.	Mancato caricamento delle dichiarazioni trasmesse dal Servizio IMU/ICI	CSI, CAF	n. dichiarazioni caricate entro i termini/n. dichiarazioni trasmesse dal Servizio IMU/ICI	>95%	
ACCETTAZIONE ISTANZE IMU E ICI ORDINARIA	Tempistiche di lavorazione delle istanze e interpellanti riguardanti l'IMU e l'ICI ordinaria	L. 241/90 s.m.i. L. 212/00 s.m.i. Regolamento procedimenti amministrativi (risposta entro 30 gg. per istanze e 120 gg. Per interpellanti)	il contribuente ottiene una risposta interlocutoria o definitiva (a seconda della complessità della pratica) entro 30 gg. dalla presentazione			n. istanze lavorate entro i termini/n. istanze presentate	100%	PO Ser D10C 01
			il contribuente ottiene la risposta all'interpello entro 120 gg. dalla presentazione			n. interpellanti lavorati entro i termini/n. interpellanti presentati	100%	
RIMBORSI IMU e ICI	Tempistiche per la lavorazione delle istanze di rimborso	D.Lgs. 504/92 s.m.i. L. 296/06 art. 1 c. 164 Regolamento procedimenti amministrativi (risposta entro 180 gg. dalla presentazione istanza)	Il Servizio IMU/ICI conclude la lavorazione delle istanze di rimborso entro 143 gg. dalla data di presentazione	Ritardi superiori a 30 gg.		n. istanze lavorate entro i termini/n. istanze presentate	100%	PO Ser D10 C 02
			Il Servizio Amministrazione e Gestione Finanziaria emette la determina di liquidazione entro 7 gg. dalla data della richiesta da parte del Servizio IMU/ICI	Ritardi superiori a 7 gg.	Servizio Amministrazione e Gestione Finanziaria	n. determine emesse entro i termini/n. richieste pervenute	100%	PO Ser D10 C 02
			Il Servizio Procedure Liquidazione Fornitori (V.D.G. Finanza e Tributi) eroga il rimborso entro 30 gg. dal ricevimento della determina di liquidazione da parte del Servizio Amministrazione e Gestione Finanziaria (Dir. Servizi Tributari, Catasto e Suolo Pubblico)	Ritardi superiori a 15 gg.	Servizio Procedure Liquidazione Fornitori (V.D.G. Finanza e Tributi)	n. rimborsi erogati entro i termini/n. rimborsi richiesti	100%	PO Sett V06A 01
EMISSIONE PRE-COMPILATO IMU	Tempistiche di emissione del pre-compilato IMU		La postalizzazione avviene entro 20 giorni dal termine fissato per la scadenza della prima rata (acconto)		SORIS	n. lettere postalizzate nella finestra temporale prevista/n. lettere emesse	100%	PO Ser D10C 03 Contratto di Servizio con Soris

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


DIREZIONE DI STAFF TRIBUTI, CATASTO E SUOLO PUBBLICO - SERVIZIO PUBBLICITA' E OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO



CITTA' DI TORINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : Occupazioni Temporanee di suolo pubblico per attività edilizie

DOCUMENTO	SQS TRIB 01
REV.	2 DEL 20.01.2015
REDAZIONE	VITROTTI
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	VITROTTI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
RILASCIO AUTORIZZAZIONE MANOMISSIONE SUOLO	Tempestività del parere tecnico di autorizzazione o diniego alle manomissioni del suolo pubblico		Emissione del parere entro 22 giorni dalla richiesta		Servizio Suolo e Parcheggi	pareri emessi nei tempi std / pareri richiesti	95%	POSerSPM004
	Tempestività del servizio di autorizzazione o diniego alle manomissioni del suolo	L.241/90 risposta entro 30 giorni	Rilascio autorizzazione entro 30 giorni dalla richiesta			autorizzazioni emesse nei tempi std / autorizzazioni richieste	100%	POSer TRIB 01
	Tempestività del servizio di autorizzazione o diniego dei deconti privati	L.241/90 risposta entro 30 giorni	Rilascio autorizzazione entro 30 giorni dalla richiesta			autorizzazioni emesse nei tempi std / autorizzazioni richieste	100%	POSer TRIB 01
RILASCIO CONCESSIONE PER LAVORI EDILI	Tempestività del servizio di concessione o diniego per lavori edili	Reg. COSAP n.257; concessione il giorno prima occupazione	Concessione emessa almeno il giorno prima dell'inizio dell'occupazione			concessioni emesse entro l'inizio dell'occupazione/ concessioni emesse	100%	POSer TRIB 15
RILASCIO CONCESSIONE PER PONTEGGI E STECCATI	Tempestività del servizio di concessione o diniego per ponteggi e steccati	Reg. COSAP n.257; concessione il giorno prima occupazione	Concessione emessa almeno il giorno prima dell'inizio dell'occupazione			concessioni emesse entro l'inizio dell'occupazione/ concessioni emesse	100%	POSer TRIB 17
RILASCIO VOUCHER PER PICCOLI LAVORI EDILI	Tempestività del servizio di rilascio voucher		Voucher rilasciato in un giorno lavorativo			voucher emessi entro il tempo std/voucher emessi	100%	POSer TRIB 16
	Tempestività del servizio di rilascio duplicati voucher		Voucher rilasciato in un giorno lavorativo			voucher emessi entro il tempo std/voucher emessi	100%	POSer TRIB 16

DIREZIONE ORGANIZZAZIONE

DIREZIONE ORGANIZZAZIONE

Politica: GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Attuare le politiche mirate all'ottimizzazione ed allo sviluppo delle Risorse Umane al fine di migliorare l'efficienza organizzativa dell'Ente
- 2) Consolidare e sviluppare, nell'ambito della gestione delle Risorse Umane, il processo in atto di innovazione organizzativa e tecnologica e potenziare le metodologie di comunicazione interna ed esterna finalizzandole al raggiungimento dell'omogeneità, rapidità e chiarezza di informazione

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Gestione documentale nell'ambito della Direzione Organizzazione: analisi dei documenti, del processo organizzativo e test per la messa a regime della gestione dei documenti elettronici in previsione delle scadenze normative del 2016 (DPCM 13/11/2014)	1.a	Entro fine ciclo Peg	RUBINO SACCO PEPE MARCHESE RENA BUA
1, 2	2	Realizzazione di un accordo di collaborazione/convenzione con altri Enti Locali per la formazione dipendenti.	2.a	Approvazione di un Piano di Formazione per il personale di area tecnica da avviare entro dicembre 2015.	POMA
1	3	Riclassificazione della spesa per il personale ai fini dell'adeguamento alle disposizioni del nuovo sistema contabile di cui al decreto legislativo n° 126 dell'8 agosto 2014	3.a	Entro fine ciclo Peg	RUBINO MERLO
1, 2	4	Realizzazione dei programmi di estensione del Sistema Gestione Qualità	4.a	Rispetto del Piano di Attività 2015	D'ALESSANDRO DOLINO
1	5	Predisposizione e attuazione dei piani di assunzione a tempo indeterminato e di ricollocazione delle unità soprannumerarie destinatarie dei processi di mobilità, ex art 1 comma 424 legge 190/2014, nell'ambito dell'area vasta	5.a	Entro fine ciclo Peg	DONOTTI
2	6	Riesame della materia inerente l'utilizzo dei dati della Città da parte delle società partecipate e predisposizione di un nuovo modello di nomina di responsabile del trattamento dei dati aderente alle risultanze della nuova normativa intervenuta (rivisitazione delle norme in materia di Privacy alla luce della disciplina CAD)	6.a	Predisposizione del modello	FORTE

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	7	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	7.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	FORTE
			7.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
2	8	Gestione e monitoraggio delle problematiche stipendiali, fiscali, previdenziali, contributive conseguenti al cambio di modalità di pagamento dei dipendenti in regime orario di part-time ciclico.	8	Entro fine ciclo Peg	COLOMBO RITORTO TIBONE VERDE
2	9	Riorganizzazione degli uffici finalizzata all'acquisizione della procedura di mobilità del personale tecnico	9	Entro il 30.06.2015	RENA
1	10	Costituzione di uffici unici per la gestione del personale nei edifici della Città che ospitano diverse Direzioni/Aree/ Servizi.	10.a	Individuazione della prima sede e del personale idoneo entro il 31/03/2015	MIGLIA SCIARAFFA
			10.b	Costituzione di un primo ufficio unico entro il 30/04/2015	
			10.c	Individuazione di un modello di gestione efficiente	
			10.d	Svolgimento della formazione sul modello individuato	
			10.e	Esportazione del modello in almeno un altro palazzo comunale entro il 31/12/2015	
2	11	Razionalizzazione dei codici di servizio e loro adeguamento alla riclassificazione funzionale del bilancio con conseguente riassegnazione ai nuovi capitoli di bilancio dei dipendenti a tempo determinato	11.a	Entro fine ciclo Peg	PAPPALARDO
2	12	Predisposizione di una procedura per l'aggiornamento dei certificati di invalidità del personale in servizio finalizzato alla comunicazione annuale al Centro per l'Impiego dell'elenco personale disabile L. 68/99.	12.a	Entro fine ciclo Peg	PAPPALARDO
1	13	Predisposizione degli atti propedeutici alla realizzazione del piano di riorganizzazione e revisione della struttura organizzativa a seguito del conferimento dei nuovi incarichi dirigenziali	13.a	Entro fine ciclo Peg	SCHIAVONE
2	14	Individuazione dei dati relativi alle dichiarazioni di insussistenza di cause di inconfiribilità e di incompatibilità nell'ambito del conferimento di incarico dirigenziale e predisposizione, pubblicazione e aggiornamento degli stessi nella sezione <i>Amministrazione Trasparente</i> del sito della Città di Torino	14.a	Entro il 30.06.2015	SCHIAVONE
2	15	Gestione delle attività inerenti la realizzazione di interventi formativi in e-learning sul Codice di comportamento dei dipendenti pubblici e della Città di Torino.	15.a	Convocazione alla formazione in e-learning di almeno 1.000 dipendenti	PRINCIPALE

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	16	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	16.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	POMA RUBINO DONOTTI D'ALESSANDRO
-	17	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	17.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	DONOTTI
-	18	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	18.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	POMA RUBINO DONOTTI D'ALESSANDRO
-	19	Scarti di archivio e materiale obsoleto	19.a	Almeno due scarti annui	POMA RUBINO DONOTTI D'ALESSANDRO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹



N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Selezioni, assunzioni e mobilità esterna			Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio Formazione SQS SQS SGRU02					DONOTTI MARCHESE
2	Gestione della struttura organizzativa	Aggiornamento e cura della pubblicazione della struttura organizzativa		Pubblicazione degli aggiornamenti nei tempi di riferimento	3 gg dalla data di ricevimento della comunicazione della modifica organizzativa	100%	100%		SCHIAVONE DONOTTI
3	Organizzazione	Aggiornamento dei codici di servizio		N° codici di servizio adeguati entro i tempi di riferimento / N° complessivo dei codici da adeguare	8 gg dal procedimento di riorganizzazione e	100%	100%		PAPPALARDO DONOTTI
4	Gestione contenzioso con i dipendenti	Redazione e invio all'Avvocatura delle memorie relative alle cause di lavoro		N° memorie inviate entro i tempi previsti / N° complessivo di memorie richieste	45 gg	100%	100%		MIGLIA
5	Formazione			Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio Formazione SQS SGRU01					POMA PRINCIPALE
6	Mobilità interna del personale	Convocazione del dipendente che ha presentato domanda di mobilità interna		N° convocazioni al dipendente entro i tempi di riferimento / N° richieste di competenza pervenute	Entro il mese successivo alla data di presentazione della domanda	93%	93%		RENA

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate



N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
7	Gestione del sistema informativo del personale	Chiusura dell'intervento di supporto all'uso dell'applicazione "Rilevazione Presenze" (Iris-win e web) o invio della segnalazione al CSI		N° interventi chiusi o inviati al CSI entro i tempi di riferimento / N° complessivo richieste di intervento pervenute	1 giorno lavorativo	94%	94%		BUA RUBINO
8	Gestione dello Sportello del dipendente	Rilascio del certificato di stipendio richiesto dal dipendente, al fine di ottenere un prestito con cessione del 1/5 dello stipendio		N° certificati rilasciati entro le tempistiche di riferimento / N° certificati complessivi rilasciati	2 gg	98%	98%		VERDE RUBINO
9	Gestione Trasferte dei dipendenti	Pagamento del rimborso spese ai dipendenti in trasferta		N° pagamenti sui cedolini effettuati entro le tempistiche di riferimento / N° pagamenti complessivi effettuati	Richieste pervenute entro il 25 del mese: sul cedolino del mese successivo Richieste pervenute dopo il 25 del mese: pagamento sul cedolino dei 2 mesi successivi	95%	95%		COLOMBO RUBINO
10	Previdenza – INAIL del personale	Evasione delle richieste di preventivo pensione da parte dei dipendenti		N° risposte inviate entro i tempi di riferimento / N° risposte complessive inviate	7 gg	93%	93%		PEPE RUBINO
11	Trattamento giuridico ed economico dei dipendenti	Applicazione delle richieste di variazione delle coordinate bancarie, residenza e domicilio da parte dei dipendenti		N° variazioni applicate entro i tempi di riferimento / N° variazioni complessive applicate	5 gg	97%	97%		RITORTO RUBINO
12	Gestione stipendi	Risposta alle richieste relative ai costi del personale provenienti dai vari Servizi dell'Ente		N° risposte inviate entro i tempi di riferimento / N° risposte complessive inviate	7 gg	98%	98%		TIBONE RUBINO



N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
13	Gestione malattie e medicina legale	Raccolta dati dei dipendenti in malattia di tutto l'Ente, estrazione del campione ed invio delle richieste ufficiali alle ASL di competenza per l'effettuazione delle visite fiscali	L'invio delle richieste alle ASL deve avvenire entro le ore 11 di ogni mattina	N° richieste inviate entro i tempi di riferimento / N° richieste complessive inviate	Ogni giorno, entro le 11,00	99%	100%		SCIARAFFA
14	Gestione permessi studio e attività ultronea	Istruttoria e rilascio del nulla osta/diniego della richiesta di fruizione dei permessi studio da parte dei dipendenti		N° rilasci nulla osta o dinieghi effettuati entro i tempi di riferimento / N° rilasci nulla osta o dinieghi complessivi effettuati	20 gg dal ricevimento dell'istanza	100%	100%		SCIARAFFA
15	Bilancio	Controllo contabile e finanziario sulle determinazioni di liquidazione dei compensi accessori ai dipendenti predisposte dai diversi uffici comunali e dirette all'ufficio stipendi (per il caricamento sul cedolino)		N° determinazioni controllate entro i tempi di riferimento / N° determinazioni complessive controllate	5 gg lavorativi	98%	98%		RUBINO MERLO
16	Gestione della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" del sito web della Città	Aggiornamento della sezione per la parte relativa ai curricula dei Dirigenti	L'aggiornamento dei curricula deve essere effettuato entro la fine del mese in cui si sono verificate le variazioni degli incarichi dirigenziali	N° curricula aggiornati entro i tempi di riferimento / N° curricula complessivi aggiornati	Entro la fine del mese in cui si sono verificate le variazioni	100%	100%		SACCO
17	Procedimenti disciplinari	Applicazione degli effetti giuridici ed economici a seguito di procedimento disciplinare o sospensione cautelare		N° applicazione effetti sui cedolini entro i tempi di riferimento / N° Complessivo applicazioni effetti sui cedolini	Entro il mese successivo al ricevimento della comunicazione (o all'emanazione del provvedimento da parte di SCO)	100%	100%		FORTE RUBINO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
18	Gestione del Sistema Qualità	Somministrazione indagini di customer satisfaction		N° Indagini di customer satisfaction effettuate/ N° indagini previste nel Riesame del S GQ		98%	95%		D'ALESSANDRO DOLINO
19				Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio Qualità SQS QMSC 01					D'ALESSANDRO

 CITTA' DI TORINO	SERVIZIO CENTRALE ORGANIZZAZIONE - SERVIZIO FORMAZIONE ENTE						DOCUMENTO	SQS SGRU01
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: FORMAZIONE EROGATA DAL SCO						REV. 1	DEL 01.01.2014
							APPROVAZIONE	FRANCA POMA
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
CONVOCAZIONE AI PARTECIPANTI	Tempi di invio convocazione ai partecipanti delle iniziative formative in aula		Almeno 7 gg. prima dell'inizio dell'attività formativa			% di rispetto delle tempistiche previste	90%	POSerSGRU01
EROGAZIONE FORMAZIONE	Adeguatezza delle attività formative realizzate rispetto ai fabbisogni rilevati		Giudizio almeno positivo			N°giudizi positivi (da positivo a molto positivo)/N°totale giudizi	80%	POSerSGRU01
	Assistenza ai partecipanti durante lo svolgimento dei corsi		Presenza di un tutor per lo svolgimento dei corsi			N°bre presenza tutor/N°bre formazione	95%	POSerSGRU01
	Tempi di predisposizione dei provvedimenti di liquidazione delle spese		Entro 30 gg. dal ricevimento della fattura/nota spese previa verifica con esito positivo del possesso dei prescritti requisiti dichiarati dall'operatore economico affidatario *			% di provvedimenti predisposti nei termini	100%	POSerSGRU01
	Continuità del servizio erogato in aula		Assenza di interruzioni del servizio > 60 minuti	2 interruzioni per la stessa causa nella stessa edizione di un corso		N.ore senza interruzioni/N.ore formazione	95%	POSerSGRU01
DIFFUSIONE MATERIALE DIDATTICO	Tempi di pubblicazione sul sito della formazione del materiale didattico disponibile su supporto informatico		Entro 7 gg. dall'avvio del corso quando previsto			% di pubblicazione nei termini	95%	POSerSGRU01
RILASCIO ATTESTATI	Tempi di rilascio attestati di frequenza		Entro 7 gg. lavorativi dalla protocollazione della richiesta			% di attestati rilasciati nei termini	95%	POSerSGRU01

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

 CITTA' DI TORINO	DIREZIONE ORGANIZZAZIONE - SERVIZIO ASSUNZIONI E STRUTTURE ORGANIZZATIVE						DOCUMENTO	SQS SGRU 02
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: SELEZIONI, ASSUNZIONI E MOBILITA' ESTERNA						REV. 1	DEL 23.02.2015
							REDAZIONE	RITA PRINCIPALE
							VERIFICA	FRANCESCO D'ALESSANDRO
						APPROVAZIONE	ENRICO DONOTTI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal servizio	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile/ note/data agg.
GESTIONE SELEZIONE	Tempi di trasmissione provvedimenti di nomina del RUP e della Commissione Esaminatrice delle selezioni concorsuali al Consigliere di Parità regionale	Art.57 c.1 bis D.lgs 165/2001	I provvedimenti di nomina del RUP e della Commissione Esaminatrice sono trasmessi al Consigliere di Parità regionale entro 3 gg. dall'adozione dei provvedimenti			% di invii nei termini	100%	POSerSGRU03
	Tempi di scadenza presentazione domande di concorso	Regolamento assunzioni n.311 Il termine è compreso tra 15 e 30 gg, dalla pubblicazione del bando di concorso sul Bollettino ufficiale della Regione Piemonte	Il termine di presentazione delle domande è conforme al Regolamento			rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU03
	Tempi di pubblicazione del bando di selezione per mobilità volontaria	Art.30 D.Lgs.165/2001. Il bando deve essere pubblicato sul sito internet della Città per almeno 30 giorni	Il tempo di pubblicazione del bando di selezione per mobilità volontaria è conforme alla legge			rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU02
	Tempi di trasmissione elenco candidati che hanno presentato domanda di concorso telematica		L'elenco dei candidati che hanno presentato domanda di concorso telematica è trasmessa entro 10 gg lavorativi dalla data di scadenza presentazione domande di concorso		CSI	rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU03 POSerSGRU02
	Tempi di comunicazione del calendario della prova scritta o pratica ai candidati ammessi	Regolamento assunzioni n.311	La comunicazione del calendario della prova scritta o pratica ai candidati ammessi è effettuata almeno 15 gg prima della data stabilita per la prova			rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU03 POSerSGRU02
	Tempi di pubblicazione sul sito internet della Città dell'esito prova scritta		L'esito della prova scritta è pubblicato sul sito internet della Città entro 10 gg.lavorativi dalla data di effettuazione dell'ultima seduta di correzione della prova scritta da parte della Commissione esaminatrice			% di pubblicazioni nei termini	90%	POSerSGRU03 POSerSGRU02

 CITTÀ DI TORINO	DIREZIONE ORGANIZZAZIONE - SERVIZIO ASSUNZIONI E STRUTTURE ORGANIZZATIVE						DOCUMENTO	SQS SGRU 02
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: SELEZIONI, ASSUNZIONI E MOBILITA' ESTERNA						REV. 1	DEL 23.02.2015
							REDAZIONE	RITA PRINCIPALE
							VERIFICA	FRANCESCO D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	ENRICO DONOTTI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile/ note/data agg.
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal servizio	Indicatore	valore soglia base anno	
GESTIONE SELEZIONE	Tempi di comunicazione del calendario della prova orale ai candidati ammessi	D.P.R.487/94	Il calendario della prova orale è comunicato ai candidati ammessi almeno 20 gg prima della data stabilita per la prova			rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU03 POSerSGRU02
	Tempi di comunicazione ai candidati dell'esito della prova orale	Regolamento assunzioni n.311	L' esito della prova orale è comunicato ai candidati mediante affissione presso la sede d'esame al termine di ciascuna seduta di colloquio			rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU03 POSerSGRU02
	Tempi di pubblicazione sul sito internet della Città della graduatoria definitiva		La graduatoria definitiva è pubblicata sul sito internet della Città entro 10 gg.lavorativi dalla data di effettuazione dell'ultimo giorno di prova orale			% di pubblicazioni nei termini	90%	POSerSGRU03 POSerSGRU02
	Tempi di conclusione procedure selettive	Regolamento assunzioni n.311	La conclusione delle prove selettive avviene entro 6 mesi dalla data di effettuazione della prima prova o dalla prima riunione della Commissione in caso di selezione per soli titoli			% di rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU03 POSerSGRU02
ASSUNZIONI DA SELEZIONI E DA MOBILITA' ESTERNA	Tempi di convocazione candidati per sottoscrizione pratica preassuntiva		La convocazione dei candidati viene inviata almeno 3 giorni lavorativi prima della data di sottoscrizione della pratica preassuntiva			% di rispetto delle tempistiche previste	90%	POSerSGRU04 agg 23/2/2015
	Tempi di comunicazione data assunzione ai candidati		La comunicazione ai candidati della data di assunzione viene effettuata con un preavviso di almeno 10 giorni lavorativi			% di rispetto delle tempistiche previste	90%	POSerSGRU04 agg 23/2/2015
	Tempi di trasmissione copia telematica contratto individuale di lavoro ai nuovi assunti		La copia telematica del contratto individuale di lavoro viene trasmessa ai nuovi assunti entro cinque giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto			% di rispetto delle tempistiche previste	95%	POSerSGRU04 agg 23/2/2015
	Tempi di comunicazione dati neo assunti al Centro per l'impiego per le assicurazioni INPS e INAIL	Art. 4-bis D.Lgs. n. 181/2000, come modificato dall'art. 1, comma 1184 L. 296/2006	I dati dei dipendenti neo assunti vengono comunicati al Centro per l'impiego per le assicurazioni INPS e INAIL entro il ventesimo giorno del mese successivo alla data di assunzione			% di rispetto delle tempistiche previste	100%	POSerSGRU04 agg 23/2/2015
MOBILITA' IN USCITA	Tempi di definizione data di trasferimento		La data di trasferimento viene definita entro 3 mesi dalla data di protocollazione dell'istanza dell'Ente richiedente il dipendente in mobilità			% di rispetto delle tempistiche previste	90%	POSerSGRU02 agg 23/2/2015



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE ORGANIZZAZIONE - SERVIZIO QUALITA'

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : AUDIT INTERNI

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

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

**DIREZIONE
CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE**

DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

Politica: ATTIVITÀ DI POLIZIA MUNICIPALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sicurezza Stradale: favorire gli interventi mirati all'aumento della sicurezza, facilitare la fluidità della circolazione e controllare la regolarità delle emissioni inquinanti
- 2) Sicurezza e Qualità urbana: contribuire a migliorare il senso di sicurezza percepita, favorendo la collaborazione tra le varie Forze di Polizia, le altre Divisioni dell'Amministrazione ed i soggetti che operano sul territorio
- 3) Tutela del consumatore: favorire i servizi di vigilanza sul rispetto delle norme
- 4) Innovazione organizzativa: attivare nuove forme di organizzazione che favoriscano il recupero di risorse umane ai servizi operativi e il miglioramento continuo della qualità del servizio reso
- 5) Contribuire all'evoluzione del sistema delle radiotrasmissioni della Città

OBIETTIVI - DIREZIONE

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
4	1	Applicazione delle modifiche nella gestione delle attribuzioni delle indennità nel sistema di rilevazione delle presenze RAP/IRIS	1.a	Realizzazione di n. 2 corsi di formazione e aggiornamento	DE BORTOLI
			1.b	Predisposizione manuale	
4	2	Aggiornamento del "vademecum" per la corretta gestione del personale per tutti i Reparti del Corpo	2.a	Entro fine ciclo Peg	DE BORTOLI
1	3	Attuazione del Piano degli eventi previsti per Torino 2015	3.a	Pianificazione operativa dei servizi ed emanazione ordini di servizio	MEGLIOLA BOETTI STELLA ILLENGO GERBI SOBRINO
			3.b	Contatti con comitati organizzativi	
			3.c	Costituzione e partecipazione ai gruppi di lavoro di coordinamento e pianificazione delle attività	
			3.d	Raccolta dati relativa all'attività amministrativa relativa	
			3.e	Svolgimento dei servizi di mobilità pianificati	
			3.f	Realizzazione delle attività relative alla comunicazione	
			3.g	N. 2 conferenze di servizio con personale volontario della Protezione Civile (uso e comunicazioni radio)	
3.h	N. 12 uscite sul territorio del personale della CO e del personale volontario per verifica siti e percorsi				

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
4	4	Nell'ambito del Progetto Qualità, realizzazione di un'indagine di Customer Satisfaction su: - Contact Center - Prossimità	4.a	Entro fine ciclo Peg	BARETTA
4	5	Servizi di notificazione atti – Realizzazione del programma di estensione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001	5.a	Rispetto del piano delle attività approvato 2015/2016	BARETTA
4	6	Sviluppo applicativo per estrazione diretta di dati statistici	6.a	Entro fine ciclo Peg	BOETTI
2	7	Aggiornamento dell'elenco concessionari del servizio di collaudo e piombatura tassametri, ai sensi della vigente normativa, ai fini dell'applicazione dell'art. 34 del <<Regolamento per la gestione unificata del servizio pubblico taxi nell'area metropolitana torinese>> d.c.p. del 21/6/2005 n. 85-265268 e s.m.i." previa pubblicazione di bando	7.a	Entro fine ciclo Peg	DI BARTOLO
4	8	Tavolo Tecnico della Riscossione. Tavolo permanente di monitoraggio della riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie della Città. Analisi ed individuazione di specifiche tipologie di posizioni debitorie comuni alle diverse entrate. Approvazione di una nuova disciplina unitaria in materia di rateazione	8.a	Analisi Posizioni Debitorie Rilevanti comuni alle diverse entrate	DI BARTOLO
			8.b	Sperimentazione controllo concomitante nei rapporti con gli agenti della riscossione	
4	9	Creazione di un programma di consultazione documenti (OdS, Comunicazioni, ecc.) condiviso con tutte le postazioni di lavoro	9.a	Entro fine ciclo Peg	SOBRINO
4	10	Archiviazione dei fascicoli relativi alle attività del Nucleo di prossimità in un unico data base	10.a	Creazione di un database	PARIGINI
2	11	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	11.a	Definizione Piano degli obiettivi in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	PARIGINI
			11.b	Rispetto del Piano degli obiettivi	PARIGINI
2,4	12	Realizzazione di incontri formativi per la trattazione dei casi di conflitti per motivi di convivenza civile (casistiche più frequenti) e di casi riguardanti la normativa sui minori (casistiche più frequenti)	12.a	n. 4 incontri con gruppi di 25 persone	PARIGINI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
4	13	Avviare un sistema di controllo dell'aggiornamento costante e puntuale del personale della propria unità organizzativa	13.a	Illustrazione settimanale al personale delle circolari/ disposizioni emanate nella settimana precedente e in quella in corso, anche tramite personale delegato	BARETTA BOETTI DE BORTOLI DI BARTOLO MEGLIOLA STELLA ILLENGO PARIGINI SOBRINO
			13.b	Compilazione mensile di tabella contenente date e elenco delle circolari illustrate	
			13.c	Trasmissione mensile al dirigente della tabella	
-	14	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	14.a	Entro fine ciclo PEG	GREGNANINI BOETTI SOBRINO
-	15	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	15.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	GREGNANINI
-	16	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	16.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	GREGNANINI
-	17	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	17.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	GREGNANINI
-	18	Scarti di archivio e materiale obsoleto	18.a	Almeno due scarti annui	GREGNANINI
-	19	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	19.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	GREGNANINI LATORE
			19.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – DIREZIONE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione Conferenze dirigenti	Garantire la stesura e la divulgazione ai dirigenti del verbale delle Conferenze dirigenti		n° verbali redatti nei tempi di riferimento / n° verbali totali	2 gg	100%	100%		STELLA
2	Gestione entrate	Effettuazione di controlli a livello di risultanze informatiche Sorinet	Svolgimento di controlli sulla regolarità della rendicontazione delle attività Soris e analisi dell'efficienza dei procedimenti e/o verifica di anomalie e criticità risultanti dai dati presenti a sistema	N° Cod. Fiscali e Partite Iva Controllati e analizzati / Valore di riferimento	4.000 c.f./p.I.V.a. Controllati e analizzati	N.D.		100%	DI BARTOLO
3	Gestione spese	Ampliamento dell'uso dello strumento del Me.P.A. ex art. 328 d.p.r. 2017/2010 e s.m.i.		n.procedimenti Me.P.A. /n. procedure di cottimo fiduciario ²		N.D.		60%	DI BARTOLO
4	Gestione del personale	Perfezionamento della pratica di richiesta di legge 104/92		n° pratiche evase nei tempi di riferimento / n° richieste pervenute	7 gg	100%	100%		DE BORTOLI
5	Gestione del personale	Perfezionamento della pratica di richiesta di aspettativa		n° pratiche evase nei tempi di riferimento / n° richieste pervenute	7 gg	100%	100%		DE BORTOLI
6	Gestione del personale	Perfezionamento della pratica di attività ultronea		n° pratiche evase nei tempi di riferimento / n° richieste pervenute	30 gg	100%	100%		DE BORTOLI

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di qualità allegate

² Sono esclusi

A) Affidamenti in esclusiva per presenza di un solo fornitore in grado di effettuare la prestazione non iscritto ME.P.A.

B) affidamenti integrativi o di servizi analoghi a fornitori selezionati con precedente gara e non iscritti ME. P.A.

C) affidamenti di importo inferiore a € 500

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
7	Gestione del personale	Organizzazione del personale utilizzato in servizio straordinario nei fine settimana o nei giorni festivi	Verifica richieste di pagamento pervenute dai Reparti	Richieste controllate/richieste pervenute		100%	100%		DE BORTOLI
8	Risposta interrogazioni	Garantire la risposta alle interrogazioni pervenute al Comando		n° risposte nei tempi di riferimento / n° interrogazioni pervenute	30 gg	100%	100%		BOETTI
9	Risposta interpellanze	Garantire la risposta alle interpellanze pervenute al Comando discusse in Consiglio Comunale		n° risposte effettuate / n° interpellanze in discussione		100%	100%		BOETTI
10	Aggiornamento report raccolta dati	Garantire l'aggiornamento mensile dei dati relativi a specifici progetti del Corpo		N° report aggiornati / n° report di riferimento	12 report per ciascun progetto	100%	100%		BOETTI
11	Tirocini formativi	Tutoraggio degli studenti universitari con tirocinio presso la Direzione		Tirocinanti inseriti/tirocinanti inviati da Università		N.D.	100%		BARETTA
12	Gestione eventi	Garantire il servizio della Polizia Municipale in occasione di eventi sportivi diversi dagli incontri calcistici (podistici, ciclistici, motoristici)		n° ordine di servizio o disposizioni emanate/ manifestazioni effettuate	Manifestazioni occorse nell'anno	100%	100%		MEGLIOLA
13	Gestione del personale	Organizzazione del personale utilizzato in servizio straordinario nei fine settimana o nei giorni festivi		Servizi pianificati / servizi necessari	104 fine settimana e 11 festività infrasettimanali	100%	100%		MEGLIOLA
14	Controlli sicurezza stradale	Controlli sull'abuso di sostanze alcoliche o stupefacenti alla guida		n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	50 servizi	100%	100%		ILLENGO
15	Sicurezza stradale	Controlli sull'eccesso di velocità alla guida		n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	120 servizi	100%	100%		ILLENGO
16	Sicurezza stradale	Controlli su norme di comportamento particolarmente pericolose con videocamera		n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	100 servizi	100%	100%		ILLENGO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
17	Rilievo sinistri stradali	Intervento su sinistro stradale dopo la chiamata della Centrale Operativa per il Nucleo Mobile	Rispetto del tempo massimo di arrivo	n° interventi effettuati nei tempi/n° totale di interventi su sinistro	40 minuti	97%	97%		ILLENGO
18	Sicurezza stradale	Controlli sulla circolazione con particolare attenzione ad alcune priorità (sorpasso, ecologia, stranieri, fermi fiscali)		n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	200 servizi	100%	100%		ILLENGO
19	Gestione verbali	Garantire il rispetto del termine massimo di consegna del verbale da parte dell'agente al proprio Ufficio verbali		N° verbali consegnati nel rispetto del valore di riferimento / N° verbali consegnati	5 gg dalla redazione (eccetto casi specifici motivati)	100%	90%		ILLENGO PARIGINI
20	Aggiornamento del personale	Predisposizione e divulgazione del foglio notizie con attività salienti della giornata		n° fogli divulgati/ n° fogli previsti	300 fogli notizie	100%	100%		GERBI
21	Relazioni esterne	Gestione casella Vigili Urbani Polizia Municipale	Smistamento mail e risposta a cittadino	Risposte inviate entro i tempi di riferimento / Mail ricevute	2 gg	100%.	100%.		GERBI
22	Relazioni esterne	Divulgazione informazioni alla cittadinanza tramite comunicati radio, tv e stringa audio sul sito comunale		N° comunicati divulgati/n° comunicati divulgati nei tempi di riferimento	8 al giorno da lunedì a venerdì da settembre a giugno (1688)	100%	90%		GERBI
23	Sicurezza urbana	Presidio del territorio su zone a rischio disordine urbano		N° pattuglie effettuate / n° pattuglie di riferimento	52 pattuglie	100%	100%		PARIGINI
24	Gestione del personale	Garantire il rispetto del termine massimo di giorni lavorativi consecutivi		N° lavoratori attivati nel rispetto del valore di riferimento / N° lavoratori attivati	Giorni di lavoro consecutivi < 7	100%	100%		DE BORTOLI ILLENGO MEGLIOLA PARIGINI SOBRINO

OBIETTIVI - SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
2, 4	1	Messa a regime dell'attività della Commissione Comunale di Vigilanza sui locali di pubblico spettacolo in concorso con i rappresentanti di altre Direzioni comunali e di altri Enti	1.a	Partecipazione alla pianificazione e alla realizzazione delle attività predisposte dalla Commissione	BERERA
4	2	BUROCRAZIA ZERO - Progetto Mail unica verbali: semplificazione dei canali di accesso mail al Corpo di Polizia Municipale	2.a	Entro fine ciclo PEG	BERERA
4	3	Avvio procedura per individuazione di un nuovo applicativo della gestione dei verbali	3.a	Predisposizione capitolato	BERERA
			3.b	Predisposizione elementi per effettuazione della gara	
4	4	Aggiornamento delle modalità di lavorazione violazioni rilevate tramite dispositivi fissi e mobili	4.a	Configurazione ed aggiornamento dei sistemi di rilevamento in funzione delle nuove installazioni e modifiche delle autorizzazioni	LIETI
			4.b	Monitoraggio tempi di lavorazione	
			4.c	Redazione report mensili ed analisi semestrale	
4	5	Standardizzazione delle procedure di comunicazione e risposta all'utenza	5.a	Entro fine ciclo Peg	LEONARDUZZI
4	6	Svolgimento di incontri formativi sull'attività di riscossione svolta da Soris spa per la Città di Torino	6.a	N. 10 incontri con personale SS.TT.CC.	LEONARDUZZI
4	7	Programmazione e sviluppo di un piano di formazione diretto al personale delle Sezioni e di tutti i Reparti operativi, in tema di art. 193 CdS (Obbligo dell'assicurazione di responsabilità civile)	7.a	Entro fine ciclo Peg	CASANOVA
4	8	Attivazione di nuove modalità di controllo delle lavorazioni GTT svolte con modelli P21	8.a	Entro fine ciclo Peg	CASANOVA
4	9	Analisi, in condivisione con Sistemi informativi e CSI, del flusso di informazioni relativo alle patenti a punti diretto al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti	9.a	Individuazione e risoluzione delle anomalie	CASANOVA
4	10	Progettazione e realizzazione di supporti informatici per la gestione dell'Ufficio Informatizzazione del Magazzino Vestiario (capi in giacenza di proprietà della Città)	10.a	Studio e progettazione entro il 30.6.2015	MASSOCCO
			10.b	Sperimentazione entro il 31.12.2015	
4	11	Acquisizione delle sentenze del Tribunale e del Giudice di Pace più significative, studio e suddivisione per istituti del Codice della strada da utilizzare quali precedenti in giudizi analoghi e comunicazione dell'esito agli uffici interessati.	11.a	Circa 200 casi con riferimento all'anno 2015	MARCON

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
4	12	Avvio dell'attività di difesa in giudizio della Prefettura nelle cause di opposizione ad ordinanze prefettizie che prevedono provvedimenti cautelati o dispongono sanzioni accessorie a violazioni al C.d.s., diverse dal pagamento di una somma di denaro	12.a	100% delle cause trasmesse dalla Prefettura	MARCON
4	13	Studio di un procedimento di notifica delle sentenze del Giudice di Pace ex art. 7 d.lgs 150/2011 (sanzione amministrativa prevista a seguito di rigetto di ricorso)	13.a	Entro fine ciclo Peg	MARCON
4	14	Progettazione e realizzazione di un percorso di aggiornamento degli addetti alle emergenze delle sedi territoriali della PM (STC e Nuclei)	14.a	N. 1 piano operativo	LATORE
			14.b	N. 10 incontri	
4	15	Realizzazione di un progetto formativo e di aggiornamento specifico dedicato al rischio da stress lavoro correlato ex D.Lgs 81/08	15.a	N. 1 progetto formativo	LATORE
			15.b	N. 200 lavoratori formati	
4	13	Avviare un sistema di controllo dell'aggiornamento costante e puntuale del personale della propria unità organizzativa	13.a	Illustrazione settimanale al personale delle circolari/ disposizioni emanate nella settimana precedente e in quella in corso, anche tramite personale delegato	CASANOVA LEONARDUZZI LIETI MASSOCCO MARCON LATORE
			13.b	Compilazione mensile di tabella contenente date e elenco delle circolari illustrate	
			13.c	Trasmissione mensile al dirigente della tabella	
-	16	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	16.a	Entro fine ciclo PEG	BERERA CASANOVA LEONARDUZZI LIETI MASSOCCO
-	17	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	17.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	BERERA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
-	18	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	18.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	BERERA
-	19	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	19.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	BERERA
-	20	Scarti di archivio e materiale obsoleto	20.a	Almeno due scarti annui	BERERA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO AMMINISTRAZIONE³

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Fornitura vestiario	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		BERERA
2	Relazioni esterne	Gestione Modelli QUO	Caricamento e trasmissione a Uffici Tecnici delle segnalazioni pervenute dai Reparti	n° caricamenti e trasmissioni effettuati nei termini/n° caricamenti e trasmissioni	5 giorni lavorativi	100%	100%		BERERA LIETI
3	Servizi notturni (Progetto Notte)	Aggiornamento, monitoraggio e pianificazione, riepilogo servizi		Report elaborati/12		100%	100%		BERERA LIETI
4	Esercitazione al tiro	Garantire l'avvio del personale armato alle esercitazioni di tiro annuali		personale avviato alle esercitazioni/agenti armati		100%	100%		BERERA MASSOCCO
5	Vigilanza Edifici Comunali	Controlli accessi e vigilanza Palazzo Comando	Controlli sui soggetti che accedono al Comando al fine di garantire la sicurezza dello stabile	n° giorni senza interruzione del servizio/n° totale di giorni di servizio		100%	100%		BERERA MASSOCCO

³ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
6	Controllo recapito documenti tramite corriere alle sedi decentrate	Garantire il corretto recapito e prelievo degli atti		Recapiti e prelievi effettuati/ numero base	11 alla settimana salvo festività infrasettimanali o chiusura uffici comunali	100%	100%		BERERA MASSOCCO
7	Tutela legale	Redazione memorie di costituzione nei procedimenti avanti il Giudice di Pace	Redazione memorie 10 giorni prima dell'udienza	Memorie redatte/cause pendenti	Cause avanti il Giudice di Pace	100%	100%		BERERA MARCON
8	Sicurezza e prevenzione	Programmazione delle visite dei lavoratori con i Medici Competenti		n° lavoratori avviati a visita/n° lavoratori previsti	n. 740 avvii a visita	100%	100%		BERERA, LATORE
9	Sicurezza e prevenzione	Incontri di aggiornamento / programmazione con Medici Competenti e RLS		Incontri effettuati/incontri previsti	4 incontri	100%	100%		BERERA LATORE
10	Gestione del personale	Garantire il rispetto del termine massimo di giorni lavorativi consecutivi		N° lavoratori attivati nel rispetto del valore di riferimento / N° lavoratori attivati	Giorni di lavoro consecutivi < 7	100%		100%	BERERA MASSOCCO LIETI CASANOVA LEONARDUZZI MARCON LATORE

OBIETTIVI – Servizio TERRITORIO E SICUREZZA Nord

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
4	1	Messa a regime dell'attività della Commissione Comunale di Vigilanza sui locali di pubblico spettacolo	1.a	Partecipazione alla pianificazione e alla realizzazione delle attività predisposte dalla Commissione	ACERBO
2	2	Realizzazione Programma ROM . Attuazione della convenzione con la Prefettura	2.a	Realizzazione delle fasi previste nel cronoprogramma	ACERBO SANFILIPPO
3	3	Controlli da effettuare presso esercizi pubblici autorizzati alla somministrazione finalizzati alla tutela del consumatore ed alla regolarità amministrativa	3.a	N. 30 servizi	LA FATA
1	4	Controlli, da svolgersi con auto priva di segni distintivi in particolare sul rispetto delle norme disciplinate dagli articoli 143, 146, 148, 171, 172, 173 CdS	4.a	N. 10 controlli	LA FATA
3	5	Controlli delle aree mercatali relativi alle occupazioni del suolo pubblico eccedenti gli stalli autorizzati e alla regolarità delle coadiuvanze familiari nella gestione dell'attività di vendita	5.a	Almeno due controlli settimanali, con personale del Comparto Commercio, diversificato sui 4 mercati della STC 5	RUSTICHELLI
			5.b	Riepilogo degli esiti dei controlli con cadenza mensile;	
1	6	Verifica della regolarità dei passi carrai della Circoscrizione (titolo autorizzativo e regolarità OSP) in collaborazione con l'Ufficio Tecnico della medesima	6.a	Almeno 2 servizi settimanali, dal lunedì al venerdì, nei due turni	RUSTICHELLI
			6.b	Riepilogo degli esiti dei controlli con cadenza mensile	
3	7	Svolgimento di controlli negli esercizi commerciali di verifica delle etichette degli ingredienti dei prodotti in vendita	7.a	Almeno 5 controlli al mese in orario diurno e/o serale	SENIS
1	8	Intensificazione ed approfondimento dei controlli al CdS, in relazione alle intestazioni fittizie di veicoli, ai sensi dell'art. 94 bis C.d.S.	8.a	Almeno 300 controlli	SENIS
1,2,3	9	Revisione del progetto "Aurora-Barriera" in concorso con altri Reparti del Corpo.	9.a	individuazione di aree presentanti criticità sui territori delle due circoscrizioni gemelle "VII ^a Aurora" e "VI ^a Barriera".	RICCA
			9.b	Attivazione di modulo dinamico di presidio del territorio con funzioni di prevenzione generale	
			9.c	50 servizi	
2	10	Attivazione di un servizio di sicurezza dedicato all'interno del Parco Colletta	10.a	50 servizi	RICCA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
4	11	Verifica dell'etichettatura di prodotti extralimentari (in particolare giocattoli, materiale elettrico, dispositivi di protezione individuale, abbigliamento tessile) nell'area di Porta Palazzo	11.a	Almeno n. 2 controlli settimanali	LEVRINI
1	12	Garantire l'accesso alle aree dedicate al carico/scarico merci adiacenti alla struttura del Mercato IV Alimentari, dalle ore 6.30 fino alle ore 19.00	12.a	Controlli giornalieri	LEVRINI
1	13	Incremento dei controlli della circolazione dinamica dei veicoli in uso/condotti da persone di etnia nomade	13.a	50 servizi	SANFILIPPO
4	14	Implementazione dell'attività formativa tramite piattaforma e-learning	14.a	Progettazione corso/i tramite e-learning	BRILLANTE
1, 4	15	Predisposizione circolare e prontuario sull'autotrasporto di persone con autobus, in previsione del 2015	15.a	Entro il 30.4.2015	BRILLANTE
3, 4	16	Predisposizione circolare e prontuario sui pubblici esercizi	16.a	Entro il 30.11.2015	BRILLANTE
4	17	Avviare un sistema di controllo dell'aggiornamento costante e puntuale del personale della propria unità organizzativa	17.a	Illustrazione settimanale al personale delle circolari/ disposizioni emanate nella settimana precedente e in quella in corso, anche tramite personale delegato	BRILLANTE
			17.b	Il martedì e giovedì illustrazione al personale delle circolari/disposizioni emanate nella settimana precedente e in quella in corso, anche tramite personale delegato	LA FATA RUSTICHELLI SENIS RICCA LEVRNI SANFILIPPO
			17.c	Compilazione mensile di tabella contenente date e elenco delle circolari illustrate	BRILLANTE LA FATA RUSTICHELLI SENIS RICCA LEVRNI SANFILIPPO
			17.d	Trasmissione mensile al dirigente della tabella	BRILLANTE LA FATA RUSTICHELLI SENIS RICCA LEVRNI SANFILIPPO
-	18	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi	18.a	Entro fine ciclo PEG	ACERBO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
-	19	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	19.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	ACERBO
-	20	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	20.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	ACERBO
-	21	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	21.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	ACERBO
-	22	Scarti di archivio e materiale obsoleto	22.a	Almeno due scarti annui	ACERBO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO TERRITORIO E SICUREZZA URBANA Nord⁴

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Polizia mortuaria	Garantire ad ASL competente la trasmissione delle denunce presentate in Sezione		Denunce trasmesse entro i tempi di riferimento / denunce ricevute	24 h	100%	100%		ACERBO, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA
2	Rilevazione manomissioni/ danneggiamenti suolo pubblico	Garantire la trasmissione delle problematiche relative alla manutenzione del suolo pubblico al Contact Center		n° trasmissioni effettuate nei tempi di riferimento / n° trasmissioni effettuate	5 gg	100%	100%		ACERBO, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, LEVRINI
3	Controllo del territorio	Controllo località impatto sicurezza		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	660 servizi totali	100%	100%		ACERBO, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, LEVRINI
4	Controllo del territorio	Controllo aree verdi e zone particolarmente frequentate con servizi di visibilità		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	504 servizi totali	100%	100%		ACERBO, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA
5	Contrasto alla microcriminalità	Controlli su veicoli linee GTT a tutela degli utenti anche con personale GTT		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	210 servizi totali	100%	100%		ACERBO, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, LEVRINI

⁴ Si vedano inoltre le Specifiche di qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
6	Contrasto alla microcriminalità	Controlli per il contrasto all'attività dei posteggiatori abusivi		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	90 servizi totali	100%	100%		ACERBO, LA FATA, RICCA
7	Tutela del consumatore	Controlli su attività di vendita e/o somministrazione, di esercizi di vicinato per accertare completezza e osservanza precedenti prescrizioni		n° controlli effettuati / n° controlli di riferimento	790 controlli totali	100%	100%		ACERBO, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, LEVRINI
8	Tutela del consumatore	Controlli su dehors stagionali e continuativi		n° controlli effettuati / n° controlli di riferimento	Dehors segnalati da competenti direzioni	N.D.	95%		ACERBO, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, LEVRINI
9	Decoro urbano	Controlli per il rispetto delle norme sulla qualità urbana (regolamento polizia urbana, gestione rifiuti, conduzione animali, ecc.)		N° pattuglie effettuate / n° pattuglie di riferimento	1841 pattuglie totali	100%	100%		ACERBO, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, LEVRINI
10	Sicurezza stradale	Controlli sul rispetto delle norme del CdS		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	1765 pattuglie totali	100%	100%		ACERBO, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, LEVRINI
11	Sicurezza stradale	Controlli su piste ciclabili (uso improprio, soste irregolari, manutenzione e pulizia		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	500 servizi totali	100%	100%		ACERBO, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, LEVRINI
12	Gestione del personale	Garantire il rispetto del termine massimo di giorni lavorativi consecutivi		N° lavoratori attivati nel rispetto del valore di riferimento / N° lavoratori attivati	Giorni di lavoro consecutivi < 7	100% 99,87% 100% 99,65% 99,7% 100%	100%		ACERBO, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, LEVRINI, SANFILIPPO, BRILLANTE
13	Gestione verbali	Garantire il rispetto del termine massimo di consegna del verbale da parte dell'agente al proprio ufficio verbali		N° verbali consegnati nel rispetto del valore di riferimento / N° verbali consegnati	5 gg dalla redazione (eccetto casi specifici motivati)	99,9% 99,9% 98,8% 99,9% 99,6%	90%		ACERBO, LA FATA, RUSTICHELLI, SENIS, RICCA, LEVRINI
14	Controllo nomadi	Controlli presso i campi nomadi autorizzati		n° controlli effettuati/n° controlli di riferimento	1300 controlli	100%	100%		ACERBO, SANFILIPPO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
15	Controllo nomadi	Controlli sulla presenza di nomadi itineranti		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	550 servizi	100%	100%		ACERBO, SANFILIPPO
16	Controllo nomadi	Predisposizione e trasmissione report dei dati di registrazione dell'attività Nucleo		Report elaborati e trasmessi/report di riferimento	24 report l'anno	100%	100%		ACERBO, SANFILIPPO
17	Formazione del personale	Garantire, tramite la Scuola, l'effettuazione dei corsi richiesti dai Responsabili di Reparto ed approvati dai Dirigenti		n° corsi svolti/n° corsi di riferimento	Corsi inseriti nel Pof	100%	100%		ACERBO, BRILLANTE

OBIETTIVI – SERVIZIO TERRITORIO E SICUREZZA URBANA Sud

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
1	1	Attuazione del Piano degli eventi previsti per Torino 2015	1.a	Coordinamento delle attività	SGARBI BERINI
4	2	Messa a regime dell'attività della Commissione Comunale di Vigilanza sui locali di pubblico spettacolo in concorso con i rappresentanti di altre Direzioni comunali e di altri Enti	2.a	Partecipazione alla pianificazione e alla realizzazione delle attività predisposte dalla Commissione	SGARBI
2, 3, 4	3	Formalizzazione di un accordo con Politecnico di Torino e SITI per lo svolgimento congiunto di attività istituzionali nell'ambito dei laboratori tecnico/scientifici della Polizia Municipale	3.a	Predisposizione accordo quadro	SGARBI TODESCO
			3.b	Predisposizione bozza di delibera di giunta di ratifica dell'accordo	
			3.c	Avvio delle attività	
1	4	Controlli su posti riservati ai disabili: uso improprio permessi e soste irregolari	4.a	n. 50 controlli	BERINI
4	5	Controllo della normativa sul peso netto sia in attività produttive in sede fissa sia su area pubblica	5.a	n. 80 controlli	CIRIO
			5.b	Riepilogo degli esiti dei controlli con cadenza trimestrale	
1	6	Controllo dei cantieri stradali per il rispetto della normativa prevista dal c.d.s	6.a	n. 40 controlli	CIRIO
			6.b	Riepilogo degli esiti dei controlli con cadenza trimestrale	
1	7	Controllo delle occupazioni temporanee nell'ambito della Circoscrizione	7.a	Almeno 2 pattuglie dedicate a settimana dal lunedì al sabato	LEONARDUZZI
3	8	Controlli delle aree mercatali relativi alle occupazioni del suolo pubblico eccedenti gli stalli autorizzati e alla repressione dell'abusivismo	8.a	4 controlli al mese	LEONARDUZZI
1,4	9	Controlli sul trasporto su gomma (pesante, generi alimentari, rifiuti, ecc.)	9.a	80 servizi specifici	ZABEO
2	10	Servizi di prevenzione generale e controllo del territorio nell'area di San Salvario sud	10.a	100 servizi specifici	ZABEO
4	11	Controllo approfondito e mappatura centri estetici e di massaggi orientali	11.a	2 servizi al mese finalizzati al censimento ed al controllo delle attività	SOLARI
			11.b	Documento finale di mappatura sul territorio	
1	12	Controllo del traffico pesante	12.a	3 servizi al mese	SOLARI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
1,2	13	Effettuazione di controlli presso il Parco Colonnetti e le zone limitrofe interessate al fenomeno della presenza dei nomadi	13.a	Controlli settimanali dedicati, almeno 4, in orario diurno	CARRERA
			13.b	Controllo mensile, almeno 1, in orario serale/notturno	
4	14	Aggiornamento professionale in materia di: <ul style="list-style-type: none"> - Circolazione stradale - Infortunistica stradale - Polizia giudiziaria - Disciplina del commercio e Polizia amministrativa - Regolamenti comunali 	14.a	37 Incontri	CARRERA
1	15	Svolgimento di controlli mirati di sicurezza stradale, nei confronti dei conducenti dei veicoli di soccorso stradale (carri-attrezzi), anche tramite l'utilizzo di autodetector per verificare: <ul style="list-style-type: none"> - l'eventuale stato di alterazione dovuto all'uso di sostanze alcoliche o stupefacenti, con accertamenti con drug test e etilometro, - le modalità di intervento sui luoghi dei sinistri stradali, nel rispetto dell'art. 9 ter C.d.s. - le possibili alterazioni delle caratteristiche costruttive e funzionali dei veicoli 	15.a	12 servizi annui	SALVAGNO
1	16	Svolgimento di controlli sui veicoli immatricolati per trasporto di persone uso proprio ed utilizzati abusivamente ad altro uso	16.a	10 servizi annui	SALVAGNO
4	17	Smaltimento delle merci non deperibili sottoposte a sequestro amministrativo nel periodo 2009 – 2013 giacenti presso la Depositeria	17.a	Smaltimento dell'80% degli ordini di dissequestro, alienazione, distruzione ricevuti	SALVAGNO
4	18	Redazione di un manuale di corrette procedure e casistiche sul rilevamento cadaveri ad uso della Centrale Operativa, del servizio di Omega 3 e per le Pattuglie in servizio di controllo del territorio	18.a	Entro 31.05.2015	TODESCO
2	19	Attività operative di contrasto al fenomeno "writers" a danno della Città e delle aziende di trasporto pubblico	19.a	25 interventi	TODESCO
2,4	20	Elaborazione di proposte di sinergia tra Sezioni Territoriali e Aliquota (Ufficio fascicoli 21 bis Giudice di Pace)	20.a	1 protocollo operativo	BAGNOLI
2, 4	21	Incontri di formazione/informazione con Sezioni Territoriali sulle tematiche afferenti: <ul style="list-style-type: none"> - la trattazione delle deleghe (fascicoli GdP ed altro) provenienti dalla Procura presso il Tribunale - la trattazione delle Misure di Prevenzione personali e patrimoniali con particolare riferimento agli intestatari fittizi di autoveicoli 	21.a	n. 11 incontri	BAGNOLI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
2	22	Elaborazione di proposte di soluzioni migliorative nella gestione dei minori ospiti in comunità	22.a	Bozza di un Protocollo d'Intesa con Regione e Commissioni di vigilanza	LOIACONO
2	23	Avvio dell'attività di prossimità nelle scuole del Nucleo	23.a	Svolgimento di incontri in 10 scuole	LOIACONO
4	24	Avviare un sistema di controllo dell'aggiornamento costante e puntuale del personale della propria unità organizzativa	24.a	Illustrazione settimanale al personale delle circolari/ disposizioni emanate nella settimana precedente e in quella in corso, anche tramite personale delegato	BAGNOLI LOIACONO
			24.b	Il martedì e giovedì illustrazione al personale delle circolari/disposizioni emanate nella settimana precedente e in quella in corso, anche tramite personale delegato	BERINI CIRIO LEONARDUZZI ZABEO SÒLARI CARRERA SALVAGNO TODESCO
			24.c	Compilazione mensile di tabella contenente date e elenco delle circolari illustrate	BAGNOLI LOIACONO BERINI CIRIO LEONARDUZZI
			24.d	Trasmissione mensile al dirigente della tabella	ZABEO SÒLARI CARRERA SALVAGNO TODESCO
-	25	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	25.a	Entro fine ciclo PEG	SGARBI SALVAGNO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
-	26	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	26.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	SGARBI
-	27	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	27.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	SGARBI
-	28	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	28.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	SGARBI
-	29	Scarti di archivio e materiale obsoleto	29.a	Almeno due scarti annui	SGARBI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO TERRITORIO E SICUREZZA URBANA Sud⁵

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Polizia mortuaria	Garantire ad ASL competente la trasmissione delle denunce presentate in Sezione		Denunce trasmesse entro i tempi di riferimento / denunce ricevute	24 h	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, ZABEO, SOLARI, CARRERA
2	Rilevazione manomissioni/ danneggiamenti suolo pubblico	Garantire la trasmissione delle problematiche relative alla manutenzione del suolo pubblico al Contact Center		n° trasmissioni effettuate nei tempi di riferimento / n° trasmissioni effettuate	5 gg	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, ZABEO, SOLARI, CARRERA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
3	Controllo del territorio	Controllo località impatto sicurezza		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	420 servizi totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, ZABEO, SOLARI, CARRERA
4	Controllo del territorio	Controllo aree verdi e zone particolarmente frequentate con servizi di visibilità		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	756 servizi totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, ZABEO, SOLARI, CARRERA
5	Contrasto alla microcriminalità	Controlli su veicoli linee GTT a tutela degli utenti anche con personale GTT		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	240 servizi totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, ZABEO, SOLARI, CARRERA
6	Contrasto alla microcriminalità	Controlli per il contrasto all'attività dei posteggiatori abusivi		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	180 servizi totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, CARRERA
7	Tutela del consumatore	Controlli su attività di vendita e/o somministrazione, di esercizi di vicinato per accertare completezza e osservanza precedenti prescrizioni		n° controlli effettuati / n° controlli di riferimento	740 controlli totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, ZABEO, SOLARI, CARRERA
8	Tutela del consumatore	Controlli su dehors stagionali e continuativi		n° controlli effettuati / n° controlli di riferimento	Dehors segnalati da competenti direzioni	N.D.	95%		SGARBI, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, ZABEO, SOLARI, CARRERA
9	Decoro urbano	Controlli per il rispetto delle norme sulla qualità urbana (regolamento polizia urbana, gestione rifiuti, conduzione animali, ecc.)		N° pattuglie effettuate / n° pattuglie di riferimento	2619 pattuglie totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, ZABEO, SOLARI, CARRERA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
10	Sicurezza stradale	Controlli sul rispetto delle norme del CdS		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	2701 pattuglie totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, ZABEO, SOLARI, CARRERA
11	Sicurezza stradale	Controlli su piste ciclabili (uso improprio, soste irregolari, manutenzione e pulizia)		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	615 servizi totali	100%	100%		SGARBI, BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, ZABEO, SOLARI, CARRERA
12	Evasione tributaria	Controlli in materia di fermi fiscali, evasione tributaria, attività illecite in relazione al Protocollo d'Intesa con la Regione		n° servizi effettuati/n° servizi di riferimento	300 servizi	100%	100%		SGARBI SALVAGNO
13	Decoro urbano	Recupero veicoli abbandonati		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	350 servizi	100%	100%		SGARBI SALVAGNO
14	Sicurezza stradale	Controlli in remoto sulle soste con apparecchiatura AD3 per facilitare la regolarità della mobilità dei mezzi pubblici e privati		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	300 servizi	100%	100%		SGARBI SALVAGNO
15	Falsi documentali	Apertura ufficio falsi documentali (per riscontro falsità rispetto a servizi di polizia stradale)	Apertura dalle 7 alle 20	Giorni di apertura nella fascia oraria/giorni di riferimento	150 gg	100%	100%		SGARBI, TODESCO
16	Procura	Garantire la presenza di operatori in servizio presso l'Ufficio Ricezione Denunce-Querele della Procura		n° servizi effettuati/n° servizi di riferimento	47 servizi	100%	100%		SGARBI BAGNOLI
17	Procura	Garantire la presenza di operatori in servizio presso 415 BIS (capi d'imputazione e liste testi)		n° servizi effettuati/n° servizi di riferimento	68 servizi	100%	100%		SGARBI BAGNOLI
18	Procura c/o Tribunale	Garantire la copertura del Turno arrestati Sabato e festivi		Giorni di turno coperti/giorni di turno richiesti	112 giorni	N.D.	90%		BAGNOLI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
19	Procura	Garantire la copertura del Turno arrestati		Turni coperti/turni richiesti	130 turni	100%	90%		SGARBI, LOIACONO
20	Procura	Garantire l'attività penale e civile a tutela dei minori		Fascicoli gestiti/fascicoli assegnati	500 fascicoli	N.D.	100%		SGARBI, LOIACONO
21	Gestione del personale	Garantire il rispetto del termine massimo di giorni lavorativi consecutivi		N° lavoratori attivati nel rispetto del valore di riferimento / N° lavoratori attivati	Giorni di lavoro consecutivi < 7	100% 100% 99,7% 99% N.D.	100%		SGARBI SALVAGNO BRILLANTE BAGNOLI TODESCO LOIACONO BERINI, CIRIO, LEONARDUZZI, ZABEO, SOLARI, CARRERA
22	Gestione verbali	Garantire il rispetto del termine massimo di consegna del verbale da parte dell'agente al proprio ufficio verbali		N° verbali consegnati nel rispetto del valore di riferimento / N° verbali consegnati	5 gg dalla redazione (eccetto casi specifici motivati)	99,7% 99,7% 100% 100% 99,7% 100% 99,9%	90%		SGARBI BERINI CIRIO LEONARDUZZI ZABEO SOLARI CARRERA SALVAGNO

⁵ Si vedano inoltre le Specifiche di qualità allegate

OBIETTIVI – SERVIZIO POLIZIA COMMERCIALE

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
4	1	Messa a regime dell'attività della Commissione Comunale di Vigilanza sui locali di pubblico spettacolo	1.a	Partecipazione alla pianificazione e alla realizzazione delle attività predisposte dalla Commissione	BERTI
2,3	2	Attuazione del Piano degli eventi previsti per Torino 2015	2.a	Coordinamento interventi di competenza del Servizio	BERTI PASERO FERRARESI
			2.b	Predisposizione e trasmissione report quindicinale con esiti	
			2.c	Effettuare servizi di contrasto all'abusivismo commerciale – n. 200 pattuglie	
			2.e	N. 50 servizi per contrasto alla microcriminalità, anche con l'ausilio di unità cinofile o congiuntamente ad altri Reparti	
2,4	3	Riorganizzazione dell'ufficio "Edilizia abitativa - Assistenza" al fine di garantire la presenza giornaliera di due unità in divisa per il controllo dell'ingresso durante l'orario di apertura al pubblico	3.a	Entro fine ciclo Peg	DROVETTI
2	4	Incrementare gli accertamenti richiesti da Lo.ca.re (controlli su condizione economica, residenza, consistenza del nucleo familiare, ecc.)	4.a	100% pratiche pervenute	DROVETTI
	5	Svolgimento di servizi di controllo del territorio e contrasto all'abusivismo commerciale	5.a	100 servizi, in particolare nella zona centrale della Città	MANGHERINI PASERO
			5.b	50 servizi, anche congiunti con altri Reparti, in Aurora/Barriera	
2	6	Effettuazione servizi di prevenzione e repressione del fenomeno dei posteggiatori abusivi in particolare nella zona ospedali Molinette, Regina Margherita, S. Anna, CTO e Mauriziano	6.a	n. 100 servizi	FERRARESI
4	7	Realizzazione dei programmi di estensione del Sistema Gestione Qualità relativamente ai servizi di rilevamento e gestione dei sinistri stradali del Nucleo Infortunistica	7.a	Rispetto del Piano delle attività 2015/2016	MERICO
4	8	Sostituzione del registro cartaceo dei sinistri stradali con un foglio di registrazione informatico	8.a	Entro fine ciclo Peg	MERICO
4	9	Sostituzione del rapporto di servizio con foglio informatico	9.a	Entro fine ciclo Peg	MERICO
4	10	Pubblicazione on-line dei sequestri amministrativi pervenuti dai Reparti	10.a	100% delle pratiche	ROBERTO
4	11	Realizzazione dei programmi di estensione del Sistema Gestione Qualità relativamente all'Ufficio Notifiche	11.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	ROBERTO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
4	12	Avviare un sistema di controllo dell'aggiornamento costante e puntuale del personale della propria unità organizzativa	12.b	Il martedì e giovedì illustrazione al personale delle circolari/disposizioni emanate nella settimana precedente e in quella in corso, anche tramite personale delegato	MANGHERINI PASERO DROVETTI FERRARESI MERICCO ROBERTO
			12.c	Compilazione mensile di tabella contenente date e elenco delle circolari illustrate	
			12.d	Trasmissione mensile al dirigente della tabella	
-	13	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori: calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi	13.a	Entro fine ciclo PEG	BERTI
-	14	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	14.b	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	BERTI
-	15	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	15.c	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	BERTI
-	16	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	16.c	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	BERTI
-	17	Scarti di archivio e materiale obsoleto	17.d	Almeno due scarti annui	BERTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – SERVIZIO POLIZIA COMMERCIALE ⁶

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Controlli di polizia amministrativa	Tutela del consumatore	Garantire controlli su attività produttive, economiche e di servizio, relativi alla corretta gestione dell'attività, al rispetto delle norme igienico-sanitarie, all'inquinamento acustico, allo smaltimento rifiuti	n° controlli svolti/n° controlli di riferimento	200 controlli	100%	100%		BERTI MANGHERINI
2	Controlli di polizia amministrativa	Gestione notifiche per esercizi commerciali e di somministrazione	Ricezione da Ufficio Notifiche, registrazione e smistamento ad altri Reparti	Pratiche trattate nei tempi/pratiche trattate	4 gg lavorativi	100%	100%		BERTI MANGHERINI
3	Controlli di polizia amministrativa	Pattuglie a disposizione della Centrale operativa.	Garantire la presenza di una pattuglia a disposizione della Centrale Operativa.	n° pattuglie predisposte/n° pattuglie di riferimento	640 pattuglie	100%	100%		BERTI MANGHERINI
4	Controlli di Polizia Amministrativa	Tutela del consumatore	Garantire controlli sul regolare svolgimento dell'attività delle guide turistiche	n° controlli effettuati / n° controlli di riferimento	35 controlli	100%	100%		BERTI MANGHERINI
5	Controlli di Polizia Amministrativa	Tutela del consumatore	Garantire controlli sul regolare svolgimento delle attività recettive	n° controlli effettuati / n° controlli di riferimento	25 controlli	100%	100%		BERTI MANGHERINI
6	Controlli sull'inquinamento acustico	Tutela della quiete pubblica	Garantire controlli a tutela del disturbo delle occupazioni o del riposo delle persone	n° controlli effettuati / n° controlli di riferimento	25 controlli	100%	100%		BERTI MANGHERINI
7	Controlli decoro urbano	Servizi a tutela del decoro della città	n° 3 pattuglie al giorno nei giorni feriali dal lunedì al sabato (turno A, B, C)	N° pattuglie predisposte/n° pattuglie di riferimento	500 pattuglie/anno	100%	100%		BERTI PASERO
8	Controllo sulle unità immobiliari	Verifiche di carattere edilizio e igienico-sanitario		N° unità immobiliari controllate/n° unità immobiliari di riferimento	4 unità immobiliari	100%	100%		BERTI PASERO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
9	Nucleo Edilizia Abitativa e Assistenza	Gestione pratiche inviate dai servizi sociali	Espletamento delle pratiche di assistenza inviate dai servizi sociali	n° pratiche trattate/n° pratiche inviate		100%	100 %		BERTI DROVETTI
10	Sgomberi edifici residenziali pubblici	Garantire la presenza di personale del Nucleo durante tutti gli interventi di sgombero		n° interventi con personale presente/n° interventi effettuati		100%	100%		BERTI DROVETTI
11	Vigilanza edifici comunali	Controlli accessi e vigilanza Palazzo Civico		n° giorni di servizio/n° totale di giorni apertura Palazzo Civico		100%	100%		BERTI ROBERTO
12	Vigilanza edifici comunali	Sorveglianza delle sedute Consiglio Comunale		Presenza durante sedute del Consiglio/sedute del Consiglio	n° annuale sedute del Consiglio	100%	100%		BERTI ROBERTO
13	Vigilanza edifici comunali	Vigilanza area esterna Palazzo Civico per prevenire intrusioni e atti criminosi e vandalici		N° pattuglie predisposte/n° pattuglie di riferimento	N° 50 pattuglie	100%	100%		BERTI ROBERTO
14	T.S.O.	Gestione tempistiche TSO	Garantire il completamento delle pratiche entro i termini di legge (48 ore dalla richiesta)	N° TSO evasi nei termini/N° TSO ricevuti annui		100%	100%		BERTI ROBERTO
15	Contrasto alla microcriminalità	Servizio pronto intervento microcriminalità di strada (pattuglie a disposizione della Centrale Operativa Pegaso 2 e Pegaso 6)		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	600 servizi	100%	100%		BERTI FERRARESI
16	Controllo del territorio	Controllo aree verdi e zone a rischio microcriminalità anche con l'ausilio di unità cinofile o congiuntamente ad altri Reparti		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	210 servizi	100%	100%		BERTI FERRARESI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
17	Sicurezza urbana	Contrasto all'abusivismo commerciale anche con l'ausilio di unità cinofile o congiuntamente ad altri Reparti		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	140 servizi	100%	100%		BERTI FERRARESI
18	Contrasto alla microcriminalità	Controlli su veicoli linee GTT a tutela degli utenti anche con l'ausilio di unità cinofile o congiuntamente ad altri Reparti		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	100 servizi	100%	100%		BERTI FERRARESI
19	Tutela del consumatore	Supporto per sicurezza operativa durante controlli in locali notturni a rischio anche con l'ausilio di unità cinofile o congiuntamente ad altri Reparti		n° servizi effettuati / n° servizi di riferimento	40 servizi	100%	100%		BERTI FERRARESI
20	Relazione con il cittadino	Attività educativa e di rappresentanza delle unità cinofile presso enti e scuole		n° esibizioni/interventi effettuati / numero di riferimento	n. 20	100%	100%		BERTI FERRARESI
21	Rilievo sinistri stradali	Copertura del servizio per il rilievo del sinistro stradale tramite il Nucleo Infortunistica	Presenza delle pattuglie per il rilievo tutti i giorni dell'anno durante i turni di servizio 7/14-13/20-19,30/8,30 dal lunedì alla domenica	n° giorni senza interruzione del servizio/n° totale di giorni di servizio		100%	100%		BERTI MERICO
22	Rilievo sinistri stradali	Intervento su sinistro stradale dopo la chiamata della Centrale Operativa per il Nucleo Infortunistica	Rispetto del tempo massimo di arrivo di 45 minuti	n° interventi effettuati nei tempi/n° totale di sinistri rilevati		96%	96%		BERTI MERICO
23	Rilievo sinistri stradali	Registrazione degli atti per consentire il rilascio al cittadino di copia del sinistro	Rispetto del tempo massimo di 20 giorni dalla richiesta del cittadino per il caricamento del sinistro sul programma Twist	n° sinistri stradali caricati nei termini/n° totale di sinistri caricati		99%	99%		BERTI MERICO
24	Rilievo sinistri stradali	Stesura delle planimetrie richieste dai Reparti del Corpo		N° planimetrie restituite nei termini di riferimento /n° totale planimetrie richieste	10gg	100%	100%		BERTI MERICO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
25	Gestione del personale	Garantire il rispetto del termine massimo di giorni lavorativi consecutivi		N° lavoratori attivati nel rispetto del valore di riferimento / N° lavoratori attivati	Giorni di lavoro consecutivi < 7	100%	100%		BERTI DROVETTI MANGHERINI ROBERTO PASERO FERRARESI MERICCO
26	Gestione verbali	Garantire il rispetto del termine massimo di consegna del verbale da parte dell'agente al proprio ufficio verbali		N° verbali consegnati nel rispetto del valore di riferimento / N° verbali consegnati	5 gg dalla redazione (eccetto casi specifici motivati)	100%	90%		BERTI, MANGHERINI ROBERTO MERICCO

⁶ Si vedano inoltre le Specifiche di qualità allegate

DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

Politica: GESTIONE PROTEZIONE CIVILE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Diffondere una “cultura di protezione civile”

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Attuazione del Piano degli eventi previsti per Torino 2015	1.a	Attivazione del Sistema di protezione civile in relazione alla criticità degli eventi [afflusso - assembramento - deflusso di persone].	CICOTERO
1	2	Esercitazioni di protezione civile per la verifica delle procedure operative in conformità alla vigente normativa: <ul style="list-style-type: none"> • Emergenza ricovero feriti ospedale Mauriziano in conseguenza di evento incidentale: • Piano di Emergenza Passante Ferroviario 	2.a	Rispetto del documento di impianto della Direzione Generale Mauriziano.	CICOTERO
			2.b	Rispetto del documento di impianto dell'esercitazione Prefettura - Protezione Civile - R.F.I.	
1	3	Definizione di una appendice al Piano di Emergenza Comunale - Parte V Procedure operative Punto 5.4.4.5 “Crollo dello sbarramento della Diga del Moncenisio”.	3.a	Informativa preventiva alla popolazione mediante inserimento sulla pagina web della Protezione Civile [natura del rischio, prescrizioni comportamentali, messaggistica] e comunicazione alla stessa di tale inserimento	CICOTERO
			3.b	In caso di approvazione del Piano di Emergenza Regionale, predisposizione Sistema di allertamento della popolazione e delle Funzioni/ Strutture di Supporto	
-	4	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	4.a	Entro fine ciclo PEG	CICOTERO
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	5.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	CICOTERO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	6.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	CICOTERO
-	7	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	7.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	CICOTERO
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno due scarti annui	CICOTERO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Soccorso in emergenza	Interventi di emergenza per eventi di protezione civile		n° interventi attivati entro i tempi di riferimento / n° totale interventi	2 ore dalla segnalazione	100%	100%		CICOTERO
2	Prevenzione del rischio	Comunicazione di allertamento meteorologico ed emanazione disposizioni operative		n° comunicazioni effettuate nei tempi di riferimento / n° comunicazioni totali	2 ore dalla comunicazione	100%	100%		CICOTERO
3	Eventi/manifestazioni	Interventi del Servizio Protezione Civile in occasione di eventi/manifestazioni di interesse cittadino		n° Interventi attivati prima dell'inizio dell'evento/manifestazione / n° Totale interventi	N° interventi	100%	100%		CICOTERO
4	Attività di formazione nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado	Progetto Crescere in Città/Salviamoci la pelle		n° interventi formativi effettuati/n° interventi previsti		100%	100%		CICOTERO



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO AMMINISTRAZIONE


SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: VERBALI, RELAZIONI ESTERNE

DOCUMENTO SQS D11 A 01

REV. 9 del 29/01/2015

VERIFICA D'Alessandro

APPROVAZIONE Berera

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SPORTELLI CASSA, VERBALI, RILASCIO ATTI	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli		Orario di apertura: lunedì, martedì, venerdì, sabato e prefestivi 9,15/13,30 mercoledì, giovedì 9,15/18,00 Orario estivo mese di agosto: dal lunedì al sabato 9,15/13,30			% di giorni di apertura standard (eccetto sciopero, assemblee, chiusure programmate)	99%	PO_Ser_PMVE 01
SPORTELLI CASSA	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato		Tempo di attesa massimo 30 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	
SPORTELLI VERBALI , RILASCIO ATTI	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato		Tempo di attesa massimo 100 minuti.			% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	
ASSISTENZA ALL'UTENTE DI PERSONA	Il cittadino viene indirizzato agli sportelli di interesse		Presso la sede degli sportelli, è presente un box informazione "Informaverbali" che coadiuva l'utente .			N. di giorni di apertura di sportello con personale addetto al box informazioni su n. totale di giorni di apertura di sportello	99%	
ASSISTENZA ATTRAVERSO IL CANALE INFORMATICO	Garanzia di contatto attraverso il canale informatico con il cittadino che ha utilizzato gli indirizzi e-mail per la richiesta di informazioni		Primo contatto con il cittadino entro 30 giorni dalla richiesta			N. di cittadini contattati nel tempo standard su n. totale di mail ricevute	99%	
RICORSI AL PREFETTO	Garanzia di rispetto della tempistica di notifica al cittadino dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto	Art 204 C.d.s (notifica entro 150 giorni)	Notifica al cittadino dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto entro 150 giorni dalla data emissione della stessa.			N. Notifiche effettuate al cittadino entro 150 giorni dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto su totale notifiche effettuate	100%	PO Ser PMVE 03
SGRAVI	Garanzia del rispetto dei tempi di lavorazione dell' istanza di sgravio per una celere risposta al cittadino	Ig. 228/2012 (risposta entro 60 giorni)	Risposta al cittadino entro 60 giorni dal deposito dell'istanza agli sportelli se trattasi di solleciti, ingiunzioni SORIS.			N.di risposte su richiesta sgravi su solleciti, ingiunzioni SORIS, fornite al cittadino entro 60 giorni su n. totale di risposte su richiesta sgravi su solleciti, ingiunzioni SORIS fornite al cittadino	100%	PO Ser PMVE 04
	Garanzia del rispetto dei tempi di lavorazione dell' istanza di sgravio per una celere risposta al cittadino	Ig. 228/2012 (risposta entro 60 giorni)	Risposta al cittadino entro 30 giorni dal deposito dell'istanza agli sportelli se trattasi di solleciti, ingiunzioni SORIS.			N.di risposte su richiesta sgravi su solleciti, ingiunzioni SORIS, fornite al cittadino entro 30 giorni su n. totale di risposte su richiesta sgravi su solleciti, ingiunzioni SORIS fornite al cittadino	95%	



CITTA' DI TORINO

2016
DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO AMMINISTRAZIONE


SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: VERBALI, RELAZIONI ESTERNE

DOCUMENTO SQS D11 A 01

REV. 9 del 29/01/2015

VERIFICA D'Alessandro

APPROVAZIONE Berera

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
RATEIZZAZIONI	Garanzia di rispetto dei tempi di risposta al cittadino in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione.	Art. 202 bis C. d. s (diniego entro 90 giorni)	E' sempre assicurata una risposta al cittadino entro 45 giorni dalla presentazione dell'istanza di rateizzazione in caso di diniego.			N. di risposte fornite al cittadino entro 45 giorni in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione su totale di risposte di diniego su istanze di rateizzazioni fornite al cittadino	95%	PO Ser PMVE 05
	Garanzia di rispetto dei tempi di risposta al cittadino in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione.	Art. 202 bis C. d. s (diniego entro 90 giorni)	E' sempre assicurata una risposta al cittadino entro 90 giorni dalla presentazione dell'istanza di rateizzazione in caso di diniego.			N. di risposte fornite al cittadino entro 90 giorni in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione su totale di risposte di diniego su istanze di rateizzazioni fornite al cittadino	100%	
	Garanzia di disponibilità dei piani di ammortamento delle rateizzazioni e dei bollettini postali per il pagamento delle rate.		I piani di ammortamento e i bollettini postali sono disponibili allo sportello o postalizzati entro 60 giorni			N. di piani di ammortamento delle rateizzazioni/bollettini postali disponibili entro 2 mesi su N. totale di istanze di rateizzazione accettate nel medesimo periodo di riferimento	90%	
ASSISTENZA TELEFONICA: CALL CENTER	Il cittadino si rivolge al call center per informazioni inerenti ricorsi, sgravi, rateizzazioni, rilascio atti verbali ottenendo una risposta tempestiva		Gli operatori sono disponibili nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì 8,00/18,00 sabato 8,00/13,00		DATI FORNITI DAL CALL CENTER EL COMUNE DI TORINO	Numero di giorni con rispetto dell'orario di apertura su totale numero di giorni di servizio	100%	



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO AMMINISTRAZIONE


SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: VERBALI, RELAZIONI ESTERNE



DOCUMENTO SQS D11 A 01

REV. 9 del 29/01/2015

VERIFICA D'Alessandro

APPROVAZIONE Berera

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SPORTELLO DEL CITTADINO	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli		Orario di apertura : dal lun al ven 9,15-13,30			% di giorni di apertura standard (eccetto sciopero, assemblee, chiusure programmate)	99%	PO Ser PMRE 01
	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato		Tempo di attesa massimo 30 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	99%	
	Assistenza per comunicazioni ricevute dallo sportello del cittadino su casella vocale		Casella vocale sempre attiva con richiamata entro 24h eccetto festivi e prefestivi			N. totale di richiamate effettuate nello std su n. di messaggi lasciati	99%	
CONTACT CENTER	Disponibilità dei canali di accesso al servizio		Rispetto orari di apertura dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 15:00			Numero di giorni senza ritardo di apertura su totale numero di giorni di servizio	99%	
			Casella vocale sempre attiva con richiamata entro 24h eccetto festivi e prefestivi			N. totale di richiamate effettuate nello std su N. di messaggi lasciati	99%	
	Comunicazione al cittadino		Primo contatto con il cittadino entro 5 giorni dalla data successiva a quella di ricezione della pratica			N. di cittadini contattati nel tempo std su n. totale dei casi	99%	
			Vengono ricontattati alla chiusura del caso tutti i cittadini che l'hanno richiesto			N. di cittadini ricontattati a chiusura su n. totale dei casi	99%	
		Lex 241/1990 (risposta entro 30 giorni)	Risposta entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato reclami / suggerimenti agli sportelli, via fax o email			N. di cittadini ricontattati a chiusura su n. totale dei casi	100%	
Tempi di trattazione casi adeguato		Tempo di gestione massimo da parte del Contact Center comprensivo di assegnazione caso e risposta al cittadino: max 25 giorni			N. di casi trattati dal Contact Center entro 25 gg su numero dei casi trattati	95%		
RILASCIO ATTI	E' garantito il rispetto del rilascio degli atti nei termini di legge	Lex 241/1990 (rilascio entro 30 giorni)	Atti disponibili per il rilascio entro 30 giorni dal perfezionamento			N. degli atti disponibili per il rilascio entro 30 giorni dal perfezionamento su n. totale degli atti richiesti nel medesimo periodo di riferimento	100%	

 DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SETTORE SICUREZZA URBANA SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : CENTRALE OPERATIVA						DOCUMENTO	SQS D11F 01	
						REV.	8 DEL 01/10/2014	
						VERIFICA	D'Alessandro	
						APPROVAZIONE	Gregnanini	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Sala telefoni	Tipologia richieste di intervento		Gestione richieste di intervento tramite assegnazione codice priorità			Totale codici assegnati su totale richieste di intervento	99%	PO Ser PMSS 01
	Tempo di attesa per la risposta dell'operatore dopo la risposta automatica		Tempo di attesa massimo 1 minuto e mezzo			Numero di utenti che aspetta entro lo standard su numero totale di utenti	75%	PO Ser PMSS 01
Sala radio	Tempi di invio pattuglia su intervento per codici di priorità alti su sinistri stradali		Tempi massimi tra ricezione richiesta e invio pattuglia per codice 3 sinistri stradali: max 30 minuti			Numero totale pattuglie inviate su sinistro stradale codice 3 entro tempi standard su numero totale di pattuglie inviate	85%	PO Ser PMSS 01
			Tempi massimi tra ricezione richiesta e invio pattuglia per codice 4 sinistri stradali: max 30 minuti			Numero totale pattuglie inviate su sinistro stradale codice 4 entro tempi standard su numero totale di pattuglie inviate	90%	PO Ser PMSS 01
	Gestione degli interventi		Tutti gli interventi richiesti vengono gestiti			Numero interventi gestiti (non chiusi da sistema) su numero interventi richiesti	95%	PO Ser PMSS 01
Disponibilità	Copertura del servizio		Copertura del servizio 24 ore su 24, 365 giorni			Numero dei giorni coperti su totale numero dei giorni	99%	PO Ser PMSS 01






CITTA' DI TORINO

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SETTORE SICUREZZA URBANA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO :
NUCLEO DI PROSSIMITA'

DOCUMENTO	SQS D11F 02
REV.	3 DEL 01.10.2014
VERIFICA	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Gregnanini

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Gestione dei casi	Tipologia dei casi inoltrati dai cittadini		Metodologia di lavoro			N. di casi trattati su N. totale casi ricevuti di competenza del Nucleo di Prossimità	99%	POSer PMSU 01
	Presa in carico del caso		Primo contatto con il cittadino entro 5 giorni dalla ricezione della pratica			N. di cittadini ricontattati nel tempo std su N. totale dei casi ricevuti	99%	
	Metodologia di lavoro		I casi sono trattati secondo i seguenti criteri: rispetto della normativa, rispetto della procedura, soddisfazione cliente			N. casi trattati secondo standard su N. totale dei casi chiusi	99%	

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO SERVIZI TERRITORIALI							DOCUMENTO	SQS D11H 01
 CITTA' DI TORINO							REV.	7 DEL 28/02/2015
							VERIFICA	D'Alessandro
							APPROVAZIONE	Acerbo
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO; SINISTRI STRADALI, ACCERTAMENTI ATTIVITA' PRODUTTIVE IN SEDE FISSA, ACCERTAMENTI ANAGRAFICI								
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Rilevazione sinistri stradali	Copertura del servizio		Attività di rilevamento sinistri garantita negli orari dei turni di servizio programmati con O.d.S. 7/14-13/20 -17,30/00.30- 19,30/8,00			Numero di giorni senza interruzioni del servizio su totale numero di giorni di servizio	99%	PO Ser PMSS 02
	Modalità di rilevamento Sinistri Stradali da parte degli operatori in servizio esterno		Rispetto della procedura operativa di settore PO Ser PMSS 02 Rilievo Sinistri Stradali da parte degli operatori (corretta e completa compilazione della modulistica) Numero minimo di 3 autoveicoli sempre efficienti per i servizi di pronto intervento			Numero di sinistri stradali rilevati nella Sezione Territoriale nel rispetto della procedura N° di giorni con numero autoveicoli secondo standard su N° giorni	99%	
	Tempi di intervento della pattuglia		Tempo massimo di arrivo sul posto 40 minuti dalla chiamata della Centrale Operativa alla pattuglia			Numero di interventi per rilievo sinistro effettuati nei tempi stabiliti su numero Totale di interventi per rilievo sinistri inviati dalla Centrale Operativa	95%	
Gestione sinistri stradali	Tempi di registrazione del sinistro		Entro 20 giorni dalla richiesta dell' Ufficio Rilascio Atti per terminare il caricamento del sinistro sul programma Twist			Numero di sinistri stradali caricati nei termini su totale numero sinistri disponibili richiesti alla Sezione	95%	PO Ser PMAA 01
Accertamenti sulle attività produttive in sede fissa	Tempi di risposta alla richiesta per pratiche provenienti da Direzione Commercio		Risposta alla richiesta entro 35 giorni			% delle pratiche concluse nei tempi std	97%	PO Ser PMAA 02
			Risposta alla richiesta entro 15 gg in caso di segnalata URGENZA			% delle pratiche concluse nei tempi std	97%	
			Risposta alla richiesta entro 60 gg per controllo turni ferie			% delle pratiche concluse nei tempi std	97%	
	Tempi di risposta alla richiesta per pratiche provenienti da Circostrizioni Amm.ve		Risposta alla richiesta entro 30 gg			% delle pratiche concluse nei tempi std	97%	
			Risposta alla richiesta entro 60 gg per dehors stagionali			% delle pratiche concluse nei tempi std	97%	
	Tempi di risposta alla richiesta per notifiche verso esercizi in sede fissa		Risposta alla richiesta entro 20 gg			% delle pratiche concluse nei tempi std	97%	
Accertamenti Anagrafici	Tempi di esecuzione dell'accertamento		Risposta alla richiesta entro 30 gg			% delle pratiche concluse nei tempi std	90%	PO Ser PMAA 03






CITTA' DI TORINO

DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: NUCLEO MOBILE

DOCUMENTO	SQS V11 001
REV.	0 DEL 28/02/2015
VERIFICA	D'Alessandro
APPROVAZIONE	Gregnanini

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Rilevazione sinistri stradali	Copertura del servizio		Attività di rilevamento sinistri garantita negli orari dei turni di servizio programmati con O.d.S. 7/14-13/20 -17,30/00.30- 19,30/8,00			Numero di giorni senza interruzioni del servizio su totale numero di giorni di servizio	99%	PO Ser PMSS 02
	Modalità di rilevamento Sinistri Stradali da parte degli operatori in servizio esterno		Rispetto della procedura operativa di settore PO Ser PMSS 02 Rilievo Sinistri Stradali da parte degli operatori (corretta e completa compilazione della modulistica)			Numero di sinistri stradali rilevati nella Sezione Territoriale nel rispetto della procedura	99%	
			Numero minimo di 3 autoveicoli sempre efficienti per i servizi di pronto intervento			N° di giorni con numero autoveicoli secondo standard su N° giorni	99%	
	Tempi di intervento della pattuglia		Tempo massimo di arrivo sul posto 40 minuti dalla chiamata della Centrale Operativa alla pattuglia			Numero di interventi per rilievo sinistro effettuati nei tempi stabiliti su numero Totale di interventi per rilievo sinistri inviati dalla Centrale Operativa	95%	
Gestione sinistri stradali	Tempi di registrazione del sinistro		Entro 20 giorni dalla richiesta dell' Ufficio Rilascio Atti per terminare il caricamento del sinistro sul programma Twist			Numero di sinistri stradali caricati nei termini su totale numero sinistri disponibili richiesti alla Sezione	95%	PO Ser PMAA 01

 <p style="text-align: center;">DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE - SERVIZIO POLIZIA COMMERCIALE</p> <p style="text-align: center;">SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: NUCLEO EDILIZIA ABITATIVA ASSISTENZA</p>							DOCUMENTO	SQS V11 F 01	
							REV.	0 DEL 28/02/2015	
							VERIFICA	D'Alessandro	
							APPROVAZIONE	Berti	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
Accertamenti Anagrafici	Tempi di esecuzione dell'accertamento		Risposta alla richiesta entro 30 gg			% delle pratiche concluse nei tempi std	90%	PO Ser PMAA 03	



DIREZIONE CENTRALE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE. - SERVIZIO POLIZIA COMMERCIALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : NUCLEO INFORTUNISTICA


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

CITTA' DI TORINO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

PERFORMANCE QUALITA'

Procedura applicabile / note/data agg.

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note/data agg.
Rilevazione sinistri stradali - Nucleo Infortunistica	Copertura del servizio		Attività di rilevamento sinistri garantita negli orari dei turni di servizio programmati con O.d.S. 7/14-13/20 -17,30/00.30-19,30/8,00			Numero di giorni senza interruzioni del servizio su totale numero di giorni di servizio	99%	PO Ser PMSS 02
	Modalità di rilevamento Sinistri Stradali da parte degli operatori in servizio esterno		Rispetto della procedura operativa di settore PO Ser PMSS 02 Rilievo Sinistri Stradali da parte degli operatori (corretta e completa compilazione della modulistica)			Numero di sinistri stradali rilevati nella Sezione Territoriale nel rispetto della procedura sul totale dei sinistri rilevati	99%	
			Numero minimo di 3 autoveicoli sempre efficienti per i servizi di pronto intervento			N° di giorni con numero autoveicoli secondo standard su N° giorni annui di servizio	99%	
	Tempi di intervento della pattuglia		Tempo massimo di arrivo sul posto 40 minuti dalla chiamata della Centrale Operativa alla pattuglia			Numero di interventi per rilievo sinistro effettuati nei tempi stabiliti su numero Totale di interventi per rilievo sinistri inviati dalla Centrale Operativa	88%	
Gestione sinistri stradali - Nucleo Infortunistica	Tempi di registrazione del sinistro		Entro 20 giorni dalla richiesta dell' Ufficio Rilascio Atti per terminare il caricamento del sinistro sul programma Twist			Numero di sinistri stradali caricati nei termini su totale numero sinistri disponibili richiesti alla Sezione	95%	PO Ser PMAA 01

DIREZIONE FINANZA

DIREZIONE FINANZA

Politica: GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Garantire gli equilibri del bilancio sia attraverso la tempestiva segnalazione dei rischi che mediante idonei provvedimenti correttivi
- 2) Garantire le migliori condizioni per il finanziamento degli investimenti
- 3) Supportare adeguatamente il Sindaco, la Giunta, il Consiglio Comunale e gli Uffici comunali in campo contabile e nell'ottimale utilizzo delle risorse
- 4) Ottimizzare, anche con l'utilizzo di strumenti informatici, le procedure di lavoro con soggetti esterni all'amministrazione comunale
- 5) Offrire una rendicontazione puntuale delle risorse utilizzate attraverso gli strumenti del bilancio sociale e del bilancio di mandato

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Garantire gli equilibri di bilancio	1.a	Garanzia degli equilibri di competenza per tutto l'esercizio 2015	ROSSO GAIDANO BALZANO D'ATTOMA LA GAMBA MARCUIZZI MARTELLO TOSCANO
			1.b	Garanzia degli equilibri di cassa per tutto l'esercizio 2015	ROSSO PASTRONE BALZANO MARTELLO TOSCANO
1	2	Rispetto del Patto di stabilità	2.a	Entro fine ciclo PEG	ROSSO SCIORTINO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3,4	3	Riclassificazione del Bilancio ai fini dell'adeguamento del nuovo sistema contabile di cui al decreto legislativo n° 126 del 10 agosto 2014	3.a	Invio al Consiglio Comunale del Bilancio e relativi allegati a fini conoscitivi	ROSSO GAIDANO PASTRONE BALZANO BODRITO BOSIO D'ATTOMA GENTILESCA LA GAMBA LIPPIELLO MARCUIZZI MARTELLO TOSCANO
2	4	Determinazione degli obiettivi programmatici del Patto di Stabilità per gli anni 2015 - 2016 - 2017	4.a	Entro il 30.06.2015	ROSSO
2	5	Gestione della cassa sulla base delle liquidità disponibili, assicurando prioritariamente il pagamento degli stipendi al personale, le rate di ammortamento dei mutui e per differenza gli altri pagamenti	5.a	Entro fine ciclo PEG	ROSSO PASTRONE SCIORTINO
1,3	6	Analisi di tutte le determinazioni di impegno in materia di incarichi esterni al fine di verificare il rispetto della normativa in vigore	6.a	Entro fine ciclo PEG	GAIDANO
2	7	Realizzare l'analisi per Standard & Poor's e per Fitch per l'ottenimento dei ratings	7.a	Entro fine ciclo PEG	BUSATO
1,2	8	Monitoraggio dell'andamento dei prodotti derivati	8.a	Entro fine ciclo PEG	BUSATO
1,2	9	Gestione delle economie di mutuo e devoluzioni Cassa Depositi e Prestiti	9.a	Eventuale utilizzo delle economie di mutuo ed eventuali provvedimenti conseguenti entro fine ciclo PEG	CIAMBA
1,2	10	Conservazione, classificazione e gestione documentale dei contratti di mutuo stipulati dalla Città	10.a	Entro fine ciclo PEG	CIAMBA
3,4	11	Applicare le nuove norme fiscali e aggiornare il software applicativo	11.a	Entro fine ciclo PEG	BODRITO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3,4	12	Monitorare l'emissione delle procedure di liquidazione e dei mandati di pagamento sulla base delle effettive disponibilità di cassa	12.a	Entro fine ciclo PEG	PASTRONE BOSIO GENTILESCA SOPEGNO
3	13	Effettuare corsi di formazione ai consegnatari di beni mobili	13.a	Almeno 10 giornate di formazione	LA CORTE
3	14	Effettuare corsi di formazione agli agenti contabili	14.a	Almeno 10 giornate di formazione	COLETTA
-	15	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	15.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	ROSSO GAIDANO PASTRONE
-	16	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	16.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	
-	17	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	17.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	
-	18	Scarti di archivio e materiale obsoleto	18.a	Almeno 2 scarti annui	
-	19	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	19.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	ROSSO
			19.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	
-	20	Individuazione di almeno una specifica di performance per i servizi di propria competenza	20.a	Entro fine ciclo PEG	SCIORTINO CIAMBA BUSATO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione Bilancio di Previsione	Aggiornamento Sito Intracom	Inserire all'interno del sito Intracom il Bilancio di Previsione	N° di giorni tra l'approvazione del Bilancio di Previsione e la pubblicazione sul WEB		15 gg	15 gg		ROSSO MARTELLO
2	Predisposizione rendiconto annuale	Aggiornamento Sito Intracom	Inserire all'interno del sito Intracom il Rendiconto	N° di giorni tra l'approvazione del Rendiconto e la pubblicazione sul WEB		15 gg	15 gg		ROSSO TOSCANO
3	Gestione deliberazioni e determinazioni	Esame e verifica di conformità della deliberazione e determinazione di impegno e della documentazione allegata, alla normativa applicabile (rispetto dei criteri di competenza, copertura della spesa) ai fini dell'attestazione del visto di regolarità contabile e copertura finanziaria	Rispetto della tempistica di 15 gg per la lavorazione delle pratiche. Verifica su un campione significativo di deliberazioni e determinazioni.	N° pratiche lavorate entro 15 gg / Numero totale di pratiche		100%	100%		GAIDANO D'ATTOMA LA GAMBA MARCUIZZI
4		Esame e verifica di conformità della deliberazione e determinazione di accertamento e della documentazione allegata, alla normativa applicabile (rispetto dei criteri di competenza di entrata)	Rispetto della tempistica di 15 gg per la lavorazione delle pratiche. Verifica su un campione significativo di deliberazioni e determinazioni.	N° pratiche lavorate entro 15 gg / Numero totale di pratiche		N.D.	100%		BALZANO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
5	Ispezioni e verifiche contabili / Gestione inventario beni mobili	Verifiche di carattere contabile presso i Servizi ai quali sono stati affidati i fondi	Controllo del denaro in cassa, delle pezze giustificative, del registro di cassa	N° verifiche effettuate		110	100		COLETTA
6		Verifiche presso i Servizi con registro inventario beni mobili	Controllo sulla veridicità dei dati presenti nel registro inventariale	N° verifiche effettuate		98	90		LA CORTE
7	Liquidazione fornitori	Esame e valutazione della conformità tecnico-amministrativa dell'atto alla normativa applicabile ed emissione dell'ordinativo di pagamento (mandato)	Rispetto della tempistica di 30 gg per la lavorazione delle pratiche. Verifica su un campione significativo di determinazioni.	N° determinazioni di liquidazione lavorate entro 30 gg / N° totale determinazioni di liquidazione		100%	100%		PASTRONE BOSIO GENTILESCA LIPPIELLO SOPEGNO BODRITO
8	Incasso entrate	Esame e valutazione della conformità tecnico-amministrativa dell'atto alla normativa applicabile ed emissione dell'ordinativo di incasso (reversale)	Rispetto della tempistica di 30 gg per la lavorazione delle pratiche. Verifica su un campione significativo di determinazioni.	N° determinazioni di incasso lavorate entro 30 gg / N° totale determinazioni di incasso		N.D.	100%		BALZANO BODRITO

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

AREA EDILIZIA PRIVATA

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Adeguare le procedure istruttorie, autorizzative e di controllo agli indirizzi formulati dalla normativa di settore, con particolare riferimento alle nuove recenti disposizioni normative nazionali, regionali e comunali in materia di lotta all'inquinamento (ambientale e acustico), di risparmio energetico e di abbattimento delle barriere architettoniche
- 2) Sviluppare le attività di e-government verso cittadini, professionisti e aziende
- 3) Adeguare la regolamentazione dell'attività edilizia ed i servizi offerti alle esigenze di sviluppo della Città

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,3	1	Revisione del Regolamento Edilizio per adeguamento a norme sovraordinate sopravvenute	1.a	Predisposizione di schema di deliberazione di variazione del Regolamento Edilizio da sottoporre all'Assessore entro fine ciclo PEG	CORTESE DEMETRI BOLOGNESI FANTINO CAPALDI GIAMBRA LA TORELLA
1	2	Attività finalizzata alla nomina della nuova Commissione Locale per il Paesaggio della Città	2.a	Predisposizione bando, attività valutazione curriculum candidati e nomina della nuova Commissione Locale per il Paesaggio entro il 31.07.2015	CORTESE DEMETRI PISCIOTTA
1	3	Adeguamento delle procedure sanzionatorie agli indirizzi formulati dalla normativa di settore, con particolare riferimento alle nuove recenti disposizioni normative nazionali.	3.a	Proposta di deliberazione della G.C. per la determinazione delle sanzioni previste dall'art. 31 comma 4 bis del D.P.R. 380/01 e s.m.i. entro il 31.07.2015	CORTESE SCAVINO RISSO EDERA
--	4	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	4.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017 entro fine ciclo PEG	CORTESE CADDIA DEMETRI SCAVINO
--	5	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	5.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con la deliberazione 2015/00392/049	CORTESE CADDIA DEMETRI SCAVINO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
--	6	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	6.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti entro fine ciclo PEG	CORTESE
--	7	Burocrazia zero	7.a	Attuare le iniziative di competenza per favorire l'utilizzo del MUDE da parte degli uffici della Soprintendenza entro fine ciclo PEG	CORTESE
			7.b	Acquisizione diretta della documentazione catastale da parte del Servizio Agibilità	
--	8	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	8.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	CORTESE CADDIA DEMETRI SCAVINO
--	9	Scarti di archivio e materiale obsoleto	9.a	Almeno due scarti annui entro fine ciclo PEG	CORTESE CADDIA DEMETRI SCAVINO
1,2,3	10	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	10.a	Entro fine ciclo PEG	CORTESE DEMETRI SCAVINO CADDIA
-	11	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	11.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	CORTESE
			11.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Istruttoria DIA	Rispetto delle tempistiche relative all'istruttoria della pratiche	Le comunicazioni di diniego o di richiesta integrazione documentale vengono inviate entro 30 gg. dalla presentazione della pratica o da ultimi elaborati spontaneamente presentati	Comunicazioni inviate entro i termini / Totale comunicazioni effettuate	30gg	N.D.		100%	CORTESE BOLOGNESI
2	Rilascio Permessi di Costruire	Istruttoria Permessi di Costruire (progetti particolarmente complessi inclusi nel Progetto Qualità)	Proposta di provvedimento con qualificazione tecnico-giuridica dell'intervento richiesto	% proposte di provvedimento firmate dal responsabile del procedimento entro i termini	120 gg	69,5%		100%	CORTESE DEMETRI LA TORELLA GIAMBRA
3	Rilascio Permessi di Costruire	Istruttoria Permessi di Costruire (progetti particolarmente complessi inclusi nel Progetto Qualità)	Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 30 gg dalla firma del RdP della proposta di provvedimento	% di provvedimenti firmate dal dirigente entro i termini	30gg	100%	100%		CORTESE DEMETRI BONASSIN
4	Rilascio Agibilità	Rilascio Agibilità	Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 10 gg dalla firma del RdP della proposta di provvedimento	% di provvedimenti firmate dal dirigente entro i termini	10gg	90%		95%	CORTESE SCAVINO BARBERIS SCAVO
5	Sportello per l'Edilizia e l'Urbanistica	Accettazione pratiche su prenotazione	Ricevere l'utenza su appuntamento negli orari: lun - ven dalle 8,30 - 12,00 lun e gio dalle 13,45 -15,45	% di utenti serviti entro 20 minuti dall'inizio previsto dell'appuntamento		94%	94%		CORTESE CADDIA SGHERZA

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

AREA EDILIZIA PRIVATA

Politica: AUTORIZZAZIONE E CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ EDILIZIA

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Attività di verifica dei dati riguardanti richieste di permessi di costruire, sanatorie ex art. 36 D.P.R. 380/2001 e autorizzazioni paesaggistiche presenti sull'applicativo gestionale Pratiche Edilizie finalizzata ad un miglior monitoraggio delle pratiche da parte dell'ufficio amministrativo Permessi di costruire	1.a	Conclusione attività di verifica entro fine ciclo PEG	DEMETRI BONASSIN
2	2	Riorganizzazione dello sportello per l'edilizia in relazione alla dematerializzazione delle pratiche edilizie e ai pagamenti elettronici	2.a	Disposizione di servizio entro fine ciclo PEG	CADDIA SGHERZA
2	3	Attività esterna di identificazione, codifica, ordinamento e scansione dei documenti delle pratiche di Edilizia Privata: controlli, collaudi, validazione delle lavorazioni, contabilizzazione delle lavorazioni	3.a	Report attestante le avvenute consegne nei termini prescritti dal capitolato speciale, il collaudo delle forniture, le verifiche di regolarità contabile entro 30 giorni dalla consegna	VERGNANO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	4	Sperimentazione per i servizi "Ricerche documentazione edilizia ed urbanistica" ed "Informazioni per interventi edilizi asseverati" di una nuova modalità di assistenza informativa che consenta l'interazione telematica a distanza tra utente e servizio	4.a	Individuazione della piattaforma telematica, installazione su postazioni personale, predisposizione apparati microfono-webcam entro il 31.01.2015	CADDIA COLETTO
			4.b	Incontri formativi del personale coinvolto nella sperimentazione entro il 28.02.2015	
			4.c	Avvio sperimentazione con utenza entro il 30.04.2015	
			4.d	Attività ricognitiva dei feedback del personale interno e degli utenti utilizzatori, verifica e valutazione della sperimentazione con esame criticità, eventuali definizione azioni correttive, messa in esercizio entro il 30.09.2015	
2	5	Svolgere attività di referente interno all'area Edilizia Privata con funzione di raccordo tra CSI e uffici per la gestione delle eventuali problematiche relative alla sostituzione del programma gestionale Pratiche Edilizie la cui commessa al CSI sarà avviata entro l'anno a cura della direzione Sistema Informativo	5.a	Relazione propedeutica sulle funzionalità del programma da non confermare entro 30 aprile 2015	TIENGO
			5.b	Relazioni bimestrali sull'attività svolta a partire dalla data di avvio della commessa al CSI da parte della direzione Sistema Informativo	
3	6	Smaltimento delle pratiche relative ad abusi edilizi	6.a	Verifica puntuale sulla situazione pratiche in carico finalizzata alla conclusione definitiva, positiva o negativa	SCAVINO RISSO EDERA
			6.b	Analisi di un'ulteriore 20% delle pratiche risultanti a seguito del report di monitoraggio effettuato nel 2013	
3	7	Smaltimento delle pratiche relative ad agibilità	7.a	Verifica puntuale sulla situazione pratiche in carico finalizzata alla conclusione definitiva, positiva o negativa	SCAVINO BARBERIS SCAVO
			7.b	Analisi di un 20% delle pratiche relative agli anni 2011-2012 risultanti a seguito del report di monitoraggio effettuato nel 2014	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Vigilanza C.I.L.	Controllo comunicazioni	Controllo comunicazioni inizio lavori per attività edilizia libera	N° di comunicazione controllate / N° di comunicazioni pervenute	5% delle C.I.L. presentate	5,2%	5%		EDERA
2	Autorizzazione Paesaggistica	Rilascio autorizzazione Paesaggistica	Rilascio Autorizzazioni paesaggistiche escluse pratiche con parere negativo CLP/Soprintendenza e istanze improcedibili	N° pratiche inviate alla CLP / N° pratiche presentate		N.D.	100%		CAPALDI
3				N° di autorizzazioni <i>ordinarie</i> rilasciate entro i termini di legge / N° di autorizzazioni richieste	61 gg da ricevimento richiesta parere in Soprintendenza o 20gg da ricevimento del parere della Soprintendenza (salvo sospensioni di legge)	N.D.	100%		BONASSIN CAPALDI
				5 gg dalla scadenza del termine	N.D.	100%			
4				N° di autorizzazioni <i>semplificate</i> rilasciate entro i termini di legge / N° di autorizzazioni richieste	61 gg dalla presentazione (salvo sospensioni di legge)	N.D.	100%		PISCIOTTA CAPALDI
	entro 10 gg dalla scadenza del termine	N.D.	100%						

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Gestione esposti abusive	Gestione attività conseguenti ad esposti <i>*Per ciascuna delle attività riportate, il rispetto delle tempistiche indicate nel valore di riferimento verrà monitorato mediante delle verifiche a campione con cadenza mensile</i>	a) dalla protocollazione esposto e (per registro 4) avvio del procedimento alla trasmissione all'ufficio tecnico	N° pratiche che rispettano i tempi indicati / N° pratiche protocollate	3 gg.	100%	100%		EDERA RISSO
			b) dalla data di ricevimento/presa in carico pratica da parte ufficio tecnico all'emissione del referto tecnico di istruttoria pratica e trasmissione all'ufficio amministrativo per applicazione sanzione o emissione ordinanza di sopralluogo o archiviazione esposto		12 gg.	51%	100%		
			c) dalla data di trasmissione all'ufficio amministrativo del referto tecnico di istruttoria pratica, alla risposta all'esponente (archiviazione o sanzione o ordinanza di sopralluogo)		10 gg.	28%	100%		
			d) dalla data del sopralluogo al referto tecnico finale e trasmissione all'ufficio amministrativo per provvedimento finale		10 gg.	36%	100%		
6	Rilascio Agibilità	Rilascio certificato agibilità	Istruttoria tecnica della pratica	% di richiesta documenti integrativi entro i termini previsti	15 gg.	43%	100%		SCAVO
7			<i>*Il rispetto delle tempistiche indicate nel valore di riferimento verrà monitorato mediante delle verifiche a campione con cadenza mensile</i>	% di proposte di provvedimento entro i termini	20 gg.	78%	100%		SCAVO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Rilascio Agibilità	Attività dei tecnici istruttori	Disponibilità dei tecnici istruttori per l'informazione e l'assistenza: ricevere l'utenza su appuntamento prenotato su web negli orari : mar e ven dalle 9,30 - 12,30	% di giorni di apertura dello sportello		100%	100%		SCAVO
9		Attività degli istruttori amministrativi	Disponibilità degli istruttori amministrativi per l'informazione e l'assistenza: ricevere l'utenza tutti i giorni dalle 9,00 alle 12,00	% di giorni di apertura dello sportello		100%	100%		BARBERIS
10	Sistema EdificaTO - consultazioni pratiche edilizie cartacee in conservazione	Gestione consultazioni pratiche edilizie cartacee	Disponibilità pratiche edilizie in consultazione (numero di consultazioni disponibili al giorno)	N° giorni lavorativi in cui la disponibilità è stata rispettata		100%	100%		COLETTO VERGNANO
11	Acquisizione vincoli Soprintendenza Beni Architettonici	Disponibilità vincoli monumentali	Inserimento vincoli monumentali nel S.I.T.	% decreti di vincolo disponibili nel SIT entro 15 gg dalla ricezione		100%	100%		COLETTO VERGNANO
12	Alloggi oggetto di cessione di diritto di proprietà	Determinazione del contributo di costruzione dovuto	Rilascio di parere con la determinazione del contributo di costruzione dovuto a seguito di richiesta della Direzione Edilizia Residenziale Pubblica	N° pareri rilasciati entro 30 gg dalla richiesta / N° pareri richiesti	30 gg	N.D.	95%		FANTINO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
13	Sistema EdificaTO - consultazioni pratiche edilizie prenotabili in formato digitale	Gestione prenotazioni di digitalizzazione pratiche edilizie cartacee per consultazione in formato digitale	<p>1. ricezione prenotazioni con modalità telematica attraverso Sistema EdificaTO fino alle ore 24 del giorno precedente - verifica e creazione report per prelievo</p> <p>2. prelievo dai locali di conservazione, predisposizione per consegna Azienda affidataria, gestione prenotazioni pratiche non reperibili, consegna a personale Azienda affidataria</p> <p>3. verifica conformità documenti digitali, eventuali richieste correttive all'azienda affidataria in caso di non conformità, inserimento nel sistema di conservazione documentale, comunicazione a mezzo posta elettronica di disponibilità all'utente</p>	% prenotazioni/emissioni che rispettano i valori di riferimento	<p>1. mezza giornata lavorativa</p> <p>2. mezza giornata lavorativa</p> <p>3. 8 giorni lavorativi (comprensivi dei termini indicati ai punti 1-2)</p>	100%		100%	COLETTO VERGNANO
14	Certificati Urbanistici ed Edilizi	Istruttoria – emissione certificazioni - attestazioni urbanistiche - edilizie	<p>1. invio prenotazioni con modalità telematica su 24 ore giornaliere - verifica e accettazione dalle ore 8,00 alle ore 16,00</p> <p>2. protocollazione, richiesta SisTer, comunicazioni a mezzo posta elettronica procedibilità o improcedibilità istruttoria - verifica versamento diritti e bolli, garantito dalle ore 8,00 alle ore 16,00</p> <p>3. inserimento certificazioni firmate digitalmente nel sistema di conservazione documentale – comunicazione disponibilità a mezzo posta elettronica</p>	% prenotazioni/emissioni che rispettano i valori di riferimento	<p>1. 3 giorni lavorativi</p> <p>2. 2 giorni lavorativi</p> <p>3. 25 o 50 giorni in relazione al tipo di certificazione</p>	100%		100%	COLETTO VERGNANO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
15	Servizi coinvolti nel progetto Qualità	Certificazione di Qualità	Garantire il rispetto delle scadenze relative alle attività di monitoraggio e assistenza rispetto agli impegni connessi al mantenimento della Certificazione di Qualità e del Piano Anticorruzione	Scadenze – impegni rispettati / Scadenze – impegni da rispettare		100%		100%	TIENGO

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

AREA URBANISTICA

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Rivedere gli strumenti urbanistici della Città in relazione alle nuove esigenze di sviluppo e trasformazione, con particolare attenzione alle attività economiche e produttive
- 2) Promuovere e governare la trasformazione delle nuove Centralità urbane
- 3) Favorire ed orientare lo sviluppo delle trasformazioni mediante strumenti attuativi anche in variante al Piano Regolatore Generale, tenendo conto delle nuove strategie urbane
- 4) Procedere, con interventi corretti e tempestivi, all'acquisizione delle aree necessarie per gli interventi di pubblica utilità

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Variante 200 – predisposizione del documento tecnico di sintesi	1.a	Trasmissione del Documento Tecnico di Sintesi alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	GILARDI
2,3	2	Città della salute – predisposizione del documento tecnico – urbanistico di supporto allo studio di fattibilità	2.a	Trasmissione del Documento alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	GILARDI
2,3	3	Piano Particolareggiato Regaldi - Approvazione	3.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	GILARDI MOSSINO
1	4	Variante Servizi n. 299	4.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	BOLOGNA
2,3	5	Area Ex Mercati Generali - Arcate MOI	5.a	Trasmissione degli allegati tecnici della deliberazione e della convenzione alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	MAZZA
1	6	Analisi e rendiconto dei dati quantitativi relativi all'attuazione del PRG dal 1995 al 2015 e revisione della pagina dedicata al PRG del Geoportale	6.a	Presentazione del rendiconto e revisione della pagina entro fine ciclo PEG	GUGLIOTTA
2	7	Rendicontazione tecnico – economica di 9 PRIU (Programmi di Riqualificazione Urbana) al Collegio di vigilanza e pagamento ordinativi	7.a	Presentazione del rendiconto entro fine ciclo PEG	VERARDO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	8	Monitoraggio degli obblighi convenzionali garantiti da polizze fidejussorie	8.a	Trasmissione documento di sintesi alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	GILARDI
2,3	9	Area Ex Mercati Generali - Arcate MOI	9.a	Predisposizione dello schema di convenzione per approvazione entro fine ciclo PEG	PETRUZZI
--	10	Gestione dell'attività relativa agli atti di pignoramento presso terzi pervenuti alla Direzione Territorio e Ambiente dal S.C. Avvocatura nel corso del 2015	10.a	Analisi, verifica e invio delle dichiarazioni di riscontro, positive o negative, di tutti gli atti pervenuti entro fine ciclo PEG	CLERICI
--	11	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	11.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017 entro fine ciclo PEG	GILARDI GROGNARDI
--	12	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	12.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	GILARDI GROGNARDI
--	13	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	13.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti entro fine ciclo PEG	GILARDI
--	14	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	14.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	GILARDI GROGNARDI
--	15	Scarti di archivio e materiale obsoleto	15.a	Almeno due scarti annui entro fine ciclo PEG	GILARDI GROGNARDI
--	16	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	16.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	GILARDI
			16.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA - URBANISTICA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione "Dossier Trasformazioni Urbane"	Monitoraggio ed aggiornamento delle principali trasformazioni catalogate nel documento	Produzione del documento aggiornato con cadenza semestrale (luglio – dicembre)	Trasmissione delle edizioni revisionate alla Direzione Territorio e Ambiente ed all'Assessorato entro i 15 gg successivi alla data di scadenza fissata		100%		100%	GILARDI
2	Pubblicazione on-line della documentazione	Perfezionamento e implementazione della documentazione disponibile on-line	Aggiornamento elenco variazioni al PRG adottate-con allegati	N° di pubblicazioni entro 20 gg dalla pubblicazione della deliberazione / N° provvedimenti urbanistici		86%	86%		GUGLIOTTA
3	Promozione Comunicazione Progetti europei	Supporto tecnico – urbanistico per eventi internazionali progetti europei - comunicazione	Raccolta selezione e comunicazione dati urbanistici- predisposizione documentazione ad hoc	N° documenti prodotti entro le date fissate o eventi partecipati / N° richieste ricevute o partecipazioni richieste		100%	100%		MAZZA
4	Decreto Sviluppo	Definizione dei provvedimenti sottoponibili al Decreto Sviluppo in cooperazione con l'Edilizia Privata	Analisi procedure per proposte presentate	N° di incontri presenziati / N° di incontri richiesti		100%	100%		BOLOGNA
5	Gestione Finanziaria P.Ri.U.	Richiesta da parte del RUP dell'intervento di liquidazione fattura (protocollo di arrivo)		N° di fatture liquidate entro 30 gg / N° di fatture pervenute (finanziate con risorse ministeriali)		98 %		100%	VERARDO

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

AREA URBANISTICA

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

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Area

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Programma di rigenerazione urbana area Nord - C.so Romania – approvazione variante	1.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	GROGNARDI
3	2	Variante Lavazza – Ambito Pescarito	2.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	ANNICCHIARICO
1	3	Housing Sociale: elaborazione del documento di analisi e confronto delle diverse normative di settore sull'Housing Sociale e raccordo con gli indirizzi e le linee guida individuati dalla Città di Torino	3.a	Trasmissione del documento alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	CAVALIERI
3	4	Predisposizione del documento tecnico di accompagnamento al bando per l'affidamento delle aree TOCU (Torino Città universitaria)	4.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	DORIA
3	5	Variante Patrimoniale n. 307	5.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	LEONARDI
3	6	Variante Normativa n. 301	6.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	BERSIA
3	7	Variante Patrimoniale n. 303	7.a	Trasmissione del Documento Tecnico alla Direzione Territorio e Ambiente entro fine ciclo PEG	NESTA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Istanze urbanistiche - Studi Esterni	Avvio del procedimento di Istanze - Studi Esterni		N° di istanze urbanistiche/ Studi Esterni avviati entro 30 gg / N° di richieste pervenute		91%	91%		LEONARDI NESTA BERSIA MOSSINO
2						100%	100%		GROGNARDI ANNICCHIARICO CAVALIERI DORIA
3	Rilascio pareri	Rilascio parere urbanistico		N° di pareri rilasciati entro i termini di legge previsti / N° pareri rilasciati		100%	100%		LEONARDI BERSIA NESTA MOSSINO
4						100%	100%		GROGNARDI ANNICCHIARICO CAVALIERI DORIA
5	Gestione espropri	Richiesta di esproprio da parte del settore tecnico incaricato dell'opera	Approvazione del progetto preliminare e/o definitivo	N° richieste pervenute / N° progetti passati con deliberazione di G.C. o C.C.		100%	100%		PETRUZZI
6	Gestione amministrativa	Conclusione dell'istruttoria tecnico-urbanistica e trasmissione dei relativi esiti da parte dei Servizi tecnici	Predisposizione e sottoposizione dei provvedimenti urbanistici al vaglio della Giunta Comunale (G.C.) e del Consiglio Comunale (C.C.) per competenza	N° note di trasmissione conclusione istruttoria da parte dei Servizi tecnici / N° procedimenti sottoposti alla Giunta Comunale (G.C.) e al Consiglio Comunale (C.C.)		97%	97%		PETRUZZI
7	Gestione finanziaria	Rispetto impegni previsti in Bilancio	Predisposizione delle deliberazioni e delle determinazioni di impegno finanziario	Importo Impegnato/ Stanziato		100%	100%		CLERICI

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

AREA AMBIENTE

LINEE STRATEGICHE

- 1) Promuovere e sviluppare azioni ed interventi volti a migliorare e tutelare la qualità dell'aria, dell'acqua e del suolo
- 2) Promuovere azioni ed iniziative finalizzate alla gestione integrata del ciclo dei rifiuti, a migliorare la pulizia della Città e la sua percezione, nonché a potenziare la raccolta differenziata
- 3) Promuovere e realizzare azioni volte a tutelare e migliorare il benessere animale
- 4) Promuovere azioni di sensibilizzazione ed educazione ambientale

OBIETTIVI DI AREA

N° LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Analisi e studio di fattibilità per individuare le azioni preliminari al recupero area Lungo Stura Lazio post sgombero Campo Nomadi	1.a	Trasmissione dello studio di fattibilità, comprensivo delle azioni preliminari individuate, al Direttore Generale entro fine ciclo PEG	BAYMA
1,2,3,4	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017 entro fine ciclo PEG	BAYMA CONIGLIARO
--	3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	3.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	BAYMA CONIGLIARO
--	4	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	4.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	BAYMA CONIGLIARO
--	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno due scarti annui entro fine ciclo PEG	BAYMA CONIGLIARO
1	6	BUROCRAZIA ZERO Verifica delle criticità sollevate dalle Associazioni, anche in funzione della normativa aggiornata, ed eventuale ridefinizione dell'attuale regolamentazione della gestione terre e rocce da scavo	6.a	Relazione conclusiva di verifica e formulazione di eventuali modifiche al regolamento entro la fine ciclo PEG	BAYMA FIERRI

N° LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
--	7	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	7.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti entro fine ciclo PEG	BAYMA
--	8	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	8.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno 2015	BAYMA
			8.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Gestione rifiuti	Gestione raccolta differenziata	Garantire il raggiungimento della % di RD	N° tonnellate rifiuti differenziati / N° totale tonnellate rifiuti		42,2%	42%		BAYMA

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

AREA AMBIENTE

Politica: AMBIENTE

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area

OBIETTIVI

N° LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,4	1	Realizzazione di uno strumento informativo di sensibilizzazione sulla sostenibilità ambientale dei luoghi di lavoro con particolare riferimento al risparmio energetico e alla raccolta differenziata	1.a	Strumento informativo on – line entro la fine del ciclo PEG	ARDITO BAYMA
3	2	Predisposizione del bando pubblico di concessione pluriennale del servizio di gestione dei canili municipali della Città di Torino	2.a	Trasmissione dello schema di bando al Dirigente d'Area entro la fine ciclo PEG	CONIGLIARO BOSCO
1	3	Revisione delle sezioni di competenza (Amianto, Idrico, Terre e Rocce da scavo, Bonifiche) del sito InformAmbiente	3.a	Aggiornamento delle sezioni del sito InformAmbiente entro fine del ciclo PEG	FIERRI
1	4	Definizione di linee guida per la valutazione delle azioni di risanamento acustico (Piano d'Azione, S1)	4.a	Trasmissione al dirigente delle nuove linee guida entro fine del ciclo PEG	GALLO
--	5	Revisione dei procedimenti dell'Area Ambiente pubblicati sul sito della Città nel merito e nella tempistica per una più puntuale definizione in relazione alla trasparenza	5.a	Trasmissione al dirigente della relazione contenente la revisione dei procedimenti presi in esame ed eventuali azioni di miglioramento entro fine del ciclo PEG	ZULIANI
--	6	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	6.a	Entro fine ciclo PEG	BAYMA CONIGLIARO ARDITO BOSCO FIERRI GALLO ZULIANI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Canile Sanitario	Identificazione e contatto del cittadino	Identificazione proprietario per contatto ritiro animale	% di identificazione entro i termini	5 giorni lavorativi da data recupero dell'animale	100%	100%		BOSCO
2		Comunicazione	Notifica al proprietario non rintracciabile	% di notifiche entro i termini	10 giorni lavorativi da data recupero dell'animale	100%	100%		
3		Istruzione pratiche restituzione animali	Tempo di emissione pratica di restituzione	% di pratiche emesse entro i termini	30 giorni lavorativi da data recupero dell'animale	100%	100%		CONIGLIARO
4	Canile Rifugio	Garantire il servizio di accoglienza presso le strutture	Presenza giornaliera degli operatori	N° giornate nelle quali la presenza di 2 operatori è rispettata	Presenza di 2 operatori al giorno	100%	100%		BOSCO
5		Assistenza specifica al cittadino	Assicurare la disponibilità di incontri per il cittadino nei giorni previsti	N° gg. in cui è garantito il servizio/N° gg. di potenziale offerta del servizio	Presenza di 1 operatore 5 giorni alla settimana	100%	100%		
6		Comunicazione	Pubblicazione di tutti gli animali adottabili sul sito web specifico	N° mesi nelle quali la presenza è rispettata	Pubblicazione mensile sul sito web	100%	100%		CONIGLIARO
7	Lotta biologica zanzare	Richieste di intervento tecnico da parte di cittadini tramite telefonate ed e-mail	Gestione inoltre ad IPLA richieste di intervento tecnico entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione	Percentuale di richieste trasmesse ad IPLA rispetto al totale delle richieste pervenute		100%	100%		CONIGLIARO
8	Gestione esposti inquinamento aria non proveniente da abitazioni/impianti e risposte ai cittadini (anche per conto dell'Assessore e del Sindaco)	Riscontro all'esponente e attivazione organismi di controllo (VVUU/ARPA) e risposte su problematiche riguardanti la qualità dell'aria	Il riscontro all'esponente e/o le risposte scritte nel merito delle problematiche daranno conto delle iniziative assunte dall'Amministrazione in merito all'oggetto dell'esposto e alla richiesta dei cittadini	N° riscontri e/o risposte nei termini / N° esposti e/o risposte *100	Entro 30 gg	97%	>95%		BAYMA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
9	Gestione finanziaria	Incentivare l'utilizzo di modalità di spedizione diverse dal servizio postale (Pec/e-mail/ recapito diretto ad Enti partners)		(Spese di affrancatura 2014 / Spese di affrancatura 2015) * 100		100%	100%		ZULIANI
10	Gestione rapporti con utenti per igiene ambientale	Gestione segnalazioni provenienti dal Progetto Qualità Urbana Ordinaria relative alla gestione rifiuti	Garantire la gestione del processo di invio segnalazione, eventuale sopralluogo e ripristino entro tempistiche prefissate	% di ripristini del servizio entro 25 gg	90% dei ripristini entro 25 gg	100%	100%		CONIGLIARO
11		Monitoraggio manutenzione igiene del suolo e banchine a verde delle 6 principali direttrici di ingresso alla Città	Garantire la gestione del processo di invio segnalazione, sopralluogo e ripristino entro tempistiche prefissate	% di ripristini del servizio entro 15 gg	90% dei ripristini entro 15 gg	50%	100%		
12	Comunicazione	Gestione e aggiornamento sito Web della Direzione Ambiente	Realizzazione e variazioni di pagine/sezioni interne al sito Pubblicazione News su Home Page Informambiente	N° di pubblicazioni nel termine indicato quale valore di riferimento	Entro 5 gg lavorativi	100%	100%		BAYMA CONIGLIARO
13	Ufficio Biciclette	Gestione segnalazioni e richieste informazioni tramite e-mail	Risposta alle e-mail dei cittadini	% di risposte effettuate entro 5 giorni dalla ricezione delle mail sul totale delle mail ricevute	Risposta entro 5 giorni dal ricevimento	97%	≥97%		BAYMA ARDITO
14	Bike Sharing	Disponibilità biciclette sul terreno	Garantire la presenza sul terreno di un numero congruo di biciclette	Valore medio mensile della disponibilità di biciclette	95% del parametro previsto dal contratto: 10 biciclette ogni 16 colonnine	100%	100%		BAYMA ARDITO
15		Numero abbonamenti attivati (annuali e di breve durata)	Mantenere il numero degli abbonamenti	N° abbonamenti attivati al 31.12.2015	N° abbonamenti attivati al 31.12.2014: 21.515 annuali 1.753 breve durata	23.268	23.268		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
16	Servizio Pareri Inquinamento Acustico	Rilascio pareri in materia acustica nell'ambito del rilascio titoli abilitativi edilizi ai Permessi di Costruire e Denunce Inizio Attività	Verificare la conformità della documentazione prodotta alla normativa vigente in tema di inquinamento acustico, così come previsto dal Regolamento Comunale per la tutela dall'inquinamento acustico	N° pratiche che rispettano la tempistica / N° totale pratiche	30 giorni dal ricevimento della richiesta per i Permessi di Costruire 15 giorni dal ricevimento della richiesta per le DIA	88%	100%		GALLO
17	Servizio Gestione Esposti Inquinamento Acustico	Riscontro all'esponente a seguito di presentazione di esposto e seguente attivazione degli organi di controllo (VV.UU./ ARPA)	Il riscontro all'esponente dovrà dare conto dell'attivazione degli organi di controllo (VV.UU./ ARPA) o garantire in alternativa la valutazione tecnica degli Uffici preposti	N° pratiche che rispettano la tempistica / N° totale pratiche	30 giorni	100%	100%		GALLO
18	Servizio autorizzazioni in deroga ai limiti rumore	Rilascio autorizzazioni in deroga ai limiti di emissione rumore per cantieri e manifestazioni	Istruttoria, rilascio, richiesta di integrazioni, predisposizione delibera se necessaria, o diniego della domanda entro 20 giorni dal ricevimento dell'istanza o dal parere favorevole del Tavolo Tecnico	N° pratiche che rispettano la tempistica / N° totale pratiche	20 giorni dall'istanza o dal parere favorevole del Tavolo Tecnico	95%	100%		GALLO
19	Servizio Gestione Esposti Inquinamento Elettromagnetico	Attivazione degli organi di controllo (ARPA) e contestuale riscontro all'esponente a seguito di presentazione di esposto	Il riscontro all'esponente dovrà dare conto dell'attivazione degli organi di controllo (ARPA)	N° pratiche che rispettano la tempistica / N° totale pratiche	30 giorni	100%	100%		GALLO
20	Servizio V.I.A./V.A.S.	Attivare e gestire i procedimenti di verifica e valutazione di propria competenza	Rispetto del termine di 30 giorni per assumere provvedimento dalla conferenza e/o pareri	N° pratiche che rispettano la tempistica / N° totale pratiche	30 giorni	87,5%	>90%		GALLO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
21	Servizio Pareri Terre e Rocce da scavo	Rilascio pareri in materia di Terre e Rocce da scavo nell'ambito del rilascio titoli abilitativi edilizi all'Area Edilizia Privata	Verificare la conformità della documentazione prodotta ai sensi della Deliberazione della Giunta Comunale 2014/01428 in materia di Terre e Rocce da scavo	N° pratiche che rispettano la tempistica / N° totale pratiche	30 giorni dal ricevimento della richiesta per i Permessi di Costruire 15 giorni per gli altri titoli abilitativi	97,5%	100%		FIERRI
22	Servizio Bonifiche	Approvazione delle diverse fasi previste nei procedimenti di bonifica (Caratterizzazione, Analisi di Rischio e Progetto di Bonifica) con istruttoria svolta mediante Conferenze dei Servizi oppure pareri degli Enti interessati	Rispetto dei termini di legge per l'approvazione dei documenti relativi alle fasi indicate o assunzione di altri provvedimenti entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza e dei pareri di altri Enti (eccetto SITI DELL'EX SITO DI INTERESSE NAZIONALE DELLE BASSE DI STURA)	N° pratiche assegnate che rispettano la tempistica / N° totale pratiche assegnate	Piano di caratterizzazione: 30 gg Analisi di rischio: 60 gg Progetto di bonifica: 60 gg (SALVO TEMPISTICHE DIVERSE ASSUNTE IN CONFERENZA DI SERVIZI)	92,5%	100%		FIERRI
					Altri provvedimenti: 30 giorni				
23	Servizio Bonifiche	Rilascio pareri ai sensi dell'art. 28 delle N.U.E.A. del P.R.G. del Comune di Torino	Istruttoria e rilascio pareri all'Area Edilizia Privata	N° pratiche che rispettano la tempistica / N° totale pratiche	30 giorni dalla richiesta o dal ricevimento delle eventuali integrazioni	N.D.	90%		FIERRI
24	Servizio Gestione Esposti Amianto	Riscontro all'esponente a seguito di presentazione di esposto per inquinamento ambientale dovuto a possibile dispersione in atmosfera di fibre e conseguente attivazione degli organi di controllo	Il riscontro all'esponente dovrà dare conto dell'attivazione degli organi di controllo (ARPA/ASL/VV.UU.)	N° pratiche che rispettano la tempistica / N° totale pratiche	30 giorni	100%	100%		FIERRI
25	Servizio Scarichi Idrici	Rilascio autorizzazioni agli scarichi civili non collegati alla pubblica fognatura	Istruttoria e rilascio autorizzazione, richiesta di integrazioni, pareri o diniego entro 30 giorni	N° pratiche che rispettano la tempistica / N° totale pratiche	30 giorni dall'istanza	91%	100%		FIERRI






CITTA' DI TORINO

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE

DOCUMENTO	SQS EDPR 01
REV.	3 del 01/01/2014
REDAZIONE	Rosanna TIENGO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	Claudio DEMETRI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
RILASCIO DEL PERMESSO DI COSTRUIRE	CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE PRESENTATE	DPR 380/2001	il PdC viene rilasciato nel rispetto di quanto previsto dal dpr 380/2001 e dalle altre norme applicabili	mancato rispetto dei vincoli di norma		% di Atti tecnicamente conformi	100%	POSer EDPR 01
	TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUZIONE DELLA PRATICHE PRESENTATE DAGLI UTENTI	DPR 380/2001 (60 gg)	la richiesta documenti integrativi viene inviata per Raccomandata entro 60 giorni dalla presentazione	mancato rispetto dei vincoli di norma		% di comunicazioni entro i termini previsti	100%	POSer EDPR 01
	TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI	DPR 380/2001 (120 gg)	la Proposta di provvedimento viene predisposta dal RdP entro 120 gg dalla presentazione dell'istanza completa di tutti i documenti	mancato rispetto dei vincoli di norma		% di pratiche archiviate entro i termini	100%	POSer EDPR 01
			I pareri richiesti al Servizio Adempimenti Tecnico Ambientali in materia acustica e di gestione terre e rocce da scavo vengono rilasciati entro 30 gg dalla richiesta	mancato rispetto dei termini	Direzione Ambiente - Servizio Adempimenti Tecnico Ambientali	% di pareri pervenuti entro i termini previsti	95%	POSer EDPR 01
	TEMPISTICHE DI RILASCIO DEI PROVVEDIMENTI	DPR 380/2001 (30 gg)	Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 30 gg dalla firma del RdP della proposta di provvedimento	mancato rispetto dei vincoli di norma		% di prese d'atto rilasciate entro i termini	100%	POSer EDPR 01

 CITTA' DI TORINO DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE						DOCUMENTO	SQS EDPR 01	
						REV.	3 del 01/01/2014	
						REDAZIONE	Rosanna TIENGO	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	Claudio DEMETRI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
	TEMPI DI COMUNICAZIONE PER EVENTUALI ELEMENTI OSTATIVI ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	DPR 380/2001 art. 10 L. 241/90 s.m.i. (120 gg)	il preavviso di diniego è comunicato entro i termini di legge (entro i 120 gg. dall'ultimo documento presentato)	mancato rispetto dei vincoli di norma		% di inviti al pagamento entro i termini	100%	POSer EDPR 01
		DPR 380/2001 art. 10 L. 241/90 s.m.i. (120 gg)	In caso di rinnovo, la comunicazione di non conformità viene inviata entro 120 gg dal ricevimento dell'istanza	mancato rispetto dei termini		% di comunicazioni entro i termini previsti	100%	POSer EDPR 01
SCIA IN VARIANTE A PERMESSO DI COSTRUIRE	TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUZIONE DELLE PRATICHE PRESENTATE DAGLI UTENTI	L. 241/90 s.m.i. (30 gg)	Le comunicazioni di diniego o di richiesta integrazione documentale vengono inviate entro 30 gg.	mancato rispetto dei vincoli di norma		% di comunicazioni entro i termini	100%	POSer EDPR 04
COMUNICAZIONE TRAMITE IL SITO WEB	TEMPI DI PUBBLICAZIONE		la pubblicazione delle attività della CE su web avviene entro 3 giorni	non prevista		% di pubblicazioni entro i termini previsti	95%	POSer EDPR 01
SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENZA	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA	L. 241/90 s.m.i.	Ricevere l'utenza, mediante appuntamento prenotato su web, negli orari mar e ven dalle 9,30 alle 12,00 (uff. tecnico)	non prevista		% appuntamenti fissati entro i termini (salvo ritardi per esigenze dell'utente)	90%	POSer EDPR 01
		L. 241/90 s.m.i.	Ricevere l'utenza tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 12,00 (uff. amm:vo)	non prevista		% di giorni di apertura	95%	POSer EDPR 01






CITTA' DI TORINO

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

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO SPORTELLO PER L'EDILIZIA E L'URBANISTICA

DOCUMENTO	SQS EPDR 02
REV.	3 del 01/01/2014
REDAZIONE	Rosanna TIENGO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	Livio MANDRILE

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
ATTIVITA' ALLO SPORTELLO	COMUNICAZIONE RELATIVE ALLO STATO DELLA PRATICA PRESENTATA ALLO SPORTELLO		il Responsabile del procedimento viene definito e comunicato all'utente al momento della presentazione dell'istanza			% di pratiche assegnate al momento della presentazione	99%	POSer EPDR 2
	COMUNICAZIONE RELATIVE ALLO STATO DELLA PRATICA PRESENTATA CON MODALITÀ DIVERSE DALLO SPORTELLO	artt. 4 e 5 L. 241/90 s.m.i. art. 20 DPR 380/2001	il Responsabile del procedimento viene definito e comunicato all'utente entro 10 gg dal momento del ricevimento dell'istanza			% di pratiche assegnate entro 10 gg	100%	POSer EPDR 2
	DISPONIBILITA' DEGLI OPERATORI PER: - L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA - LA PROTOCOLLAZIONE NUOVE PRATICHE EDILIZIE - LA PROTOCOLLAZIONE DI INTEGRAZIONI DOCUMENTALI - CASSA		ricevere l'utenza negli orari: LUN - VEN dalle 8,30 - 12,00 (fino allo smaltimento dei ticket prelevati)			% di giorni di apertura degli sportelli secondo gli orari previsti	90%	POSer EPDR 2
			garantire tempi di attesa di massimo 20 minuti - 45 min per nuove pratiche			% di utenti serviti con tempi di attesa inferiore allo standard	90%	POSer EPDR 2
	DISPONIBILITA' DEGLI OPERATORI PER LA PROTOCOLLAZIONE PRATICHE SU PRENOTAZIONE		assicurare agli utenti un servizio di accettazione pratiche edilizie su prenotazione (nuove pratiche ed integrazioni)			% di utenti serviti entro 20 minuti dall'inizio previsto dell'appuntamento % di appuntamenti rispettati	90% 99%	POSer EPDR 2 POSer EPDR 2
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	DISPONIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO		sul sito web sono disponibili i moduli, le istruzioni e la normativa di riferimento per la fruizione dei servizi erogati dall'edilizia privata			% di moduli o informazioni pubblicate entro 5 gg. dalla richiesta	90%	POSer EPDR 2

 <p style="text-align: center;">DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, SVILUPPO, TERRITORIO E LAVORO - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA</p> <p style="text-align: center;">SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DENUNCE INIZIO ATTIVITA'</p>							DOCUMENTO	SQS EDPR 03	
							REV.	2 del 01/01/2014	
							REDAZIONE	Rosanna TIENGO	
							VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
							APPROVAZIONE	Mauro CORTESE	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
CONFORMITA' TECNICA DELLA PRATICA ALLA CHIUSURA DELL'ISTRUTTORIA	CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE PRESENTATE		Validazione del Referto Tecnico Finale di Conformità entro 30 gg da data presentazione ultimo documento richiesto			% di Referti Tecnico Finale di Conformità validati entro i termini / pratiche validate	95%	POSer EDPR 03	
	TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUTTORIA DELLE PRATICHE PRESENTATE DAGLI UTENTI	D.P.R.380/2001 e s.m.i. L.R. 20/2009	Le comunicazioni di diniego o di richiesta integrazione documentale vengono inviate entro 30 gg. o da ultimi elaborati spontaneamente presentati			% di comunicazioni entro i termini / comunicazioni effettuate	100%	POSer EDPR 03	
	TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI		Archiviazione della pratica entro 30 gg dalla data del referto tecnico finale			% di pratiche archiviate entro i termini / pratiche con istruttoria chiusa	95%	POSer EDPR 03	
CONFORMITA' AMMINISTRATIVA DELLA PRATICA ALLA CHIUSURA DELL'ISTRUTTORIA	TEMPISTICA INVIO INVITI AL PAGAMENTO	L.R. 20/2009	Le richieste di pagamento vengono inviate entro 30 gg. dalla presentazione della pratica o entro 30 gg. da presentazione ultimo documento richiesto o spontaneamente presentato			% di inviti al pagamento entro i termini / richiesta pagamento effettuate	100%	POSer EDPR 03	
SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENZA	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA		Ricevere l'utenza, mediante appuntamento prenotato su web, negli orari mar e ven dalle 9,30 alle 12,00 (uff. tecnico)			% appuntamenti fissati entro i termini (salvo ritardi per esigenze dell'utente)	90%	POSer EDPR 03	
			Ricevere l'utenza tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 12,00 (uff. amm:vo)			% di giorni di apertura	95%	POSer EDPR 03	




CITTA' DI TORINO

AREA EDILIZIA PRIVATA - SERVIZIO PERMESSI DI COSTRUIRE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO SCIA IN VARIANTE A PdC

DOCUMENTO	SQS EDPR 04
REV.	1 del 01/09/2014
REDAZIONE	Rosanna TIENGO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	Claudio DEMETRI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
CONFORMITA' TECNICA DELLA PRATICA ALLA CHIUSURA DELL'ISTRUTTORIA	TEMPISTICHE DEL REFERTO		Validazione del Referto Tecnico Finale di Conformità entro 30 gg da data presentazione ultimo documento richiesto			% di Referti Tecnico Finale di Conformità validati entro i termini / pratiche validate	95%	POSer EPDR 04	
	TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUTTORIA DELLE PRATICHE PRESENTATE DAGLI UTENTI	D.P.R.380/2001 e s.m.i. entro 30 gg	Le comunicazioni di diniego o di richiesta integrazione documentale vengono inviate entro 30 gg. o da ultimi elaborati spontaneamente presentati			% di comunicazioni entro i termini / comunicazioni effettuate	100%	POSer EPDR 04	
	TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI		Archiviazione della pratica entro 30 gg dalla data del referto tecnico finale			% di pratiche archiviate entro i termini / pratiche con istruttoria chiusa	95%	POSer EPDR 04	
SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENZA	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA		Ricevere l'utenza, mediante appuntamento prenotato su web, negli orari mar e ven dalle 9,30 alle 12,00 (uff. tecnico)			% appuntamenti fissati entro i termini (salvo ritardi per esigenze dell'utente)	90%	POSer EPDR 04	
			Ricevere l'utenza tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 12,00 (uff. amm:vo)			% di giorni di apertura	95%	POSer EPDR 04	

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

DIREZIONE SERVIZI TECNICI PER EDILIZIA PUBBLICA

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

LINEE STRATEGICHE

- 1) Supportare e verificare l'attività dei Servizi Tecnici nelle procedure di appalto ed esecuzione dei LL.PP., sia attraverso il monitoraggio delle modalità attuative in osservanza del Piano Triennale delle OO.PP, sia attraverso attività di formazione/informazione
- 2) Indirizzare e coordinare le attività del Sistema Sicurezza dell'Ente, effettuare controlli a campione su impianti di proprietà di terzi, compreso l'adeguamento degli stessi, oltre la gestione degli esposti
- 3) Coordinare l'attività della Commissione Comunale di Vigilanza sui locali di pubblico spettacolo, di nuova istituzione.

OBIETTIVI – Servizio ISPETTORATO TECNICO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Implementazione della banca dati per la gestione degli incarichi professionali conferiti dai Servizi dell'Ufficio Tecnico finalizzata a garantirne la massima trasparenza e rotazione	1.a	Implementazione banca dati entro fine ciclo PEG	DEMARIA
1	2	Attività di verifica, mediante le visite ispettive e contabili, sulla gestione tecnica, amministrativa e contabile delle OO.PP.	2.a	Attivazione di n. 7 visite ispettive e n. 350 nullaosta ai fini liquidazione SAL entro fine ciclo PEG	GRECO BONO SAVIO
1	3	Attività di rielaborazione e trasmissione dati alla BDAP - MEF in collaborazione con il CSI	3.a	Trasmissione dati con cadenza trimestrale anno 2015	BOSIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio ISPETTORATO TECNICO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Attività di verifica e consulenza su aspetti legali e contabili in materia di Opere Pubbliche	Attività di approfondimento della normativa vigente in materia di opere pubbliche e consulenza, sotto l'aspetto amministrativo, contabile e legale, inerenti la gestione delle opere	Formulazione di pareri amministrativi-legali in materia di LL.PP., comprese le eventuali controversie con l'appaltatore	N. di pareri rilasciati entro i termini/numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per il rilascio, dalla richiesta, del parere su casi ordinari	100%	100%		BOSIO
				N. di pareri rilasciati entro i termini/numero totale delle richieste pervenute	Gg. 30 per il rilascio, dalla richiesta, del parere su casi di media/elevata difficoltà	100%	100%		
2	Verifica e supporto in materia di Opere Pubbliche	Attività di verifica e supporto in materia di congruità e correttezza sulle bozze di parcella per incarichi di LL.PP. da conferirsi a professionisti esterni	Redazione del calcolo e/o verifica di congruità della prestazione per l'incarico da conferire	N. di rilascio di parere e/o congruità entro i termini/numero totale di richieste pervenute	Gg. 5 per di rilascio del parere e/o verifica della congruità su parcelle per incarichi singoli	100%	100%		DEMARIA
				N. di rilascio di parere e/o congruità entro i termini/numero totale di richieste pervenute	Gg. 15 per il rilascio del parere e/o verifica della congruità su parcelle per incarichi complessi	N.D.	100%		
3	Verifica correttezza contabile SAL	Attività di verifica della correttezza contabile e della completezza della documentazione redatta dal gruppo di direzione lavori ai fini della liquidazione dei SAL di opere pubbliche	Esame della documentazione tecnico/contabile prodotta e rilascio di nulla osta ai fini della liquidazione dei SAL emessi	N. di nulla osta rilasciati entro i termini/totale delle pratiche pervenute	Gg. 3 per il rilascio del nulla osta dal ricevimento della documentazione	100%	100%		SAVIO
4	Attività di verifica e consulenza su aspetti legali e contabili in materia di Opere Pubbliche	Attività, mediante visite ispettive, di verifica della correttezza dei documenti tecnico-amministrativi e di supporto delle pratiche contabili	Esame della documentazione tecnico/contabile prodotta e verifica del rispetto della vigente normativa in ambito LL.PP.	N. di visite ispettive concluse entro 120 gg. dall'avvio (al netto dei tempi occorrenti per l'acquisizione dei documenti provenienti dai Settori interessati)/tot. N. visite	Gg. 120 per la conclusione dell'iter ed emissione del rapporto finale	100%	100%		BONO GRECO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Attività di verifica e consulenza su aspetti legali e contabili in materia di Opere Pubbliche	Attività di approfondimento della normativa in materia di opere pubbliche e consulenza, sotto l'aspetto amministrativo, contabile e legale, inerenti la gestione dei lavori	Garantire il tempestivo aggiornamento dei colleghi attraverso la produzione di circolari interne.	Circolari pubblicate su Intracom entro 45 gg da data esecutività della normativa / totale circolari pubblicate	45 gg	100%	100%		BOSIO

OBIETTIVI – Servizio SISTEMA SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Gestione degli affidamenti per i servizi a supporto del Sistema sicurezza dell'Ente (analisi di laboratorio, formazione dipendenti e valutazione di rischi specifici)	1.a	Studio e valutazione delle esigenze complessive del Sistema Sicurezza dell'Ente e predisposizione dei conseguenti atti di gara per l'affidamento entro fine ciclo PEG	DIGRAZIA
			1.b	Organizzazione tecnico scientifica di 5 eventi formativi in materia di sicurezza sul lavoro rivolto ai tecnici comunali, accreditabili presso gli ordini professionali entro fine ciclo PEG	ZARRELLI
2	2	Attività di istruttoria dei procedimenti di verifica dei requisiti antincendio delle centrali termiche di stabili privati, avviati dai VV.F. ai sensi del DPR 151/2011	2.a	Gestione di almeno 30 istanze entro fine ciclo PEG	SURACE
2	3	Attività di raccordo con l'ufficio Verifiche Impianti per la valutazione congiunta di problematiche edilizie ed impiantistiche all'interno dei procedimenti di ispezione edilizia	3.a	Valutazione congiunta di almeno 20 istanze	BERTOLERO
			3.b	Valutazione di almeno 6 ricorsi alle sanzioni amministrative e alle ordinanze dell'Ufficio Ispezione Edilizia con elaborazione delle relative controdeduzioni per l'Avvocatura e il Servizio Polizia Amministrativa	BONANTE
2	4	Attività di verifica delle utenze domestiche impianti elettrici e gas ai sensi della Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 40/04 e s.m.i., comportanti l'erogazione dei relativi contributi alla Città ai sensi dell'art. 14 commi 1-2-3 della citata Deliberazione.	4.a	Predisposizione di una procedura operativa tecnico-amministrativa per l'attivazione del servizio di verifica su impianti privati, su richiesta di cittadini, per i quali è previsto il pagamento di una tariffa come da Regolamento comunale	BELLINI
			4.b	Verifica di almeno 20 impianti entro fine ciclo PEG	
2	5	Aggiornamento ed adeguamento dei documenti di valutazione del rischio e dei piani di gestione delle emergenze della Direzione ai sensi del D.Lgs. 81/2008	5.a	Entro entro fine ciclo PEG	LOMBARDI
2	6	Predisposizione dei progetti formativi ed eventuale docenza per tutti i dipendenti della Direzione in materia di sicurezza e igiene sul lavoro ai sensi del D. Lgs.81/2008 e degli accordi Stato-Regione sulla materia	6.a	Almeno 40 ore di formazione	LOMBARDI
1	7	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	7.a	Entro fine ciclo PEG – Vedasi tabella LL.PP.	DI GRAZIA SURACE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE – Servizio SISTEMA SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Verifiche edilizie, sopralluoghi / emissione ordinanze sindaco	Attività tecnico/amministrativa inerente il procedimento di emissione delle ordinanze sindacali contingibili e urgenti, finalizzate alla tutela della pubblica e privata incolumità	Esecuzione di verifiche tecniche attraverso accertamenti e sopralluoghi, su richiesta di Vigili Urbani, Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco e Enti vari, redazione del referto tecnico specifico, predisposizione di apposita ordinanza sindacale e conseguente trasmissione al Comando Vigili Urbani per la notifica dell'atto	N. di ordinanze inviate all'ufficio notifiche VV.UU. entro i termini/totale delle ordinanze emesse	Gg. 15 per l'emissione dell'ordinanza sindacale dalla segnalazione iniziale pervenuta e invio all'ufficio notifiche VV.UU.	87%	80%		BERTOLERO BONANTE
2	Rilascio pareri interni per sicurezza sul lavoro	Attività di approfondimento della normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, sotto l'aspetto tecnico e procedurale, in riferimento alle realtà lavorative comunali	Formulazione di pareri tecnici e indicazioni operative in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, compreso il supporto in caso di contraddittorio con l'organo di vigilanza	N. di pareri formali rilasciati entro i termini/ totale di pareri richiesti (comprese le problematiche relative all'attuazione dei piani di gestione delle emergenze)	Gg. 7 per la formulazione di parere formale dalla richiesta pervenuta	100%	100%		DIGRAZIA LOMBARDI ZARRELLI
				N. di sopralluoghi e procedure elaborate entro i termini/ totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per l'esecuzione di sopralluogo e individuazione di eventuale procedura operativa	100%	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
3	Attività di verifiche edilizie di pronto intervento e di attuazione delle norme di sicurezza sul lavoro in ambito comunale	Attività amministrativa di gestione degli esposti provenienti da privati cittadini o dall'ASL TO1 in materia di sicurezza e conformità degli impianti	Gestione dell'istruttoria dei sopralluoghi fino ad avvenuto eventuale adeguamento degli impianti	N. degli esposti verificati con conseguente avvio del procedimento ex Legge 241/90 entro 30 gg./tot. esposti ricevuti	30 gg	100%	100%		DIGRAZIA BELLINI
4	Verifiche di legge e valutazione degli esposti pervenuti	Verifiche esposti di cittadini o segnalazione di Enti terzi su criticità in edifici privati	Rispetto delle tempistiche di evasione delle pratiche amministrative sugli esposti/segnalazioni	n. procedimenti amministrativi avviati su esposti entro 30 gg / n. tot esposti	30 gg	100%	100%		DIGRAZIA
5	Gestione interventi di Manutenzione Ordinaria per lavori urgenti di ripristino e di decoro su edilizia e verde pubblico	Verifica ordinativo emesso dal Direttore Lavori e predisposizione inizio lavori	Rispetto dei tempi procedurali	n. lavori iniziati entro 7 gg dall'ordinativo emesso dal D.L. / totale lavori iniziati	7 gg		90%		SURACE

OBIETTIVI – Servizio PROGRAMMAZIONE LLPP E VIGILANZA LOCALI PUBBLICO SPETTACOLO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Avvio delle attività in capo alla Commissione Comunale di Vigilanza sui Locali di Pubblico Spettacolo e coordinamento con le Direzioni e gli Enti esterni coinvolti.	1.a	Creazione del sito internet divulgativo di interfaccia con il privato cittadino	REVELCHIONE SPEZZATTI ZANETTI
			1.b	Definizione delle modalità di pagamento da parte dei privati e inizio attività della Commissione	REVELCHIONE SPEZZATTI ZANETTI
			1.c	Definizione attività istruttoria entro fine ciclo PEG	REVELCHIONE SPEZZATTI ZANETTI
3	2	Redazione e aggiornamento del programma delle attività per l'anno 2015 relativa alla Commissione Provinciale di Vigilanza – Coordinamento dei componenti nominati dalla Città	2.a	Entro fine ciclo PEG	SPEZZATTI
1	3	Predisposizione di un nuovo regolamento per l'erogazione del Fondo incentivante la progettazione a seguito dell'entrata in vigore della Legge 114/2014	3.a	Approvazione da parte della Giunta Comunale del regolamento entro fine ciclo PEG	REVELCHIONE SPEZZATTI
1	4	Ristrutturazione delle funzioni a supporto della sezione "Stato di attuazione" dell'applicativo "Programma Triennale" finalizzata ad una migliore consultazione a garanzia di una maggiore trasparenza	4.a	Entro fine ciclo PEG	PASCHINO
1	5	Creazione e redazione di un report riepilogativo e statistico delle gare ambito OO.PP. relative ai lavori appaltati nell'anno 2015	5.a	Entro fine ciclo PEG	PASCHINO
2	6	Aggiornamento del documento relativo alle Valutazioni del Rischio in attuazione del D.Lgs. 81/08	6.a	Entro fine ciclo PEG	PAOLONE
-	7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	7.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	REVELCHIONE
-	8	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	8.a	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	
-	9	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	9.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	10	Scarti di archivio e materiale obsoleto	10.a	Almeno 2 scarti annui	REVELCHIONE

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

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione Commissione comunale di Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo	Rilascio pareri	Rispetto della tempistica nel rilascio dei pareri autorizzativi della Commissione	N. pareri rilasciato entro i tempi di riferimento / totale delle richieste presentate	Comunicazione scritta esito richiesta entro 15 gg. dal ricevimento della domanda o dalla modifica/integrazione richiesta	ND	95%		REVELCHIONE SPEZZATTI ZANETTI
2	Gestione contributi luoghi di culto	L.R. n. 15/89 – Utilizzo fondo derivante dagli Oneri di Urbanizzazione per interventi su edifici di culto – Adempimenti	Verifica dei requisiti delle domande in attuazione della L.R. 15/89	N. richieste per le quali è rispettato il valore di riferimento / sul totale delle domande presentate	Comunicazione scritta esito domanda entro 45 giorni dall'approvazione del programma previsto dalla L.R. 15/89	100%	100%		REVELCHIONE SPEZZATTI ZANETTI
3		L.R. n. 15/89 – Utilizzo fondo derivante dagli Oneri di Urbanizzazione per interventi su edifici di culto – Adempimenti	Verifica dei requisiti delle domande in attuazione della L.R. 15/89	N. liquidazioni inoltrate alla Ragioneria entro i termini / sul totale delle richieste di erogazione	Osservanza dei tempi : 25 gg. a far data dal ricevimento della richiesta di erogazione	100%	100%		SPEZZATTI ZANETTI
4	Erogazione incentivo alla progettazione	Erogazione incentivo alla progettazione di cui al D.Lgs. 163/2009 art. 92 comma 5	Conteggio e liquidazione degli importi calcolati in base al nuovo Regolamento della Città	N. di comunicazioni per le quali è rispettato il valore di riferimento	Comunicazione scritta entro 30 giorni dalla data di liquidazione	N.D.	100%		SPEZZATTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Gestione Piano Triennale LL.PP.	Piano degli investimenti – Monitoraggio piano triennale degli investimenti	Verifica del rispetto dei parametri approvati dal Comitato di Coordinamento finanziario	N. di documenti riepilogativi degli investimenti in coerenza con le strategie gestionali definite in corso d'anno		5	5		PASCHINO
6	Rilascio pareri interni per sicurezza sul lavoro	Aggiornamento degli addetti antincendio e gestione delle emergenze	Effettuazione corsi di formazione per aggiornamento periodico degli addetti antincendio e gestione delle emergenze come richiesto dal D.Lgs. 81/2008	N. corsi di formazione effettuati su base annua		15	15		PAOLONE
7	Gestione del piano della sicurezza	Aggiornamento degli addetti antincendio e gestione operativa delle emergenze	Effettuazione prove di evacuazione su stabili in gestione.	N. prove evacuazione effettuate per immobile	1	3	3		PAOLONE

Politica: PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA LL.PP.

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Programmare e realizzare le nuove opere e gli interventi di ristrutturazione e manutenzione in ambito di edilizia culturale, sociale-abitativa, commerciale e sportiva, anche attraverso il coordinamento gestionale di progetti di LL.PP. pluridivisionali.
- 2) Supportare e coordinare, di concerto con la Prefettura, attività tecniche mirate alla risoluzione di problematiche derivanti dalla gestione dei campi nomadi, nell'ambito delle politiche ministeriali sugli interventi per il potenziamento della sicurezza urbana.
- 3) Attivare e coordinare un piano di interventi straordinari finalizzato all'edilizia scolastica, secondo le linee di indirizzo tracciate dal MIUR, anche attraverso il ricorso a fondi immobiliari.

OBIETTIVI – Servizio EDILIZIA PER LA CULTURA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Apertura del "Polo del Novecento" presso i palazzi di San Celso e San Daniele dei Quartieri Militari, Via Del Carmine 14	1.a	Ultimazione cantiere Via del Carmine 14 e supporto all'iter amministrativo per le attività di allestimento del "Polo" alla Regione Piemonte e alla Compagnia di San Paolo	STURA
1	2	Rispetto del cronoprogramma delle opere finanziate con fondi europei e conseguente rendicontazione alla Regione Piemonte	2.a	Realizzazione Energy Center in Spina 2	STURA FAMA' GRILLONE
1	3	Rispetto del cronoprogramma delle attività istituzionali dei Servizi (gestione cantieri e realizzazione delle opere) facenti capo la Direzione ai fini della compatibilità degli interventi programmati con le manifestazioni previste nell'anno 2015	3.a	Interventi su patrimonio di edilizia culturale – vedi tabella LL.PP.	STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE
1	4	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	4.a	Entro fine ciclo PEG – Vedasi tabella LL.PP.	LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO AQUILANO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	5.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	STURA
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	6.a	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	
-	7	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	7.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno 2 scarti annui	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA PER LA CULTURA

N	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	100%	100%	STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO AQUILANO	
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	95%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	100%	100%	STURA CHIAMBERLANDO FAMÀ GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO AQUILANO	
4		Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/ totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	100%		
5		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	100%		

N	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della Città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	100%	95%		STURA CHIAMBERLANDO FAMA GRILLONE LAVEZZO MASTRIPPOLITO RAGO AQUILANO
7				N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso complesso	100%	95%		
8		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		100%	95%		STURA
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	75%		
10		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		100%	95%		
11	N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione				100%	75%			

OBIETTIVI – Servizio EDILIZIA ABITATIVA PUBBLICA E PER IL SOCIALE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Realizzazione opere per superamento delle criticità per insediamento Lungo Stura Lazio e adeguamento degli altri insediamenti in previsione di eventuali nuove allocazioni	1.a	Entro fine ciclo PEG – Vedasi tabella LL.PP.	DAMIANI DI VITA
1	2	Rispetto del cronoprogramma delle opere finanziate con fondi europei e conseguente rendicontazione alla Regione Piemonte	2.a	Realizzazione Energy Center in Spina 2	DAMIANI DI VITA
1	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Entro fine ciclo PEG – Vedasi tabella LL.PP.	DAMIANI DI VITA MUNARI LA GAMBA MONTAFIA RINALDO VENTO
-	4	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	4.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	DAMIANI
-	5	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	5.a	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	
-	6	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	6.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	
-	7	Scarti di archivio e materiale obsoleto	7.a	Almeno 2 scarti annui	

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

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/ totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	93%	100%	DAMIANI DI VITA MUNARI LA GAMBA MONTAFIA RINALDO VENTO	
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	95%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	100%	100%		

N°	TIPOLOGIA 5SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini / totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	100%		DAMIANI DI VITA MUNARI LA GAMBA MONTAFIA RINALDO VENTO
5		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	100%		
6		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinario	65%		95%	
7				N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi	95%	95%		

N.	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		100%	95%		DAMIANI
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	75%		
10		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		100%	95%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		83%	75%		

OBIETTIVI – Servizio EDILIZIA SCOLASTICA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Predisposizione della documentazione prevista ai sensi di legge per i finanziamenti erogati con il Decreto Mutui e dalla Regione Piemonte	1.a	Predisposizione elaborati tecnici previsti dalla procedura di erogazione dei finanziamenti	QUINTO FRANCIONE PENNAZIO
1	2	Rispetto del cronoprogramma delle opere finanziate con fondi europei e conseguente rendicontazione alla Regione Piemonte	2.a	Interventi di riqualificazione energetica complesso “La Marchesa”, palestra e cortili e riqualificazione aree esterne area nord	QUINTO MAULA ZAGO BENVENUTI
1	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Entro fine ciclo PEG – Vedasi tabella LL.PP.	QUINTO AIMONE BENVENUTI CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA PENNAZIO SIMONE VACIRCA ZAGO ALLOA CARERI PEIRONE CARUSO
-	4	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	4.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	QUINTO
-	5	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	5.a	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	
-	6	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	6.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	
-	7	Scarti di archivio e materiale obsoleto	7.a	Almeno 2 scarti annui	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDILIZIA SCOLASTICA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	94%		100%	QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA, CORNETTO, FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA, ZAGO, ALLOA, CARERI, PEIRONE, CARUSO
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	91%		95%	
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	100%	100%		
4		Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini / totale dei CRE emessi	Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	88%		100%	

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	100%		QUINTO
6		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinari	90%		95%	QUINTO BENVENUTI CORNETTO FRANCIONE PENNAZIO, SIMONE ZAGO
7				N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 30 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi	90%		95%	QUINTO, AIMONE BENVENUTI, CARIA CORNETTO FRANCIONE MAULA, PENNAZIO SIMONE, VACIRCA ZAGO
8		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		96%	95%		QUINTO
9		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori		N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		96%	75%		
10	Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		98%	95%			
11			N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		85%	75%			

OBIETTIVI – Servizio INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO E LO SPORT

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Rispetto del cronoprogramma delle opere finanziate con fondi europei e conseguente rendicontazione alla Regione Piemonte	1.a	Interventi di riqualificazione mercato Piazza Foroni	BARBIRATO CAMPANALE
1	2	PMSP – Palestinian Municipalities Support Program – per la Municipalità di Betlemme (Palestina). Formazione del personale tecnico palestinese e consulenza per la redazione del progetto di ristrutturazione del mercato all'ingrosso.	2.a	Entro fine ciclo PEG	CAMPANALE CONTARDI
1	3	Rispetto del cronoprogramma delle attività istituzionali dei Servizi (gestione cantieri e realizzazione delle opere) facenti capo la Direzione ai fini della compatibilità degli interventi programmati con le manifestazioni previste nell'anno 2015	3.a	Interventi su patrimonio di edilizia sportiva – vedi tabella LL.PP.	BARBIRATO MANTICA ORLANDO SAVARESE
1	4	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	4.a	Entro fine ciclo PEG – Vedasi tabella LL.PP.	BARBIRATO CONTARDI CAMPANALE SAVARESE MANTICA ORLANDO
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	5.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	BARBIRATO
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	6.a	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	
-	7	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	7.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno 2 scarti annui	

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

N	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	100%	100%	BARBIRATO CONTARDI CAMPANALE SAVARESE MANTICA ORLANDO	
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	95%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	N.D.	100%		

N	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini / totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	100%		BARBIRATO CONTARDI CAMPANALE SAVARESE MANTICA ORLANDO
5		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	100%	100%		
6		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi ordinari	95%	95%		
7				N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale nei casi complessi	95%	95%		

N.	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		100%	95%		BARBIRATO
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	75%		
10		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		100%	95%		
11				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		100%	75%		

TABELLA LAVORI PUBBLICI

SERVIZIO SISTEMA SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
4186	Manutenzione correttiva per lavori urgenti di ripristino e di decoro su edilizia e verde pubblico compreso il servizio di pronto intervento	DIGRAZIA SURACE	540.000,00			5	8 (20%)
4188	Manutenzione correttiva per lavori urgenti di ripristino e di decoro su edilizia e verde pubblico compreso il servizio di pronto intervento	DIGRAZIA SURACE	500.000,00				3

SERVIZIO EDILIZIA PER LA CULTURA

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
3670	Ristrutturazione e adeguamento funzionale edificio di Via del Carmine 14, ad uso archivi ed attività culturali	FAMÀ	7.000.000,00	8 (30%)	8 (40%)	8 (75%)	9
3878	Santena - Complesso monumentale Cavour - Opere di adeguamento funzionale e di restauro	STURA CHIAMBERLANDO RAGO AQUILANO	5.000.000,00	7	8(20%)	8 (65%)	10
3947	Nuova costruzione Zona Spina 2 – Realizzazione Energy Center nell'area Westinghouse	STURA FAMÀ GRILLONE	19.000.000,00	3	6	8 (5%)	8(80%)
3949	Galleria Carlo Emanuele I in Piazza Castello: interventi di completamento del recupero dello scavo archeologico	GRILLONE	536.000,00	/	3	8 (5%)	8(70%)
3568	Complesso archeologico delle Porte Palatine - Opere di restauro conservativo	STURA	594.000,00	/	7	9	10
4082	Chiesa di Santa Croce - interventi di consolidamento e restauro apparati decorativi - lotto 1	LAVEZZO	522.000,00	/	7	9	10
4083	Manutenzione straordinaria Biblioteche e Archivi – Messa a norma	MASTRIPPOLITO CHIAMBERLANDO RAGO	684.000,00	/	7	9	10
4102	Recupero e sistemazione della Rotonda del Talucchi al fine del riutilizzo a scopo didattico-culturale	LAVEZZO GRILLONE	4.032.000,00	/	/	3	5
4105	Mastio della Cittadella. Opere per il completamento del recupero funzionale della fortezza cinquecentesca - Lotto 1 Bis	LAVEZZO FAMÀ	1.500.000,00	/	/	3	6
3471	Manutenzione straordinaria monumenti e fontane monumentali anno 2014	MASTRIPPOLITO	200.000,00	/	/	3	8
4196	Manutenzione edifici d'interesse culturale – Adeguamento normativo e interventi di conservazione	STURA AQUILANO	800.000,00	/	/	/	3

SERVIZIO EDILIZIA ABITATIVA PUBBLICA E PER IL SOCIALE

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
2410	Intervento di Ristrutturazione urbanistica area sita in Torino, P.za della Repubblica 13, Via Lanino – Lotto II	Vento	11.000.000,00	2	2	2	2 (riesame progettuale)
3865	Ristrutturazione Urbanistica per la realizzazione di Edilizia Residenziale Sovvenzionata e Agevolata nell'area sita in Torino ex Veglio compresa tra le Vie Druento, Venaria e Spina Reale – Lotto 1.	Damiani	10.320.000,00	2	2	2	2(riesame progettuale)
3866	Ristrutturazione Urbanistica per la realizzazione di Edilizia Residenziale Sovvenzionata e Agevolata nell'area sita in Torino ex Veglio compresa tra le Vie Druento, Venaria e Spina Reale – Lotto 2.	Damiani	9.660.000,00	2	2	2	2(riesame progettuale)
3867	Ristrutturazione Urbanistica per la realizzazione di Edilizia Residenziale Sovvenzionata e Agevolata nell'area sita in Torino ex Veglio compresa tra le Vie Druento, Venaria e Spina Reale – Lotto 3.	Damiani	6.100.000,00	2	2	3	Intervento sospeso per mancato finanziamento
3868	Ristrutturazione urbanistica per la realizzazione di edilizia abitativa pubblica sovvenzionata per Anziani in Torino, Via Vagnone 15.	Vento	5.000.000,00	2	2	3	Intervento sospeso per mancato finanziamento
L'intervento non verrà più eseguito	Ristrutturazione urbanistica per la realizzazione di edilizia abitativa pubblica sovvenzionata per Anziani in Torino, Via Chambery – ambito Postumia.	Vento	3.500.000,00	2	2	3	2 (riesame progettuale)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
2991 4111	Contratto di quartiere Via G. Dina - Manutenzione straordinaria stabili E.A.P.	Damiani	7.016.344,00	8	8	8 (90%)	9
3001	Contratto di quartiere Via Ghedini - Manutenzione straordinaria stabili E.A.P.	Damiani	7.916.902,18	8	8	8 (73%)	8 (90%)
3958	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica su Stabili del patrimonio comunale residenziale – Lotto 1.	Rinaldo	726.670,00	6	7	8 (90%)	10
3959	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica su Stabili del patrimonio comunale residenziale – Lotto 2.	Rinaldo	750.000,00	5	6	8 (80%)	10
3787	Manutenzione Straordinaria Stabile di E.A.P. sito in Torino, Via Nizza nn. 15-17.	Rinaldo	1.750.000,00	8	8	8 (75%)	8 (90%)
3871	Manutenzione Straordinaria Stabili di E.A.P. siti in Piossasco, Via Orbassano nn. 3-9 e 11-15.	Rinaldo	800.000,00	6	7	9	10
3892	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica.	Damiani	4.846.707,00	7	8	8 (70%)	9
3886	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili del patrimonio	Rinaldo	750.000,00	2	3	6	7
3891	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica (anno 2012).	Damiani	2.708.980,00	1	2	8 (30%)	8(50%)
3887	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica (anno 2013).	Damiani	2.500.000,00	/	1	Sospeso per mancanza finanziamento	3

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
4003	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili del patrimonio	Rinaldo	500.000,00	/	/	3	5
4004	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica (anno 2014).	Damiani	1.500.000,00	/	/	1	2
4037	Manutenzione Straordinaria diffusa per messa a norma e riqualificazione energetica stabili di Edilizia Abitativa Pubblica (anno 2015).	Damiani	2.500.000,00	/	/	/	1
74	Istituto "Carlo Alberto" adeguamento standard regionali e realizzazione residenza socio-sanitaria - Lotto 2	Munari	8.985.060	8 (52%)	8 (90%)	9	10
3728	Manutenzione Straordinaria coperture e facciate ex IRV Istituto Riposo per la Vecchiaia Via San Marino, 10 - C.so Unione Sovietica, 220	Damiani Montafia	1.300.000	8 (40%)	8 (80%)	8 (90%)	10
3882	Manutenzione Straordinaria 2010 generica (Funzione 10, Servizio 3 e 4)	Di Vita	800.000	8 (20%)	8 (80%)	9	10
3965	Manutenzione Straordinaria 2011. Interventi urgenti da realizzare negli stabili della Divisione Servizi Sociali - Servizio 3	Montafia	200.000	6	8 (20%)	8 (100%)	10

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
2659	Manutenzione Straordinaria 2011 Strutture assistenza beneficenza e servizi diversi alla Persona (Funzione 10, Servizio 4)	La Gamba	430.000	6	8 (20%)	8 (65%)	8(100%)
4018	Manutenzione straordinaria dormitori e aree nomadi (funzione 10, servizio 4)	Di Vita La Gamba	300.000	3	6	8 (15%)	8(100%)
3947	Nuova costruzione Parco Spina 2 – realizzazione <i>Energy Center</i> area Westinghouse	Damiani Di Vita Montafia La Gamba	19.000.000	3	5	8 (5%)	8(80%)
4100	Manutenzione per superamento criticità campi nomadi	Di Vita La Gamba	600.800	\	3	6	8(100%)
4045	Manutenzione Straordinaria strutture per assistenza e beneficenza pubblica	Munari Montafia	300.000	\	3	6	8(20%)
4046	M.S. strutture residenziali e ricovero per anziani	Munari	240.000	\	\	5	6
4047	M.S. strutture per l'assistenza, beneficenza pubblica e servizi diversi alla Persona	Munari	600.000	\	\	5	Sospesa per rivalutazione finanziamento
4138	M.S. rimozione e bonifica di materiali isolanti in fibre minerali nel fabbricato <i>SFEP</i> in Via Cellini, 14	Di Vita La Gamba	300.000	\	\	5	6
4031	Demolizione bonifica amianto e demolizione edificio in Via Pio VII, 65	Munari	300.000	\	\	\	3
4038	M.S. strutture per l'assistenza, beneficenza pubblica e servizi diversi alla Persona	Munari	200.000	\	\	\	3
4039	M.S. strutture residenziali e ricovero per anziani	Munari	200.000	\	\	\	3
4201	Manutenzione ai fini della normalizzazione antincendio scuola formazione educazione permanente Via Cellini, 14	Munari	400.000	\	\	\	3

SERVIZIO EDILIZIA SCOLASTICA

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
4210	RECUPERO FUNZIONALE FINALIZZATO ALLA REALIZZAZIONE DI SET - Servizi Educativi Territoriali - (2015 ex 4144 del 2014)	QUINTO MAULA CARIA	350.000,00	---	---	3	5
4269	MANUTENZIONE STRAORDINARIA SCUOLA STATALE "C.NIGRA" VIA BIANZE' 7 (stralcio ex 4183 del 2014)	QUINTO FRANZIONE	500.000,00	---	---	3	5
4271	RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI - Area Nord - via Stampini - La Marchesa	QUINTO ZAGO	485.000,00	---	---	---	5
4272	RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI - Area Nord - via Abeti 13	QUINTO ZAGO	1.015.000,00	---	---	---	3
4274	RECUPERO FUNZIONALE - CONSOLIDAMENTO STRUTTURALE VIA MADAMA CRISTINA 102 (ex 4181 del 2014)	QUINTO PENNAZIO	900.000,00	---	---	4	5
4276	RECUPERO FUNZIONALE PER ADEGUAMENTO NORMATICO MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO - FAV NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO - (2015)	QUINTO BENVENUTI	500.000,00	---	---	---	3
4251	RECUPERO FUNZIONALE - PERTINENZE SCOLASTICHE - (2015)	QUINTO BENVENUTI	300.000,00	---	---	---	3

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
4226	RECUPERO FUNZIONALE PER ADEGUAMENTO NORMATIVO PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERVENTI INTEGRATIVI C.P.I. (2015)	QUINTO AIMONE VACIRCA PEIRONE	900.000,00	---	---	---	3
4227	RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) - (2015)	QUINTO ZAGO	900.000,00	---	---	---	3
4228	RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 (AREA SUD) - (2015)	QUINTO SIMONE	900.000,00	---	---	---	3
4229	RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROCETTA - (AREA EST) - (2015)	QUINTO PENNAZIO	900.000,00	---	---	---	3
4230	RECUPERO FUNZIONALE EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) - (2015)	QUINTO FRANZIONE	900.000,00	---	---	---	3
4088	MANUTENZIONE STRAORDINARIA - PERTINENZE SCOLASTICHE - (2014)	QUINTO BENVENUTI	300.000,00	---	---	3	6
3974	MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRCOSCRIZIONI 1-10 (2014)	QUINTO CORNETTO	300.000,00	---	---	3	6
3975	MANUTENZIONE PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERVENTI INTEGRATIVI C.P.I. (2014)	QUINTO AIMONE VACIRCA	900.000,00	---	---	3	6
3977	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) - (2014)	QUINTO ZAGO	750.000,00	---	---	3	6

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
3978	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 (AREA SUD) - (2014)	QUINTO SIMONE	700.000,00	---	---	3	6
3979	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROSETTA - (AREA EST) - (2014)	QUINTO PENNAZIO	700.000,00	---	---	3	6
3980	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) - (2014)	QUINTO FRANZIONE	750.000,00	---	---	3	6
4142	MANUTENZIONE BONIFICA E SMALTIMENTO MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO - FAV NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO - (2014)	QUINTO BENVENUTI	400.000,00	---	---	3	6
4143	MANUTENZIONE SOSTITUZIONE SERRAMENTI IN EDIFICI SCOLASTICI - (2014)	QUINTO SIMONE	600.000,00	---	---	3	6
4190	MANUTENZIONE STRAORDINARIA per INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO NEGLI EDIFICI SCOLASTICI	QUINTO BENVENUTI	2.070.000,00	---	---	---	6
4104	MANUTENZIONE STRAORDINARIA MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO (2013)	QUINTO BENVENUTI	500.000,00	---	3	6	7
3898	MANUTENZIONE STRAORDINARIA IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10 (2013)	QUINTO CORNETTO CARUSO	300.000,00	---	3	5	7

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
4089	MANUTENZIONE STRAORDINARIA PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERVENTI INTEGRATIVI C.P.I. (2013)	QUINTO AIMONE VACIRCA	500.000,00	---	3	5	7
3897	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) (2013)	QUINTO ZAGO	500.000,00	---	3	5	7
4090	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 (AREA SUD) (2013)	QUINTO SIMONE	500.000,00	---	3	5	7
4091	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROCETTA - (AREA EST) (2013)	QUINTO PENNAZIO	500.000,00	---	3	6	8 (30%)
4092	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) (2013)	QUINTO FRANZIONE	500.000,00	---	3	5	8 (30%)
4107	MANUTENZIONE STRAORDINARIA INTERVENTI URGENTI IN EDIFICI SCOLASTICI (2013)	QUINTO BENVENUTI	700.000,00	---	3	6	8 (30%)
3806	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 7, 8 E CROCETTA - (AREA EST) - (2012)	QUINTO PENNAZIO	300.000,00	3	6	8 (10%)	9
3808	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO - (AREA OVEST) - (2012)	QUINTO FRANZIONE	300.000,00	3	6	8 (20%)	9

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
3810	MANUTENZIONE STRAORDINARIA IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10 – (2012)	QUINTO CORNETTO CARUSO	200.000,00	3	6	6	8 (40%)
3829	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 5 E 6 - (AREA NORD) – (2012)	QUINTO ZAGO	300.000,00	3	6	7	9
3836	MANUTENZIONE STRAORDINARIA EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 2,9 E 10 - (AREA SUD) – (2012)	QUINTO SIMONE	300.000,00	3	6	8 (20%)	9
3837	MANUTENZIONE STRAORDINARIA PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERVENTI INTEGRATIVI C.P.I. – (2012)	QUINTO AIMONE PEIRONE VACIRCA	500.000,00	3	6	7	9
3917	MANUTENZIONE STRAORDINARIA COMPLESSO LA MARCHESA-PALESTRA (PISU)	QUINTO ZAGO	1.400.000,00	3	6	8 (20%)	10
3918	MANUTENZIONE STRAORDINARIA COMPLESSO LA MARCHESA - CORTILE E AREA GIOCO (PISU)	QUINTO ZAGO	900.000,00	3	6	8 (20%)	10
3983	MANUTENZIONE STRAORDINARIA PERTINENZE SCOLASTICHE - AREA NORD (PISU)	QUINTO BENVENUTI	180.000,00	3	6	7	10
3417	MANUTENZIONE STRAORDINARIA INTERVENTI PER RIPRISTINO STATICO IN EDIFICI SCOLASTICI	QUINTO MAULA CARERI	1.300.000,00	3	6	8 (20%)	8 (80%)
2814	M.S. MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO NEGLI EDIFICI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO (2012)	QUINTO BENVENUTI	504.100,00	5	6	7	8 (40%)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
3966	M.S. IMPIANTI ANTINCENDIO IN EDIFICI SCOLASTICI SITI NELLE CIRC. 1-10 (2011)	QUINTO CORNETTO	500.000,00	6	8 (10%)	8 (80%)	10
3803	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRC.NI 7,8 E CROCETTA (AREA EST) (2011)	QUINTO PENNAZIO	1.500.000,00	6	8 (40%)	8 (96,5%)	10
3804	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRC.NI 5 E 6 (AREA NORD) (2011)	QUINTO ZAGO	1.500.000,00	6	8 (40%)	9	10
3805	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRC.NI 2,9 E 10 (AREA SUD) (2011)	QUINTO SIMONE	1.500.000,00	6	8 (50%)	9	10
3809	M.S. PER LA SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO E INTERVENTI INTEGRATIVI C.P.I. (2011)	QUINTO AIMONE PEIRONE VACIRCA	1.800.000,00	6	8 (10%)	8 (70%)	9
3839	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRC.NI 3, 4 E CENTRO (AREA OVEST) (2011)	QUINTO FRANZIONE	1.500.000,00	6	8 (30%)	9	10
3916	Nuova costruzione Complesso Area EX INCET v. Banfo / via Cervino – BONIFICA e NUOVA COSTRUZIONE	QUINTO MAULA CARIA	3.900.000,00	7	8 (5%)	8 (20%)	8 (30%)
3940 b	M.S. AREA NORD CIRC. 5 E 6 - Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010 – secondo stralcio	QUINTO ZAGO	1.500.000,00	5	5	7	8 (30%)
3941	M.S. AREA SUD - CIRC. 2 - 9 -10 Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010	QUINTO SIMONE	2.030.000,00	5	5	6	8 (20%)
3942	M.S. AREA EST - CIRC. 7 - 8 - 1 CENTRO - Interventi urgenti su patrimonio scolastico - Delibera CIPE 32/2010	QUINTO PENNAZIO	1.790.000,00	5	5	6	8 (30%)
3943	M.S. AREA OVEST - CIRC. 3 - 4 - 1 CENTRO - Interventi urgenti su patrimonio scolastico – Delibera CIPE 32/2010	QUINTO FRANZIONE	2.520.000,00	5	5	6	8 (30%)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
3944	M.S. SMI Succ."Nigra" - C.so Svizzera 51-53 - Interventi urgenti su patrimonio scolastico – Delibera CIPE 32/2010	QUINTO FRANZIONE	850.000,00	5	5	7	8 (80%)
3822	Interventi di riqualificazione energetica SEL "MANZONI" c.so Svizzera 59 (2011)	QUINTO BENVENUTI CARERI	2.083.851,00	6	6	8 (90%)	10
3846	Interventi di riqualificazione energetica complesso scol. v.Passoni 9-11-13 (2011)	QUINTO BENVENUTI	3.149.931,00	6	6	8 (22%)	10
3842	Interventi di riqualificazione energetica SMI "MARCONI" v. Asigliano Vercellese 20 (2011)	QUINTO PENNAZIO	1.632.024,00	6	8 (20%)	9	10
3823	Interventi di riqualificazione energetica SEL "DUCA D'AOSTA" SUCC. "CALVINO" v. Zumaglia 39/41/43 (2010)	QUINTO SIMONE ALLOA	2.039.825,00	6	8 (5%)	9	10
3824	Interventi di riqualificazione energetica SEL "MURATORI" SUCC. "ANTONELLI" v. Vezzolano 20 (2010)	QUINTO BENVENUTI CARERI	1.908.286,00	6	8 (5%)	9	10
3845	Interventi di riqualificazione energetica SMI "MARTIRI DEL MARTINETTO" strada San Mauro 24 (2010)	QUINTO ZAGO	1.281.189,00	6	8 (10%)	9	10
3401	Manutenzione straordinaria - manufatti contenenti amianto negli edifici scolastici di ogni ordine e grado (2010)	QUINTO BENVENUTI	500.000,00	8 (40%)	8 (70%)	9	10
3834	M.S. EDIFICI SCOLASTICI CIRCOSCRIZIONI 3, 4 E CENTRO (AREA OVEST)-(2010)	QUINTO FRANZIONE	1.500.000,00	8 (50%)	8 (95%)	9	10
2944	M.S. Manufatti contenenti amianto negli edifici scolastici di ogni ordine e grado (2008) (riaffidamento)	QUINTO BENVENUTI	900.000,00	7	5	6	8 (80%)

SERVIZIO INFRASTRUTTURE PER IL COMMERCIO E LO SPORT

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
3561	Sistemazione area mercatale Piazza Foroni	BARBIRATO CAMPANALE	4.200.000,00	6	7	8 (30%)	10
3731	M.S. mercati rionali – Anno 2011	BARBIRATO	500.000,00	6	8 (25%)	9	10
3732	M.S. mercati coperti – Anno 2011	CONTARDI	400.000,00	8 (5%)	8 (20%)	9	10
3811	M.S. mercati rionali – Anno 2012	BARBIRATO	700.000,00	5	6	8 (60%)	10
3924	M.S. mercati rionali – Anno 2013	BARBIRATO CAMPANALE	500.000,00	/	3	6	8(40%)
3925	M.S. mercati coperti – Anno 2013	CONTARDI	300.000,00	/	3	6	8(40%)
4005	M.S. mercati rionali – Anno 2014	BARBIRATO CAMPANALE	950.000,00	/	/	3	5
4006	M.S. mercati coperti – Anno 2014	CONTARDI	200.000,00	/	/	3	5
3596	M.S. Interventi per ottenimento CPI piscine	MANTICA	500.000,00	/	4	5	8(10%)
3739	Bocciofila "Madonna del Pilone" – Rifacimento sede	ORLANDO	770.000,00	8(50%)	8(60%)	8 (60%)	8(90%)
3845	M.S. 2012	SAVARESE	600.000,00	/	5	8 (20%)	9
3701	Stadio Olimpico – M.S. 2012	BARBIRATO	150.000,00	/	5	8 (70%)	9
3912	M.S. Impianti Centralizzati Interventi Specifici 2014	ORLANDO MANTICA	800.000,00	/	/	3	5
3913	Stadio Olimpico – M.S. 2014	BARBIRATO	400.000,00	/	/	3	5
3987	M.S. Interventi per ottenimento CPI piscine	SAVARESE	300.000,00	/	/	3	5
4048	M.S. mercati rionali – Anno 2015	BARBIRATO CAMPANALE	500.000,00	/	/	/	3
4049	M.S. mercati coperti – Anno 2015	CONTARDI	200.000,00	/	/	/	3
4033	M.S. Impianti Centralizzati Interventi Specifici 2015	ORLANDO MANTICA	600.000,00	/	/	/	3
4034	M.S. Interventi per ottenimento CPI piscine 2015	SAVARESE	300.000,00	/	/	/	3

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
4160	Stadio Olimpico – M.S. 2015	BARBIRATO	400.000,00	/	/	/	3
4297	M.S. Impianto di base Parco Ruffini – Messa a norma	BARBIRATO	700.000,00	/	/	/	3

LEGENDA INDICATORE

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

**DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI
PATRIMONIO E VERDE**

DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI, PATRIMONIO E VERDE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Ottimizzare la gestione del verde pubblico
- 2) Programmare e realizzare le nuove opere e gli interventi di ristrutturazione e manutenzione di edifici municipali, immobili circoscrizionali, aree verdi, grandi parchi, giardini storici, secondo le previsioni del Programma LL.PP., anche attraverso il coordinamento gestionale di progetti di LL.PP. pluridivisionali
- 3) Programmare e realizzare gli interventi di manutenzione in raccordo con il piano della logistica comunale, ottimizzando le risorse finanziarie disponibili
- 4) Gestire il parco veicolare municipale sotto l'aspetto tecnico amministrativo e gestionale nelle riassegnazioni per una miglior efficacia, efficienza e maggior rispetto dell'ambiente, nonché di trasporto con proprio personale e/o con mezzi di terzi.

OBIETTIVI STAFF DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Rifunionalizzazione ex complesso carcerario "Le Nuove" – Consegna agli Uffici Giudiziari	1.a	Entro il 30.09.2015	PELISSETTI DEGIORGIS MONTANARO MANURI
2	2	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	2.a	Entro fine ciclo peg – Vedasi tabella LL.PP.	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE STAFF DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione OOPP sedi giudiziarie	Gestione tecnica ed operativa per edifici della Città	Gestione delle risorse per una adeguata risposta alle richieste di interventi di manutenzione ordinaria.	Numero di ordinativi emessi entro 10 gg dalle richieste pervenute / totale ordinativi emessi	10 gg	81%		95%	MANURI
2	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000 Da individuare	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	100%	100%		DEGIORGIS MONTANARO
3				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	100%		DEGIORGIS MONTANARO PELISSETTI

Politica: GESTIONE VERDE PUBBLICO

OBIETTIVI - SERVIZIO VERDE GESTIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Riprogrammazione interventi alberi della Città	1.a	Rispetto del piano di lavoro con DISAFA (Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari) e approvazione relazione attività entro fine ciclo peg	BERTOLOTTO MORETTI CINTI CIRULLI HOSMER
				Riprogettazione e utilizzo in produzione software monitoraggio alberate	
				Aggiudicazione gara per interventi straordinari di monitoraggio alberate	
1	2	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	2.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	VALPERGA VANZO BERTOLOTTO CAMISSASSA
1	3	Attuazione del piano degli eventi previsti per Torino 2015	3.a	Realizzazione delle attività previste nelle aree di competenza	BERTOLOTTO
-	4	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	4.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	BERTOLOTTO MORETTI CINTI CIRULLI HOSMER VALPERGA VANZO CAMISSASSA
-	5	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	5.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	LAMBERTI
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno 2 scarti annui	LAMBERTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO VERDE GESTIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione fioriture	Mantenimento del decoro cittadino: allestimento aiuole fiorite	Garantire l'allestimento di fioriture nelle aiuole cittadine considerata la riduzione di spesa e di personale salariato come da bilancio di previsione	N. mq di fioritura estiva allestita		3.124	3.124		CAMISASSA
2	Produzione Vivaistica	Mantenimento della produzione interna di fioritura	Garantire la produzione della fioritura nelle serre comunali considerata la riduzione di spesa e di personale salariato come da bilancio di previsione	N. piantine prodotte da seme		83.750	60.000		BERTOLOTTO CAMISASSA
3	Gestione Verde Orizzontale	Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione alle aree verdi, alle alberate ed alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente (provenienza: segnalazioni email verde pubblico)	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Osservanza dei tempi: Gg. 30 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	98%	98%		VALPERGA CAMISASSA VANZO

OBIETTIVI - GRANDI OPERE DEL VERDE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	1.a	Entro fine ciclo peg – Vedasi tabella LL.PP.	PALERMO AMERIO BARBI COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA BESUSSO
2	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	PALERMO
2	3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	3.a	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	
-	4	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	4.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno 2 scarti annui	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO GRANDI OPERE DEL VERDE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000 Da individuare	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	86%	100%	PALERMO AMERIO BARBI BESUSSO COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA	
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	95%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	100%	100%		
4		Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/ totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	50%	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	N.D.	100%		PALERMO AMERIO BARBI BESUSSO COSTANZO DE MAGISTRIS MIGLIETTA
6	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a progettazioni esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		100%	95%		PALERMO
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		75%	75%		
8		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a direzione lavori esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		100%	95%		
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		83%	75%		

Politica: GESTIONE AUTOMEZZI DELLA CITTA' E SERVIZI DI TRASPORTO

OBIETTIVI - Servizio GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Analisi sull'utilizzo delle autovetture da parte degli assegnatari al fine di ottimizzare e riorganizzare le assegnazioni	1.a	Report sulle percorrenze chilometriche delle autovetture del parco auto assegnate alle Direzioni entro fine ciclo PEG	MARICA
			1.b	Predisposizione proposta di riassegnazione del parco auto entro fine ciclo PEG	BELTRAMINO MARICA
4	2	Riduzione del parco auto attraverso alienazione e rottamazione	2.a	Valutazioni sulle autovetture da alienare e/o rottamare a seguito di sinistri e/o obsolescenza o antieconomicità: predisposizione report contenente l'elenco e le valutazioni delle autovetture "fuori uso" entro fine ciclo P.E.G.	VERNETTI
			2.b	Predisposizione dell'elenco dei veicoli ed attrezzature oggetto di alienazione e/o rottamazione	PANICO
			2.c	Analisi e valutazione delle autovetture oggetto di "fuori uso" per la riduzione del parco auto: predisposizione report dell'economie corrispondenti al "fuori uso" e alla riduzione di spesa delle tasse di proprietà	MARICA
			2.d	Predisposizione del bando di gara per l'alienazione dei veicoli ed attrezzature	PANICO
4	3	Valutazione dei costi sostenuti per l'assicurazione delle autovetture in funzione della sinistrosità relativa all'anno corrente	3.a	Report dei veicoli aventi attestati di rischio con classe di merito in aumento rispetto al 2014	PANICO
4	4	Valutazione dei costi sostenuti per la gestione e per il mantenimento delle autovetture a disposizione delle Direzioni (elenco Formez)	4.a	Report delle spese sostenute entro fine ciclo PEG	VERNETTI
4	5	Determinazione dei costi sostenuti per sinistri passivi e danneggiamenti vari sui veicoli dell'autoparco	5.a	Report delle spese sostenute e da sostenere per sinistri passivi e danneggiamenti entro fine ciclo PEG	VERNETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	6	Analisi e valutazione delle prestazioni effettuate alle Direzioni con mezzi e personale interno	6.a	Report di tutte le prestazioni effettuate da comunicare alle Direzioni richiedenti in relazione alle prestazioni consolidate negli anni precedenti entro fine ciclo P.E.G.	STELLA
4	7	Analisi e valutazioni delle prestazioni per servizi di rappresentanza	7.a	Report di tutti le prestazioni effettuate in relazione alle prestazioni consolidate negli anni precedenti entro fine ciclo P.E.G.	BELTRAMINO STELLA
4	8	Analisi e valutazioni delle prestazioni per manifestazioni patrocinate dalla Città per le quali si è rinunciato all'introito a fronte dell'erogazione del servizio di trasporto concesso dalla Città	8.a	Report di tutti le prestazioni effettuate suddivise per Enti richiedenti entro fine ciclo P.E.G.	STELLA
4	9	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	9.a	Riferimento anno 2015 entro fine ciclo PEG	BELTRAMINO MARICA VERNETTI STELLA
-	10	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	10.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	BELTRAMINO
-	11	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	11.a	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	
-	12	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	12.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	
-	13	Scarti di archivio e materiale obsoleto	13.a	Almeno 2 scarti annui	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione parco veicolare	Attività di prestazione del servizio di trasporto in proprio per Amministratori e dipendenti comunali	Gestione della procedura di richiesta del servizio di trasporto, attraverso puntuale programmazione delle uscite, individuazione del personale preposto e risposta al richiedente	N. di comunicazioni di servizio rese entro il termine/totale delle richieste pervenute	Gg. 2 per la comunicazione al richiedente delle modalità del servizio reso	100%	100%		STELLA
2		Rilascio di nuove autorizzazioni e rinnovi di autorizzazioni alla guida dei veicoli municipali	Gestione della procedura di rilascio di nuove autorizzazioni o di rinnovo di autorizzazioni alla guida di veicoli municipali, verifica documentale e tecnica, trasmissione all'Ufficio INAIL Equo Indennizzo, emissione dell'autorizzazione alla guida	N. di nuove autorizzazioni rilasciate, entro i termini/n. totale delle autorizzazioni rilasciate	Gg. 15 per il rilascio delle nuove autorizzazioni alla guida di veicoli municipali	100%	100%		MARICA
3				N. di rinnovi di autorizzazioni rilasciate, al netto dei tempi per la registrazione del SCRU, entro i termini/n. totale delle autorizzazioni rilasciate	Gg. 15 per il rilascio dei rinnovi di autorizzazione alla guida di veicoli municipali	100%	99%		
4		Attività di mantenimento in efficienza dei veicoli nell'ambito dei contratti in garanzia	Gestione della procedura per l'esecuzione delle manutenzioni preventive sui veicoli in garanzia	Numero di comunicazioni di scadenza dei tagliandi/revisioni entro il termine/totale dei veicoli con pacchetto di manutenzione attivo	Comunicazione 15 gg. prima della data di scadenza dei tagliandi/revisioni	97%	97%		PANICO
5		Attività di mantenimento in efficienza dei veicoli che non sono più in garanzia	Gestione della procedura per l'esecuzione delle manutenzioni preventive sui veicoli non più in garanzia	Numero di comunicazioni di scadenza dei collaudi entro il termine / totale dei veicoli non più in garanzia oggetto di revisione	Comunicazione 15 gg. prima della data di scadenza della revisione	98%	98%		VERNETTI
6		Rimborso danni per incidenti su mezzi di proprietà di dipendenti comunali usati per motivi di servizio	Garantire il rispetto di tempi std per la lavorazione delle pratiche di rimborso	N. determinazioni di liquidazione effettuate entro 10 gg dal ricevimento della perizia / N. totale determinazioni di liquidazione	10 gg	82%		95%	BELTRAMINO

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

OBIETTIVI - SERVIZIO EDIFICI MUNICIPALI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	1.a	Entro fine ciclo peg – Vedasi tabella LL.PP.	SARDI BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI PIETRAFESA RAIMONDO VESPA FOSSATI MUSTO RIZZO ALBERTINETTI BASSI MANFREDI
3	2	Ricollocazione degli uffici e Servizi aventi sede in immobili della Città oggetto di dismissione: progetto Grande Sede in attuazione deliberazione giunta comunale n. 449/131 2015 (nell'ambito del gruppo di lavoro costituito).	2.a	Relazione contenente l'esito della negoziazione e studio fattibilità	SARDI
-	3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	3.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	SARDI
-	4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	4.a	Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	
-	5	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	5.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	
	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno 2 scarti annui	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio EDIFICI MUNICIPALI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	81%	100%		BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI PIETRAFESA RAIMONDO VESPA FOSSATI MUSTO BASSI RIZZO ALBERTINETTI MANFREDI
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti		90,5%	95%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	63%	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini / totale dei CRE emessi	3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	69%	100%		BANFO CASASSA MONT CHIAUZZI MAFFIOTTO MARCHETTI PIETRAFESA RAIMONDO VESPA FOSSATI MUSTO BASSI RIZZO ALBERTINETTI MANFREDI
5		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 30 per l'iter procedurale	86%	95%		
6		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a progettazioni esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		100%	95%		SARDI
7				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	75%		
8		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a direzione lavori esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		100%	95%		SARDI
9				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		81%	75%		

OBIETTIVI - Servizio GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	1.a	Entro fine ciclo peg – Vedasi tabella LL.PP.	BELTRAMINO BERNOCCO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - Servizio: GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI E AUTORIMESSE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini / totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL, al netto dei tempi di acquisizione documenti da parte dell'impresa	100%	100%	BELTRAMINO BERNOCCO	
2				N. SAL redatti correttamente / totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	100%	95%		
3		Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% / totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	100%	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini / totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	100%	100%		BELTRAMINO BERNOCCHIO
5		Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini / totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore	100%	100%		
6		Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione ai magazzini e agli impianti sportivi circoscrizionali.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini / numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale	96%	95%		
7		Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a progettazioni esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		100%	95%		BELTRAMINO
8		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a direzione lavori esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		100%	75%		

AREA PATRIMONIO

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Conclusione lter bando per la valorizzazione del Parco Michelotti	1.a	Aggiudicazione e contrattualizzazione entro fine ciclo peg	NOTA
3	2	Conclusione lter bando Arcate Murazzi	2.a	Aggiudicazione e contrattualizzazione entro fine ciclo peg	NOTA DE NADAI ZANETTI
1	3	Redazione ed approvazione delibera di una prima tranche di immobili statali da trasferire nell'ambito del federalismo demaniale	3a	Entro il 30 settembre 2015	NOTA ZANETTI
3	4	Ricollocazione degli uffici e Servizi aventi sede in immobili della Città oggetto di dismissione: progetto Grande Sede in attuazione deliberazione giunta comunale n. 449/131 2015 (nell'ambito del gruppo di lavoro costituito)	4a	Relazione contenente l'esito della negoziazione	NOTA BELTRAMINO
2	5	Risoluzione delle situazioni di contenzioso con l'Agenzia del Demanio	5.a	Condivisione del documento definitivo entro fine ciclo PEG	NOTA
-	6	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	6.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	NOTA TOGLIATTO IGUERA BELTRAMINO
-	7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	7.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	NOTA TOGLIATTO IGUERA BELTRAMINO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
--	8	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	8.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	NOTA TOGLIATTO IGUERA BELTRAMINO
			8.b	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	
-	9	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	9.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	NOTA BELTRAMINO
-	10	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	10.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	NOTA TOGLIATTO IGUERA BELTRAMINO
-	11	Scarti di archivio e materiale obsoleto	11.a	Almeno 2 scarti annui entro fine ciclo PEG	NOTA TOGLIATTO IGUERA BELTRAMINO
-	12	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	12.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	NOTA
			12.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione inventario terreni e beni immobili	Gestione dell'inventario immobiliare	Disponibilità e completezza delle informazioni relative ai singoli immobili	N. pratiche inventariali aggiornate		120	120		NOTA TOGLIATTO CICIRELLO
2	Gestione fitti attivi su immobili e terreni della Città	Affitto/concessione di terreni di proprietà della Città	Gestione incassi fitti attivi per locazione e/o concessione <u>terreni</u> . (La rilevazione viene effettuata a febbraio dell'anno successivo)	Incassato di competenza / accertato di competenza		N.D.	40% ⁽¹⁾		NOTA IGUERA GRECI
3		Utilizzo di immobili comunali per fini associativi	Gestione incassi concessioni di <u>immobili ad associazioni</u> . (La rilevazione viene effettuata a febbraio dell'anno successivo)			N.D.	40% ⁽¹⁾		NOTA IGUERA
4		Gestione a reddito del patrimonio immobiliare	Gestione incassi fitti attivi per <u>locali abitativi o commerciali</u> . (La rilevazione viene effettuata a febbraio dell'anno successivo)			N.D.	40% ⁽¹⁾		NOTA IGUERA GRECI SAPPA

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

DIREZIONE EDIFICI MUNICIPALI PATRIMONIO E VERDE

AREA PATRIMONIO

Politica: PIANIFICAZIONE, GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,3	1	Riforma del decentramento: ricognizione delle disponibilità immobiliari ad uso della logistica comunale.	1.a	Entro fine ciclo peg	CICIRELLO
1,3	2	Redazione delibera e schema contrattuale di permuta aree con società Sisport	2 a	Entro fine ciclo peg	DAGHERO
1,2,3	3	Attivazione della migrazione dell'inventario su Archibus	3 a	Rispetto cronoprogramma previsto per il 2015	TOGLIATTO
3	4	Aggiudicazione procedura pubblica locale bar presso Palagiustizia	4.a	Entro 31 luglio 2015	IGUERA CIVERA
1	5	Redazione e pubblicazione bando di gara per assegnazione locale Imbarchino presso il Valentino	5 a	Entro fine ciclo peg	GRECI IGUERA
1,2,3	6	Predisposizione atti volti alla proroga dell'incarico del gestore delle vendite degli immobili cartolarizzati.	6 a	Entro il 30 giugno 2015	CEI
3	7	Redazione mansionario custodi presso stabile dei giudici di pace.	7 a	Entro 30 settembre 2015	SCHIFANO
1,2	8	Statistica e monitoraggio degli elaborati prodotti dal Servizio (anche ai fini della trasparenza); analisi dei dati riferiti all'andamento della gestione, con produzione di reports trimestrali	8.a	Reports validati dal Direttore	BELTRAMINO PETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	9	Implementazione dell'archivio informatico	9.a	Digitalizzazione elaborati catastali prodotti dal Servizio per gli anni 2011 e 2015	RUBINO
			9.b	Digitalizzazione valutazioni immobiliari, disegni, espropri, liti giudiziarie per gli anni 2011 e 2015	FABBIANO
			9.c	Digitalizzazione valutazioni afferenti gli immobili ad uso commerciale liberi ed occupati (ai fini delle aste pubbliche di locazione/concessione) per gli anni 2011 e 2015	CALDERONI
			9.d	Digitalizzazione valutazioni inerenti gli immobili da assegnare alle Associazioni e degli impianti sportivi (ai fini delle procedure pubbliche di assegnazione degli stessi) per gli anni 2011 e 2015	ALIFANO
3	10	Pubblicazione gara per l'assegnazione ex casa Cantoniera strada dei colli.	10.a	Entro fine ciclo peg	CIVERA
2,3	11	Redazione e pubblicazione bando di gara per l'assegnazione dell'unità abitativa ubicata in corso Massimo d'Azeglio ang. Corso Vittorio.	11.a	Entro il 30.6.2015.	SAPPA
3	12	Tavolo Tecnico della Riscossione. Tavolo permanente di monitoraggio della riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie della Città. Analisi ed individuazione di specifiche tipologie di posizioni debitorie comuni alle diverse entrate. Approvazione di una nuova disciplina unitaria in materia di rateazione	12.b	Analisi Posizioni Debitorie Rilevanti comuni alle diverse entrate	IGUERA
			12.a	Sperimentazione controllo concomitante nei rapporti con gli agenti della riscossione	
1	13	Redazione contratti di trasferimento proprietà in capo alla Città dei Giardini Reali e di Palazzo Madama	13.a	Entro 30 settembre 2015	DI GREGORIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Gestione contratti di acquisto – diritti reali	Costituzione diritti reali di servitù strumentali a progetti strategici della Città	Costituzione di diritti reali di servitù	N. provvedimenti presentati in Giunta per l'iter deliberativo di costituzione delle servitù entro 60 gg. dall'accettazione del richiedente del corrispettivo proposto ./ tot. richieste di costituzione diritto di servitù		100%	100%		CEI DAGHERO DI GREGORIO
2	Predisposizione provvedimenti amministrativi	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Pareri in linea patrimoniale su congruità dell'opera nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	N. pareri rilasciati entro 20gg. / totale pareri rilasciati		100%	100%		TOGLIATTO CICIRELLO
3	Predisposizione provvedimenti amministrativi	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Pareri in linea patrimoniale su congruità dell'opera nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	N. pareri rilasciati entro 20gg. / totale pareri rilasciati		100%	100%		TOGLIATTO CICIRELLO
4	Valutazione beni immobili	Consulenza Tecnica Istruttorie finalizzate alle servitù	Consulenza Tecnica giudiziale in rappresentanza della Città (determinazione indennizzo per servitù immobiliare)	Tot. Istruttorie evase entro 180 gg/ tot. istruttorie		ND	100%		FABBIANO
5		Calcolo incremento di valore degli immobili a seguito interventi edilizi eseguiti in assenza o in difformità da provvedimenti edilizi	Determinazione valore dell'immobile ante e post opere edilizie abusive e calcolo del relativo incremento	Tot. istruttorie evase entro 180gg/tot. Istruttorie		ND	100%		PETTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
6	Valutazione beni immobili	Aggiornamento e denunce catastali degli immobili della Divisione Patrimonio	Conclusioni frazionamenti e accatastamenti degli immobili con presentazione all'Agenzia del Territorio della modulistica necessaria	N.istruttorie evase entro 365gg./ tot. Istruttorie		73%	80%		BELTRAMINO RUBINO
7		Valutazione impianti sportivi e strutture associative	Determinazione del valore di mercato dei canoni concessori per impianti sportivi e strutture associative	N.istruttorie evase entro 180g./tot. Istruttorie		71%	80%		ALIFANO
8	Recupero crediti su fitti attivi e spese ripetibili	Recupero spese ripetibili	Gestione recuperi spese ripetibili anticipate dalla Città su immobili concessi ad aziende sanitarie e enti ospedalieri	Spese ripetibili incassate 2015 / spese ripetibili accertate 2015		100%	100%		ZANETTI
9	Gestione sedi uffici giudiziari	Servizio di custodia presso il palazzo "Le Nuove" e la sede del Giudice di Pace	Il servizio di custodia è garantito per tutti i giorni di apertura in orari prestabiliti	N. giorni con servizio di custodia effettuato negli orari stabiliti / N. giorni apertura sedi custodite		100%	100%		SCHIFANO
10	Valutazione beni immobili	- Valutazione corrispettivi di riscatto proprietà terreni - Valutazione prezzi di cessioni convenzionati - Valutazioni edilizie ai sensi della VAR 37 PRG	Effettuare valutazioni di immobili per Edilizia Residenziale Convenzionata entro 365 gg	N. istruttorie evase entro 365 gg./ tot. istruttorie		100%	100%		CALDERONI
11	Vendita, Locazione, Concessione Immobili	Predisposizione delle relazioni necessarie per la verifica di interesse culturale della Soprintendenza	Rispetto dei tempi richiesti	Relazioni predisposte entro 4 mesi dalla richiesta / relazioni richieste		100%	100%		DE NADAI
12	Gestione amministrativa immobili di proprietà	Amministrazione degli immobili	Adempimenti amministrativi relativi ad immobili in cui la Città è condomino ovvero proprietario unico	N. partecipazioni ad assemblee condominiali / N. totale assemblee condominiali		53%	53%		IGUERA SAPPÀ

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
13	Definizione della natura giuridica delle vie	Iter amministrativo per la definizione natura giuridica delle vie	Conclusioni tempestive iter amministrativo	N. domande esaminate ed evase entro 20 gg / N. domande pervenute		100%	100%		IGUERA GRECI
14	Gestione amministrativa immobili di proprietà	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Pareri su proprietà comunali in locazione nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	N. pareri rilasciati entro 20gg. / Totale pareri richiesti	20 gg	93%	93%		IGUERA SAPPÀ CIVERA
15	Recupero crediti su fitti attivi e spese ripetibili	Spese ripetibili (da non considerare importi di specifica n. 2 di Area)	Gestione recuperi spese ripetibili anticipate dalla Città	Spese ripetibili incassate 2015 / Spese ripetibili accertate 2015		74%	74%		IGUERA GRECI SAPPÀ
16	Gestione assegnazione immobili ad associazioni	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Pareri su immobili comunali concessi ad associazioni nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	n. pareri rilasciati entro 20gg. /totale pareri richiesti validi	20 gg	100%	100%		IGUERA
17	Gestione contratti uso commerciale ed abitativo	Verifica situazioni di morosità	Analisi dei contratti con morosità ad uso commerciale ubicati in condomini di privati	Contratti esaminati / totale dei contratti		100	100%		CIVERA

TABELLA LAVORI PUBBLICI

STAFF DI DIREZIONE

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
3982	Manutenzione sedi Palazzo di Giustizia	PELISSETTI DEGIORGIS MONTANARO MANURI	350.000	-	-	3	3

SERVIZIO GRANDI OPERE DEL VERDE

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
1525	Priu – Spina 3 – Parco Dora – Lotto Mortara	PALERMO AMERIO	5.987.968,00	8-83%	9	9	10
3738	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico anno 2011	PALERMO COSTANZO	800.000,00	6	8-50%	9	10
3551	Ciclopista Via Anselemetti – Opere di compensazione T.R.M.	PALERMO MIGLIETTA	670.000,00	4	5	7	8 – 80%
3816	Interventi riassetto idrogeologico parchi collinari Circ. 8	PALERMO DE MAGISTRIS	535.000,00	2	4	7	8 – 90%
3311	Priu – Spina 4 – Realizzazione aree verdi	PALERMO MIGLIETTA BESUSSO	4.410.542,00	8 – 12%	8-70%	8 – 97 %	10
3364	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico Lotto 2	PALERMO BARBI	1.500.000,00	7	6	8 – 87 %	9
3737	Parco Stura sponda destra 1° stralcio - completamento	PALERMO DE MAGISTRIS	1.400.000,00	6	8-50%	8-94,5%	9
3818	Manutenzione Straordinaria Verde Pubblico	PALERMO COSTANZO	1.000.000,00	3	6	8 –35 %	9
4013	Riqualificazione Sistema del Verde – Barriera di Milano - URBAN	PALERMO BARBI	1.253.000,00	5	8-20%	8 –80 %	10
420	Parco Sangone lotto 1 – Torino Città d'Acque	PALERMO MIGLIETTA	2.345.482,00	2	2	-	2
3967	Manutenzione Straordinaria – Interventi in Parchi Giardini ed aree verdi LOTTO 1 – Interventi urgenti messa in sicurezza parchi e giardini	PALERMO COSTANZO	1.300.000,00	0	5	6	8 – 70 %
3967	Manutenzione Straordinaria – Interventi in Parchi Giardini ed aree verdi LOTTO 2 – Parco Spina 3	PALERMO DEMAGISTRIS		0	5	6	8 – 70 %
4059	Laghetti Falchera – Recupero e Riqualificazione ambientale e realizzazione di un parco agricolo di livello comunale	PALERMO AMERIO BESUSSO	6.050.000,00	0	3	4	7

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
3954	Parco Stura – Lungo Stura Lazio	PALERMO AMERIO	1.220.000,00	-	2	5	7
3972	Manutenzione Straordinaria – Interventi in Parchi Giardini ed aree verdi	PALERMO COSTANZO	600.000,00	-	-	5	5
4189	Manutenzione Straordinaria aree Verdi - Sicurezza e Adeguamenti	PALERMO BARBI	1.260.000,00	-	-	5	6
4163	Biciplan – Realizzazione tratti di ciclopiste – completamento	PALERMO COSTANZO	500.000,00	-	-	-	3
4052	Interventi Straordinari in parchi giardini ed aree verdi	PALERMO COSTANZO	800.000,00	-	-	-	3
4197	Interventi Straordinari Circoscrizione 7 – Bilancio Deliberativo	PALERMO BARBI	500.000,00	-	-	-	3

SERVIZIO EDIFICI MUNICIPALI

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
3482	Manutenzione e messa in sicurezza e demolizione edifici degradati di proprietà patrimoniale	CASASSA MONT	120.000	-	-	6	6
3576	M.S. Fabbricati Municipali C. 1-10 Redazione Nuovo progetto con le somme recuperate dall'appalto concluso per rescissione in danno	SARDI MARCHETTI	496.000	-	-	3	3
3700	M.S. fabbricati municipali circ. 1-10	SARDI CHIUZZI FOSSATI	350.000	3	5	8 – 31%	8 –90%
3702	M.S. fabbricati municipali C1-C10	SARDI, BANFO CHIAUZZI	700.000	5	6	8 - 68%	8 –90%
3704	M.S. diffusa Circoscrizioni 1-10	MAFFIOTTO ALBERTINETTI	400.000	6	8 – 16%	9	10
3881	Ristrutturazione Ex INCET Via Banfo - Lotto 2	SARDI	10.100.000	6 (appalto integrato)	8 – 1%	8 – 51%	9
3893	Manutenzione straordinaria sedi Polizia Municipale	SARDI RIZZO	305.000	-	3	6	8 -10%
3905	Manutenzione fabbricati municipali C1-C10	BANFO CHIAUZZI VESPA	575.000	-	3	6	8 -10%
3906	M.S. diffusa circ. 1-10	SARDI MAFFIOTTO	350.000	3	5	7	8 - 20%
3907	Manutenzione diffusa circoscrizioni 1-10	MAFFIOTTO	500.000	-	3	6	8 -10%
3937	M.S. messa a norma Palazzo Civico	SARDI MANFREDI	400.000	6	8 – 15%	8 – 72%	9
3938	M.S. normalizzazione edificio adibito a bagni pubblici di Via Agliè 9	MAFFIOTTO	210.000	5	8	9	10
3988	Manutenzione messa a norma Palazzo Civico	MANFREDI	590.000	-	-	3	5

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
3989	Manutenzione diffusa circ. 1 – 10	MAFFIOTTO	760.000	-	-	3	5
4002	Manutenzione e messa a norma palazzo Civico	MANFREDI FOSSATI	200.000	-	3	6	7
4009	Manutenzione sedi comando provinciale Vigili del fuoco	RAIMONDO	100.000	-	3	6	7
4021	M.S. via Bologna 74 e via Giolitti	SARDI MANFREDI	190.000	-	5	9	10
4024	M.S. via Revello 3 e 5 – Bonifica amianto	SARDI PIETRAFESA	500.000	3	3	5	6
4085	Manutenzione via Riccardo Zandonai 24 – bonifica e demolizione basso fabbricato	PIETRAFESA MARCHETTI	305.000	-	3	6	8 – 30%
4011	Manutenzione fabbricati municipali circ. 1 – 10	CHIAUZZI	760.000	-	-	3	5
4028	Manutenzione diffusa circoscrizioni 1-10	MAFFIOTTO	575.000	-	-	-	3
4029	Manutenzione fabbricati municipali circoscrizioni 1-10	CHIAUZZI	550.000	-	-	-	3
4109	Restauro Murazzi PO – interventi di sistemazione manufatti esterni	SARDI	550.000	-	3	7	8 – 50%
4110	Restauro Murazzi Po - Interventi Sistemazione Manufatti Esterni	BANFO MANFREDI	940.000	-	-	3	5
4115	Manutenzione e messa a norma Palazzo Civico	MANFREDI	500.000	-	-	-	3
4116	Manutenzione sedi Comando Provinciale Vigili del Fuoco	RAIMONDO	250.000	-	-	3	5
4117	Manutenzione sedi Polizia Municipale	RIZZO	230.000	-	-	3	5
4118	Manutenzione Sedi Comando Provinciale Vigili del Fuoco	RAIMONDO	300.000	-	-	-	3
4169	Manutenzione bonifica amianto in edifici municipali	CASASSA MONT	600.000	-	-	3	5
4236	Recupero e risanamento conservativo fabbricato via Garibaldi 25	BASSI	990.000	-	-	-	3
4237	Manutenzione Bonifica Amianto in Edifici Municipali	CASASSA MONT	400.000	-	-	-	3
4243	Nuova costruzione Canile sanitario	SARDI	450.000	-	-	-	3

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
4295	Recupero per risanamento conservativo Murazzi Po	MANFREDI MARCHETTI	650.000	-	-	-	3
4296	Manutenzione sedi della Polizia Municipale, Caserme e Commissariati	RIZZO	450.000	-	-	-	3

SERVIZIO GESTIONE AUTOMEZZI - MAGAZZINI ED AUTORIMESSE

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
4008	M.S. Diffusa Magazzini ed Autorimesse anno 2014	BERNOCCO	150.000,00	-	-	3	5
4007	M.S. Diffusa Impianti Sportivi Circostrizionali anno 2014	BERNOCCO	300.000	-	-	3	5
4095	M.S. Complesso Sportivo "Gaidano" di Via Modigliani, 21	BELTRAMINO BERNOCCO	900.000,00	-	2	3	3
813	M.S. Autorimessa Via Perrone, 7	BELTRAMINO	500.000,00	-	-	2	2
3952	M.S. Diffusa Impianti Sportivi Circostrizionali anno 2013	BELTRAMINO BERNOCCO	150.000,00	-	3	7	9
3953	M.S. Diffusa Magazzini ed Autorimesse anno 2013	BELTRAMINO BERNOCCO	200.000,00	-	3	6	7
3928	M.S. Diffusa Magazzini ed Autorimesse anno 2012	BELTRAMINO BERNOCCO	300.000,00	-	6	8 (36%)	9
3794	M.S. Impianti Sportivi Circostrizionali anno 2012	BELTRAMINO BERNOCCO	300.000,00	-	6	8 (65%)	10

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
3844	M.S. Impianti Sportivi Circostrizionali anno 2011	BELTRAMINO BERNOCCO	300.000,00	-	8 (62%)	9	10
3843_1	M.S. Magazzini ed Autorimesse anno 2011	BELTRAMINO BERNOCCO	400.000,00	-	6	8 (50%)	8 (80%)

LEGENDA INDICATORE

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






CITTA' DI TORINO

DIREZIONE VERDE PUBBLICO E EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE

DOCUMENTO	SQS VPGE 01
REV.	3 DEL 1.1.2014
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	BERTOLOTTO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INTERVENTI DI MANUTENZIONE PATRIMONIO ARBOREO	redazione del programma annuale		predisposizione del programma entro il mese di gennaio	indisponibilità del dato		non previsto	-	PO SER VPGE 01
	rispetto del programma degli interventi annuali		esecuzione degli interventi programmati		Fornitore	interventi programmati ed eseguiti/interventi programmati	85%	PO SER VPGE 01
	conformità degli interventi manutentivi appaltati		giudizio "conforme" in tutti i parametri rilevati nelle "schede di rilevazione della conformità delle attività" alle prescrizioni del capitolato d'appalto		Fornitore	numero schede come da std/numero schede totali	95%	PO SER VPGE 01
MESSA A DIMORA ALBERI	mantenimento del patrimonio arboreo della città		sopravvivenza a 12 mesi (valutazione primaverile / autunnale) delle piante messe a dimora		Fornitore	numero alberi attecchiti / numero alberi piantati dal Servizio	90%	PO SER VPGE 01

DIREZIONE VERDE PUBBLICO E EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE						DOCUMENTO	SQS VPGE 01	
 SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE						REV.	3 DEL 1.1.2014	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	BERTOLOTTO	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
MONITORAGGIO DI STABILITA'	controlli di stabilità delle alberate		Controllo annuo del 25% delle piante sul numero totale piante (nr. da Piano di Assestamento)		Fornitore	Non presente	-	PO SER VPGE 02
			monitoraggio efficace delle piante negli ultimi 24 mesi		Fornitore	alberi monitorati non schiantati / numero alberi monitorati	90%	PO SER VPGE 02
			abbattimento alberi classificati in classe D (rischio di schianto) entro 45 gg dalla comunicazione della classe di rischio da parte dei professionisti esterni incaricati		Fornitore	nr. di abbattimenti come da std/nr piante classificate in classe D	95%	PO SER VPGE 02
GESTIONE DELLE EMERGENZE	tempestività del servizio in orario di ufficio		sopralluogo da parte del tecnico entro 2 ore dalla richiesta di intervento urgente da parte dei VV.UU			% interventi realizzati come da std /interventi richiesti	90%	IL SER VPGE 01






CITTA' DI TORINO

DIREZIONE VERDE PUBBLICO E EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ALBERATE

DOCUMENTO	SQS VPGE 01
REV.	3 DEL 1.1.2014
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	BERTOLOTTO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
CONTROLLO DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO DEL VERDE PUBBLICO E PRIVATO	tempestività del servizio di autorizzazione o diniego alle manomissioni del verde pubblico	L.241/90 risposta entro 30 giorni	Emissione di prescrizioni autorizzative entro 15 giorni dalla richiesta			% prescrizioni emesse nei tempi std / interventi richiesti	95%	PO SER VPGE 03
			Emissione di prescrizioni autorizzative entro 30 giorni dalla richiesta			% prescrizioni emesse nei tempi std / interventi richiesti	100%	PO SER VPGE 03
	tempestività del servizio di emissione autorizzazioni/dinieghi per abbattimento alberi privati	L.241/90 risposta entro 30 giorni	Rilascio autorizzazioni o dinieghi entro 30 giorni dalla data di protocollo della richiesta			% autorizzazioni o dinieghi emessi nei tempi std/interventi richiesti	100%	PO SER VPGE 03
	tempestività del servizio di emissione di ordinanza di abbattimento urgente alberi per incolumità pubblica		Predisposizione dell'ordinanza entro 15 gg dalla segnalazione o dal sopralluogo			% ordinanze predisposte nei tempi std / segnalazioni totali	90%	PO SER VPGE 03

DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE						DOCUMENTO	SQS VPGE 02	
 SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO						REV.	1 DEL 6/10/2014	
						REDAZIONE	BERTOLOTTO	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	BERTOLOTTO	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal Settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL PATRIMONIO VERDE	redazione del programma annuale dei tagli erba		predisposizione del cronoprogramma entro il mese di marzo	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerVPGE04
	rispetto del cronoprogramma degli interventi annuali		esecuzione degli interventi programmati in sede di programmazione annuale			interventi eseguiti/interventi programmati (da ultima variazione)	95%	POSerVPGE04
	rispetto del programma degli interventi realizzati in economia		esecuzione degli interventi programmati in sede di programmazione semestrale			interventi eseguiti/interventi programmati (da ultima variazione)	95%	POSerVPGE05
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio dei tappeti erbosi di alta rappresentatività (Cod. A)		la superficie a prato di alta qualità (aiuole - monumenti - centro storico ecc..) viene sfalciata almeno 8 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice A	90%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. B)		La superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 4 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice B	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. C)		La superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 2 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice C	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: potatura siepi		le siepi e i cespugli sempreverdi e da fiore esistenti nelle aree verdi vengono potati almeno 1 volta/anno			interventi eseguiti/interventi programmati	90%	POSerVPGE04
	conformità degli interventi manutentivi appaltati		giudizio conforme in tutti i parametri rilevati nelle "schede di rilevazione della conformità delle attività" alle prescrizioni del capitolato d'appalto			Fornitore	numero schede come da std/numero schede totali	95%



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE VERDE PUBBLICO ED EDIFICI MUNICIPALI - SERVIZIO VERDE GESTIONE

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

DOCUMENTO	SQS VPGE 02
REV.	1 DEL 6/10/2014
REDAZIONE	BERTOLOTTO
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	BERTOLOTTO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal Settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		le aree in Full Service vengono controllate almeno 1 volta alla settimana (tramite ditte appaltatrici)		Fornitore	controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
			Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 4 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
GESTIONE DELLE AREE GIOCO	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio		Ispezione visiva di tutte le Aree gioco in aree Full Service almeno una volta ogni 15 giorni		Fornitore	controlli eseguiti/controlli programmati	85%	POSerVPGE04
			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco		I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore (orario di ufficio) dalla segnalazione /monitoraggio		Fornitore	interventi eseguiti/interventi necessari	99%	POSerVPGE04
			la messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale		Fornitore	controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04
CONTROLLO DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO DEL VERDE PUBBLICO E PRIVATO	Tempestività del servizio di autorizzazione o diniego alle manomissioni del verde pubblico	L.241/90 risposta entro 30 giorni	Emissione di prescrizioni autorizzative entro 15 giorni dalla richiesta			% prescrizioni emesse nei tempi std / interventi richiesti	90%	POSerVPGE03
	Tempestività del servizio di autorizzazione o diniego alle manomissioni del verde pubblico	L.241/90 risposta entro 30 giorni	Emissione di prescrizioni autorizzative entro 30 giorni dalla richiesta			% prescrizioni emesse nei tempi std / interventi richiesti	100%	POSerVPGE03

**DIREZIONE INFRASTRUTTURE E
MOBILITÀ**

DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI STAFF DI DIREZIONE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Coordinamento delle attività amministrative trasversali ai Servizi della Direzione: programmazione e gestione attività, dotazione organica, ufficio situazione e applicazione istituti contrattuali, protocollo Do.Qui e CEMI	1.a	Report semestrali	TEDESCHI
			1.b	Ridefinizione della dotazione informatica della Direzione per analisi dei fabbisogni hardware e software	
-	2	Coordinamento e monitoraggio del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) dei Servizi della Direzione	2.a	Predisposizione proposta PEG e monitoraggi infrannuale e finale nel rispetto delle tempistiche definite dalla Direzione Generale	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE STAFF DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Direzione/ Coordinamento risorse umane della Direzione	Organizzazione e comunicazione interna: Comunicazioni al personale assegnato alla direzione	Pubblicazione sul sito Intracom della Direzione delle comunicazioni interne di interesse per il personale della Direzione entro n. 3 giorni lavorativi dal ricevimento delle notizie/circolari	N. comunicazioni pubblicate nei tempi/ n. comunicazioni totali pubblicate		100%	100%		TEDESCHI

Politica: MOBILITÀ

OBIETTIVI - SERVIZIO ESERCIZIO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Linea 1 di metropolitana – Prolungamento Collegno-Cascine Vica	1.a	Predisposizione della deliberazione di approvazione da parte della Giunta Comunale del progetto definitivo	GAUDIO
2	2	Contratto di Servizio Mobilità: gestione monitoraggio contratto Metropolitana, Sosta a pagamento (a raso e in struttura) su attività del Concessionario (GTT)	2.a	n. 2 report semestrali	GAUDIO
14	3	Archivio ordinanze permanenti – Prosecuzione scansione ed inserimento in rete ordinanze “Ante 2000”	3.a	n. 1 report al 31.12.2015	GERMANO
14	4	Nuova procedura informatica per la gestione delle ordinanze emesse	4.a	Utilizzo in produzione del nuovo programma informatico entro il 31.12.2015	NIGRA GERMANO
12	5	Gestione nuovi permessi ZTL	5.a	Report finale su attività effettuata ed eventuali criticità riscontrate	NIGRA CARAMELLI
13	6	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi.	6.a	Applicazione normativa ISEE per gli ambiti di competenza	BERTASIO NIGRA
13	7	Gestione gare di appalto per i contratti e convenzioni di trasporto disabili	7.a	Conclusione iter di gara entro fine ciclo Peg	NIGRA GAUDIO
12	8	Attuazione del piano della Mobilità per gli eventi previsti per Torino 2015	8.a	Attuazione ZTL bus turistici	NIGRA
12	9	DPR 151 del 31/07/2012 – Nuovo contrassegno europeo disabili – sostituzione dei vecchi contrassegni con nuovo contrassegno europeo agli aventi diritto	9.a	Entro 31/12/2015	NIGRA CARAMELLI
-	10	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione	10.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	NIGRA CARAMELLI GAUDIO GERMANO
-	11	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	11.a	Attuazione delle attività previste dall’allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	NIGRA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	12	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	12.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	NIGRA
-	13	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	13.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	
-	14	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	14.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	
-	15	Scarti di archivio e materiale obsoleto	15.a	Almeno 2 scarti annui	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE- SERVIZIO ESERCIZIO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Informazioni e rilascio permessi /autorizzazioni ZTL	Rilascio delle informazioni – apertura degli sportelli di informazione	Garantire l'apertura di due sportelli con orario: LUN- VEN h. 8,30-12,30	N. giorni di apertura std/n. gg di apertura	100%	98%	98%		NIGRA CARAMELLI
2	Informazioni e rilascio permessi /autorizzazioni ZTL	Istruttoria istanze – parere (positivo, negativo, condizionato) – definizione pratica	Garantire una tempistica di definizione della pratica non superiore ai 28 giorni (escluse pratiche disabili)	N. pratiche evase nei tempi std/n. totale delle pratiche evase	100%	100%	100%		NIGRA CARAMELLI
3	Gestione Amm.va Viabilità	Conferenza di servizi – emissione delle ordinanze temporanee	Garantire l'emissione dell'ordinanza entro 5 giorni lavorativi da quando l'istanza viene istruita	N. ordinanze emesse nei tempi std/n. totale ordinanze emesse	100%	99%	95%		NIGRA GERMANO
4	Autorizzazioni manifestazioni sul Fiume Po	Predisposizione determinazione autorizzativi	Garantire l'emissione dell'autorizzazione nei 30 gg. da calendario precedenti la manifestazione	N. autorizzazioni emesse nei tempi std/ numero totale autorizzazioni emesse	100%	100%	100%		NIGRA GAUDIO

OBIETTIVI – SERVIZIO MOBILITÀ

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
10	1	“Torino Smart City - To Smile : partecipazione ai bandi, sviluppo di progetti europei e azioni di sviluppo in ambito Mobility”	1.a	Report finale attività e azioni intraprese nel 2015	CAVAGLIA' BOSIO CIANCHINI CHIANTERA
9	2	Programmi di trasformazione urbana 2015: verifica dei progetti individuati sui temi della mobilità e dello spazio pubblico	2.a	Report al 31-12-2015	CAVAGLIA' AMENDOLA BOSIO CIANCHINI FONTANA FORGIA VOLTOLINI ISOLA PENTASSUGLIA
2	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Entro il 31-12-2015 – Vedasi tabella LL.PP.	FONTANA FORGIA
14	4	Catasto suolo pubblico – aggiornamento lavori a tutto il 2015	4.a	Report di aggiornamento al 31-12-2015	BERTASIO GIZZO CIANCHINI
12	5	Attuazione del piano della Mobilità per gli eventi previsti per Torino 2015	5.a	Attuazione ZTL bus turistici	CAVAGLIA'
6	6	Attivazione servizio car sharing in modalità <i>free floating</i>	6.a	Entro il 31.12.2015	CAVAGLIA'
-	7	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	7.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	BOSIO CHIANTERA CIANCHINI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	8	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	8.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	CAVAGLIA'
-	9	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	9.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	
-	10	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	10.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	
-	11	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	11.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	
-	12	Scarti di archivio e materiale obsoleto	12.a	Almeno 2 scarti annui	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE- SERVIZIO MOBILITÀ

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione Contratto di servizio impianti semaforici	Verifica contabile delle fatture IRIDE M.O./M.S. impianti semaforici	Realizzare la verifica contabile delle fatture entro 30 giorni dal ricevimento	N. fatture verificate nei tempi std/n. fatture pervenute	100%	96%	96%		CAVAGLIA' CIANCHINI CHIANTERA
2	Gestione piano viabilità stradale	Esame viabile nuove opere urbanizzazione	Assicurare espressione del parere viabile relativo alle nuove opere di urbanizzazione entro 25 gg. dal ricevimento	N. pareri rilasciati nei tempi std./n pareri totali	100%	100%	100%		CAVAGLIA' AMENDOLA FONTANA FORGIA VOLTOLINI BOSIO PENTASSUGLIA CIANCHINI ISOLA

Politica: INFRASTRUTTURE E SPAZIO PUBBLICO

OBIETTIVI - SERVIZIO SUOLO E PARCHEGGI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
14	1	Catasto suolo pubblico – aggiornamento lavori a tutto il 2015	1.a	Report di aggiornamento al 31-12-2015	BERTASIO GIZZO CIANCHINI
3	2	Organizzazione e gestione delle attività decentrate della Manutenzione Ordinaria Suolo	2.a	Report trimestrali delle attività eseguite: analisi delle criticità e adozione interventi correttivi	GIZZO
14	3	Gestione e coordinamento attività su suolo pubblico: controllo attività coutenti del sottosuolo	3.a	Report semestrale delle attività eseguite	TORCHIO
-	4	Coordinamento e monitoraggio finanziamenti OO.PP. interni ed esterni	4.a	Report al 31-12-2015	VALANDRO
12	5	Progetto Europeo "Opticities : attività di implementazione, divulgazione e sperimentazione del sistema informatico multimodale allo studio, per l'integrazione dei dati della viabilità (traffico, limitazioni alla circolazione ed agli accessi delle auto) con quelli del trasporto pubblico, dei servizi per la mobilità ciclistica e del car sharing.	5.a	Report al 31-12-2015	ROLANDO
12	6	Progetto europeo SUMP ("Pianificazione della Mobilità Regionale-Urbana Sostenibile") con la Città di MYANMAR nell'ambito delle iniziative di cooperazione ed interscambio culturale fra la Città di Torino ed il Sud-Est asiatico: sviluppo del tema della mobilità sostenibile della Città di Myanmar	6.a	Reperimento dati per l'avvio dell'attività progettuale e definizione degli obiettivi	ROLANDO
			6.b	Report al 31-12-2015	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	7	Realizzazione parcheggio piazza Gran Madre – pubblicazione bando di gara	7.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	CLAPS BERTASIO PERETTI
1	8	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	8.a	Entro il 31-12-2015– Vedasi tabella LL.PP.	CLAPS GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI ROLANDO BERGERO CALCANI PERETTI FORGIA FONTANA
-	9	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione.	9.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	CLAPS GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO BERGERO VALANDRO
-	10	Scarti di archivio e materiale obsoleto	10.a	Almeno 2 scarti annui	BERTASIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO SUOLO E PARCHEGGI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione suolo pubblico	Manutenzione ordinaria suolo pubblico: servizio di pronto intervento a seguito di segnalazioni esterne	Garantire l'esecuzione dell'intervento entro 23 giorni dalla segnalazione	N° interventi realizzati nei tempi std/totale interventi	23 gg	91%	90%		GIZZO
2	Manutenzione segnaletica	Manutenzione straordinaria segnaletica: realizzazione stalli per disabili	Realizzare stalli per disabili entro 60 giorni dall'ordinanza	N° interventi realizzati nei tempi std/totale interventi	60 gg	87%	85%		CLAPS BERGERO CALCANI
3	Manutenzione suolo pubblico	Manutenzione straordinaria suolo pubblico: ottimizzazione risorse - massimizzazione superficie mantenuta	Dato il parametro standard x euro per mq ottimizzare il numero di mq mantenuti rispetto alle risorse impegnate in bilancio	Superficie realizzata/superficie programmata	100%	100%	93%		BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI ROLANDO
4	Parcheggi in struttura	Controllo esecuzione delle opere eseguite dai concessionari dei LL.PP.	Garantire durante ogni fase dell'esecuzione delle opere eseguite dai concessionari dei LL.PP. attività di alta sorveglianza monitorando il rispetto dei tempi previsti nel cronoprogramma e identificando le azioni necessarie da intraprendere	N. monitoraggi eseguiti nel rispetto della procedura/n. 12 monitoraggi	100%	100%	100%		CLAPS PERETTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
5	Gestione deliberazioni e determinazioni	Esame e verifica di conformità della documentazione alla normativa applicabile (LL.PP e copertura della spesa) ai fini della redazione di deliberazioni e determinazioni	Garantire la trasmissione della documentazione alle Risorse Finanziarie entro 10 giorni dalla richiesta di istruttoria	Documentazione trasmessa nei tempi std / N. richieste di istruttoria pervenute	10 giorni	100%	100%		VALANDRO

OBIETTIVI - SERVIZIO RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Attuazione Programma Parcheggi Pertinenziali 2013	1.a	Avanzamento lavori	
				Piazza Carlina	Parcheggio interrato: 40%
	Sistemazione superficiale: 20%				
	2		2.a	Delibera approvazione bando di gara per la concessione del diritto di superficie per i siti di:	
				Piazza Respighi	CUPOLILLO ORSINI
Giardino di via Rivalta		CUPOLILLO GIORDANO PILONE			
		Presentazione al Consiglio Circostrizionale di uno studio di fattibilità per la realizzazione di un parcheggio pertinenziale in piazza Villari	CUPOLILLO GIORDANO PILONE		
		Via Ventimiglia	GIORDANO		
9	3	Concessione diritto di superficie per realizzazione, nel sottosuolo, cabina di trasformazione AEM D e riqualificazione superficiale ex giardino Cittadella – lato via Bertola	3.a	Predisposizione deliberazione di Giunta Comunale per l'approvazione del progetto di riqualificazione superficiale	CUPOLILLO ORSINI
4-9	4	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	4.a	Entro il 31-12-2015– Vedasi tabella LL.PP.	CUPOLILLO DE FILIPPI
4	5	Parcheggio interrato Corso Marconi	5.a	Predisposizione convenzione	CUPOLILLO GIORDANO PILONE
4	6	Parcheggio interrato Piazza e via Lagrange	6.a	Report su situazione archeologica ed eventuali scavi da effettuare	CUPOLILLO DE FILIPPI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	7	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	7.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	ORSINI
			7.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	
-	8	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione-	8.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	CUPOLILLO PILONE
-	9	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	9.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	CUPOLILLO
-	10	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	10.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	
-	11	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	11.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	
-	12	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	12.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	
-	13	Scarti di archivio e materiale obsoleto	13.a	Almeno 2 scarti annui	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Parcheggi pertinenziali	Controllo esecuzione delle opere eseguite da privati (parcheggi pertinenziali)	Garantire durante ogni fase dell'esecuzione delle opere eseguite da privati attività di alta vigilanza monitorando il rispetto dei tempi previsti nel cronoprogramma e identificando le azioni necessarie da intraprendere	N. monitoraggi eseguiti nel rispetto della procedura / n. 12 monitoraggi	100%	100%	100%		CUPOLILLO GIORDANO ORSINI DE FILIPPI PILONE

OBIETTIVI - SERVIZIO PONTI VIE D'ACQUA E INFRASTRUTTURE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Linea 2 di metropolitana	1.a	Predisposizione della deliberazione di approvazione da parte della Giunta Comunale del bando per l'individuazione del progettista	MARENGO STROZZIERO PALMIERI
2	2	Linea 1 di metropolitana - Prolungamento Collegno - Cascine Vica	2.a	Predisposizione della deliberazione di approvazione da parte della Giunta Comunale del progetto definitivo	MARENGO
2	3	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	3.a	Entro il 31-12-2015– Vedasi tabella LL.PP.	MARENGO COBELLI MENNA STROZZIERO GILLI PALMIERI ALUME SALZA PILONE
-	4	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 dei servizi di progettazione delle opere pubbliche	4.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	MARENGO
-	5	Catalogo prodotti – indicatori: calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione	5.a	Riferimento anno 2014: entro fine ciclo PEG	MARENGO MENNA
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	6.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	MARENGO
-	7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	7.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	
-	8	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	8.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	
-	9	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	9.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	
-	10	Scarti di archivio e materiale obsoleto	10.a	Almeno 2 scarti annui	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO PONTI VIE D'ACQUA E INFRASTRUTTURE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Progettazione e direzione lavori delle OO.PP.	Direzione lavori delle opere pubbliche: trasmissione delle comunicazioni all'Osservatorio Regionale	Trasmissione dei dati relativi alle opere pubbliche all'Osservatorio Regionale attraverso il progetto Monitor nel rispetto delle scadenze istituzionali	N. comunicazioni trasmesse nei tempi std/ n. comunicazioni totali inviate	100%	97%	95%		MARENGO MENNA COBELLI ALUME GILLI SALZA
2		Verifica contabilità opere RFI e liquidazione fatture	Realizzare la verifica contabile e la liquidazione delle fatture entro 30 giorni dal ricevimento	N. fatture verificate nei tempi std/n. fatture pervenute	100%	100%	100%		MARENGO STROZZIERO PALMIERI
3	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		100%	95%		MARENGO
4				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	75%		
5		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		100%	95%		
6				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		100%	75%		

OBIETTIVI – SERVIZIO URBANIZZAZIONI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
9	1	Realizzazione vademecum per le opere di urbanizzazione	1.a	Pubblicazione sul sito della Città entro il 31.12.2015	SERRA PETRECCA GIORZA
9	2	Redazione schemi tipo per le convenzioni di Edilizia Privata e urbanistica	2.a	Almeno 3 schemi entro il 31.12.2015	SERRA PETRECCA GIORZA
9	3	Programmi di trasformazione urbana 2015: verifica dei progetti individuati sui temi della mobilità e dello spazio pubblico	3.a	Report al 31-12-2015	PETRECCA GIORDANO ORSINI DE FILIPPI
9	4	Realizzare gli interventi indicati nel Programma LL.PP. per l'anno in corso, come specificato nelle tabelle LL.PP. allegate	4.a	Entro il 31.12.2015 – Vedasi tabella LL.PP.	SERRA GIORZA MASSA
-	5	Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione	5.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	PETRECCA MASSA
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	6.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	SERRA
-	7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	7.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	
-	8	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	8.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	
-	9	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	9.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	
-	10	Scarti di archivio e materiale obsoleto	10.a	Almeno 2 scarti annui	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE - SERVIZIO URBANIZZAZIONI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Realizzazione delle Opere di urbanizzazione a scomputo degli oneri	Progetto esecutivo delle opere di urbanizzazione: trasmissione della proposta di deliberazione per l'approvazione in Giunta Comunale	Trasmissione in Giunta Comunale della proposta di deliberazione di approvazione del Progetto Esecutivo entro 140 giorni dal ricevimento del progetto dalla Direzione Urbanistica	N. delibere trasmesse in Giunta Comunale nei tempi std/ n. delibere trasmesse in Giunta Comunale	140 gg	90%		91%	SERRA MASSA PETRECCA GIORZA
2		Presa in carico delle opere di urbanizzazione realizzate	Assicurare la presa in carico dell'opera con deposito as built al servizio competente, la documentazione collaudi e le certificazioni entro 45 giorni da ricevimento del collaudo	N. delle prese in carico nei tempi std/n. delle prese in carico	45 gg	100%	100%		SERRA MASSA PETRECCA GIORZA
3	Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città	Utilizzo di risorse interne per la progettazione lavori	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di progettazione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. progettazioni interne / n. progettazioni totali		100%	95%		SERRA
4				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di progettazione		100%	75%		
5		Utilizzo di risorse interne per la direzione lavori (esecuzione lavori)	Misura il grado di utilizzo di risorse interne in fase di esecuzione lavori anziché il ricorso a professionalità esterne	N. direzioni lavori interne / n. direzioni lavori totali		100%	95%		
6				N. coordinamenti sicurezza interni / n. coordinamenti sicurezza totali in fase di esecuzione		100%	75%		

TABELLA LAVORI PUBBLICI

SERVIZIO SUOLO E PARCHEGGI

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
12-3799	Abbattimento barriere architettoniche 2012	BERTASIO	300.000	5	8 (SAL 38%)	8 SAL 90%	9
14-4001	Abbattimento barriere architettoniche 2014	BERTASIO	125.000	-	-	3	7
13-4079	Manutenzione - Interventi straordinari - Modifiche viabili Lotti A e B – Bilancio 2013	BERTASIO MAGGIULLI	649.760	-	3	8 SAL 30%	10
13-4087	Manutenzione – Realizzazione Terminal bus in corso Bolzano - Bilancio 2013	CLAPS PERETTI	392.250	-	5	7	10
13-4098	Manutenzione - PNSS – Interventi manutenzione straordinaria – Sicurezza stradale	MAGGIULLI FONTANA	240.000	-	3	8 SAL 90%	10
13-4099	Manutenzione - Interventi straordinari suolo – (10 lotti – Bil. 2013)	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO	5.652.812	-	3	8 SAL 50%	9
14-3999	M.S. Suolo (11 lotti + 2 viabili + lapidee – Bil. 2014)	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI	9.200.000	-	1	5	Lapidee 8 (SAL 75%) 11 lotti 8 (SAL 30%) 2 viabili 8 (SAL 30%)
15-4063	M.S. Suolo Bilancio 2015 (11 lotti) + 1 lotto interventi viabili	BERTASIO GIZZO CAPRA PANCOTTI TORCHIO MAGGIULLI	6.766.000 589.000	-	-	-	3
13-3922	M.S. Segnaletica 2013	CLAPS BERGERO CALCANI	500.000	1	5	7	9

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
14-4000	M.S. Segnaletica 2014	CLAPS BERGERO CALCANI	300.000	-	1	5	7
15-4062	MS. Segnaletica – Bilancio 2015	CLAPS CALCANI ROLANDO	250.000	-	-	-	5
12-3723	M.S. Viabilità ciclabile Bilancio 2012	CLAPS FORGIA	420.000	3	6 Revoca agg.ne	-	6 Nuova aggiudicazione
15-4128	M.S. Viabilità ciclabile Bilancio 2015	CLAPS FORGIA	275.280	-	-	-	6
-	M.O. Suolo Bil. 2015	BERTASIO GIZZO	1.182.289			7	9
-	M.O. Segnaletica - Bil. 2014	CLAPS BERGERO CALCANI	150.000	-	--	6	9
-	M.O. Segnaletica – Bilancio 2015	CLAPS CALCANI ROLANDO	150.000				8 (SAL10%)
-	M.O. Suolo Bilancio 2016	BERTASIO GIZZO	764.827	-	-	-	6
08-3362	Parcheggio pubblico Galileo Ferraris	CLAPS PERETTI	13.800.000	-	-	-	8 (SAL 20%)

SERVIZIO RIQUALIFICAZIONE SPAZIO PUBBLICO

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
14-4194	Lavori di riqualificazione di via Piobesi – esecuzione d'ufficio di opere necessarie alla collaudabilità	DE FILIPPI	113.560	-	-	-	9

SERVIZIO PONTI, VIE D'ACQUA, INFRASTRUTTURE

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
13-2792	Nuova costruzione – Collegamento stradale tra corso Romania e Falchera	MARENGO STROZZIERO ALUME SALZA	4.700.000	-	3	5	8 (SAL 20%)
13-3624	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina Corso Vittorio Emanuele II/via Grassi	MARENGO STROZZIERO	4.700.000	-	4	5	8 (SAL 30%)
14-3608	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina via Grassi/C.so Regina Margherita	MARENGO STROZZIERO PALMIERI ALUME SALZA	8.500.000	-	4	5	8 (SAL 30%)
14-4136	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina C.so Regina Margherita/P.zza Baldissera. Lotto 2 Sistemazione superficiale	MARENGO STROZZIERO PALMIERI ALUME SALZA	7.800.000	-	4	5	8 (SAL 30%)
14-4137	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina C.so Regina Margherita/P.zza Baldissera. Lotto 1 Nuovo ponte sulla Dora	MARENGO STROZZIERO PALMIERI ALUME SALZA	4.000.000	-	4	5	8 (SAL 30%)

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
13-4084	Parziale sistemazione Viale della Spina – Stazione Rebaudengo	MARENGO STROZZIERO PALMIERI	1.423.600	3	3	5	8 (SAL 30%)
13-4101	Manutenzione – Interventi urgenti viadotti – strada Traforo del Pino	MARENGO SALZA	1.089.500	-	3	5	8 (SAL 10%)
13-4012	Manutenzione – Interventi urgenti per sistemazione idraulica rivi collinari	MARENGO GILLI	300.000	3	5	6	8 (SAL 10%)
14-4195	Interventi strutturali sul viadotto di Cavoretto	MARENGO SALZA	550.000	-	2	5	8 (SAL 10%)
14-4172	Interventi urgenti per adeguamento normativo impiantistica sottopassi cittadini	MARENGO SALZA	150.000	-	-	5	8 (SAL 10%)
14-4179	Corsi d'acqua cittadini. Ripristino officiosità idraulica e manutenzione vegetazione ripariale	MARENGO MENNA GILLI	360.500	-	-	5	6
14-4097	Manutenzione straordinaria Ponti, alvei fluviali e rivi collinari 2013	MARENGO SALZA	1.100.000	-	5	8 (SAL 10%)	9
12-3760	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 6	MARENGO COBELLI	500.000	5	6	8 (SAL 80%)	9
14-3895	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 7	MARENGO COBELLI PILONE	400.000	2	3	5	6
15-3968	Interventi urgenti scarpate e sedimi strade collinari lotto 8	MARENGO COBELLI PILONE	400.000	-	-	2	2
15-4244	Interventi urgenti per adeguamento normativo impiantistica sottopassi cittadini – Sottopasso Lanza	MARENGO SALZA	700.000	-	-	-	5
15-4245	Nuova costruzione – Passante Ferroviario – Viale della Spina P.zza Baldissera/C. Grosseto	MARENGO STROZZIERO	13.000.000	-	-	2	4
15-4246	Interventi urgenti sul viadotto al Km. 2,490 di Strada Traforo del Pino	MARENGO SALZA	1.221.084	-	-	2	5
15-4247	Interventi urgenti in strada Val San Martino Superiore	MARENGO COBELLI PILONE	160.000	-	-	-	5
15-4248	Interventi urgenti in Strada Mongreno n. 368 e Via ai Colli (Panoramica)	MARENGO COBELLI PILONE	260.000	-	-	-	5
16-4250	Interventi mirati alla salvaguardia delle infrastrutture della Città lungo i corsi d'acqua 2016	MARENGO MENNA ALUME	300.000	-	-	2	2

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
16-4173	Passerella sulla A55 e piste ciclabili di collegamento	MARENGO MENNA SALZA	1.866.462	-	-	2	3
16-4204	Interventi urgenti sulla passerella si Strada al Traforo del Pino e su sottopasso dei Giardini Reali	MARENGO SALZA	1.100.000	-	-	-	2
16-4224	Interventi urgenti per adeguamento normativo impiantistica sottopassi cittadini – Sottopasso Mina	MARENGO SALZA	1.000.000	-	-	-	2
16-4249	Interventi urgenti Viadotto al Km. 1,980 di Strada al Traforo del Pino	MARENGO SALZA	2.500.000	-	-	-	4
-	M.O. Ponti, alvei e rivi collinari 2014	MARENGO MENNA SALZA	244.000	-	5	8 (SAL 80%)	9
-	M.O. Ponti, alvei e rivi collinari 2015	MARENGO MENNA SALZA	214.080	-	-	5	8 (SAL 50%)
-	M.O. Ponti, alvei e rivi collinari 2016	MARENGO MENNA SALZA	211.080	-	-	-	6

SERVIZIO URBANIZZAZIONI

Cod. LL.PP.	Descrizione Opera	Responsabile	Valore dell'Opera inserito nel Piano Annuale OO.PP.	Risultati anni precedenti			Attuazione prevista
				2012	2013	2014	2015
11-3240	Spina 1 – piazza Marmolada/c. Racconigi	SERRA GIORZA	1.224.000	5	8 (SAL 60%)	8 (SAL 95%)	9
12-3929	PISU Barriera di Milano – pista ciclabile	MASSA CAPRA	772.000	5	8 (SAL 30%)	8 (SAL 90%)	10
12-4019	PISU Barriera di Milano – Borgo storico via Sesia/Montanaro	MASSA CAPRA	1.347.000	5	7	8 (SAL 50%)	10
14-4131	Recupero Pru Grosseto riqualificazione banchina	SERRA	274.000	-	-	2	3
14-4141	Recupero Parco spina 1	SERRA GIORZA	1.900.000	-	-	1	2
14-3927	Recupero Priu Superga	SERRA	514.000	-	-	2	3

LEGENDA INDICATORE

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



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE DECENTRAMENTO

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

DOCUMENTO	SQS SPMO 01
REV.	2 DEL 31/07/2013
REDAZIONE	CLAPS
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	CLAPS

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL SUOLO	Conformità Procedimento Amministrativo	R	conformità formale degli interventi			livello di conformità	100%	POSerSPMO01
SORVEGLIANZA/MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DEL SUOLO	Rispetto del piano di controllo		esecuzione di almeno 1 controllo/Circ (audit sul procedimento amministrativo)			non previsto	-	POSerSPMO01
RILASCIO AUTORIZZAZIONE/PARERE MANOMISSIONE SUOLO	Tempestività del rilascio del parere/autorizzazione/diniego tecnico di competenza afferente alle manomissioni del suolo pubblico		Emissione del parere/autorizzazione/diniego di competenza entro 22 giorni dalla data di ricezione della relativa richiesta da parte del Servizio pubblicità e occupazione suolo pubblico			autorizzazioni-dineghi rilasciati nello std/ richieste ricevute	95%	POSerSPMO04
						pareri rilasciati nello std/ richieste ricevute	95%	POSerSPMO04

**DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E
GIOVENTÙ**

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

Politica: PROMOZIONE DELLA CITTÀ E TURISMO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Valorizzare l'immagine della Città a livello nazionale anche attraverso la promozione degli eventi culturali e turistici
- 2) Mantenere e promuovere relazioni con le Associazioni rappresentative di categoria
- 3) Consolidare il posizionamento di Torino tra le destinazioni turistiche
- 4) Collaborare all'organizzazione di eventi che si caratterizzino per la loro capacità di attrazione turistica unitamente alla valorizzazione e fruizione delle risorse e delle tradizioni della Città

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione e lancio del nuovo portale web degli eventi "InPiemonteInTorino" in occasione di EXPO, con particolare riguardo all'offerta della Città di Torino, lavorando in raccordo con Regione e Turismo Torino, per la parte di competenza	1.a	Entro il 31.05.2015	PIAZZA GODI
3	2	Stimolare attenzione ed interesse dei potenziali visitatori della Città sfruttando l'occasione di EXPO, attraverso: I) iniziative di co-marketing con partner italiani e stranieri II) campagne di comunicazione ed advertising (Obiettivo da realizzare in raccordo con Fondazione Cultura, Turismo Torino e Regione Piemonte anche attraverso accordi per diffondere visibilità degli eventi cittadini su base nazionale, entro primo semestre 2015)	2.a	Avvio della campagna advertising multimediale entro primo quadrimestre 2015	PIAZZA AMATO GODI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	3	Promuovere all'interno degli spazi di EXPO le eccellenze ed il ricco palinsesto di eventi culturali della Città quale leva di attrazione turistica a breve e medio termine, in raccordo con Turismo Torino e coinvolgendo i vari attori interessati (CCIIAA, associazioni di categoria, etc.)	3.a	Organizzazione di eventi, incontri e sviluppo di network turistico a più livelli negli spazi espositivi dedicati alla Città (almeno 3 Iniziative) Presidio degli spazi attraverso materiale promo-informativo, merchandising e attività di richiamo dei potenziali visitatori della Città	PIAZZA AMATO
-	4	Revisione e aggiornamento dei contenuti del Catalogo prodotti/ indicatori per la parte di competenza (nel rispetto delle linee guide fornite in merito dal Direttore)	4.a	Entro 31.10.15	PIAZZA AMATO GODI
-	5	Attuazione del piano degli eventi previsti per Torino 2015	5.a	Realizzazione delle attività previste nelle aree di competenza entro fine ciclo PEG	PIAZZA
-	6	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	6.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	PIAZZA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	7.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	PIAZZA
-	8	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	8.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	PIAZZA
-	9	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	9.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	PIAZZA
-	10	Scarti di archivio e materiale obsoleto	10.a	Almeno due scarti annui	PIAZZA
	11	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	11.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	GODI
			11.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	GODI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Comunicazione	Attivazione del traffico sul nuovo sito "InPiemonteInTorino"		Numero di visitatori		N.d.	100.000		GODI
2		Valorizzazione e promozione dell'immagine della Città attraverso la realizzazione e diffusione di tutti i materiali di comunicazione rendendo operativi nuovi canali		Numero di canali di distribuzione		91	91		GODI
3	Promozione e Turismo	Rilevazione dei flussi sul territorio di Torino e dell'area metropolitana con particolare attenzione al sistema di raccolta dei dati riferiti alle presenze presso le strutture alberghiere		Presenze a Torino e area metropolitana		6.200.000	>=6.200.000		PIAZZA
4		Erogazione di informazioni turistiche presso il punto informativo in Via Riberi/Piazza Carlo Felice (Con i Volontari Torino & You)		Numero passaggi in Via Riberi/piazza Carlo Felice		146.500	146.500		AMATO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior.	
5	Promozione e Turismo	Valorizzazione e promozione dell'immagine della Città attraverso la realizzazione e diffusione dei materiali di comunicazione presso le strutture alberghiere di Torino e dintorni		N. di strutture alberghiere raggiunte con almeno una tipologia di promozione degli eventi cittadini (brochure, video, Web)		447	447		GODI
6	Promozione e Turismo	Punto di vendita objecto/ sito www.objecto.it		N. di prodotti venduti Importo accertato tramite royalty		12598 7.056	10.000 10.000 euro		AMATO
7	Promozione e Turismo	Gestione dell'attività relativa a manifestazioni di carattere turistico		N° eventi organizzati e co-organizzati		7	7		AMATO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

Politica: PROMOZIONE E GESTIONE ATTIVITÀ, INIZIATIVE E MANIFESTAZIONI CULTURALI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Organizzare e realizzare grandi eventi e iniziative di formazione per rafforzare l'identità culturale e turistica della Città.
- 2) Potenziare il rapporto pubblico privato per individuare risorse a sostegno della programmazione culturale cittadina.
- 3) Coordinare i sistemi culturali della musica, del teatro e della danza per favorirne lo sviluppo della formazione, della produzione e della divulgazione.
- 4) Relazionarsi con le istituzioni e le associazioni culturali cittadine per favorirne relazioni sinergiche su temi interdisciplinari e di ricaduta internazionale.

OBIETTIVI

".

Indicatore:

"".

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2,3	1	Corsi di formazione musicale: nuovi accordi per consentire la loro prosecuzione e la loro gestione	1.a	Redazione della bozza della convenzione con un nuovo soggetto validata dal Direttore entro 31 dicembre 2015	ALIBERTI
1,4	2	Progettare, in collaborazione con la Fondazione per la Cultura Torino, alcuni momenti musicali in occasione dell'Ostensione della Sindone	2.a	Realizzazione calendario eventi entro marzo 2015	ALIBERTI
				Realizzazione degli eventi programmati entro il 30.06.15	ALIBERTI
1,2	3	Realizzazione, per la parte di competenza, delle attività di EXPO-TO che verranno realizzate nel corso del 2015 con la creazione di una cabina di regia, cura in particolare delle attività di EXPO-TO che verranno realizzate all'aperto (Torino Jazz Festival e Torino Classic Music)	3.a	Realizzazione degli eventi entro il 31/12/2015.	OBIALERO
1	4	Realizzazione del Progetto Look 2015 per EXPOTO 2015: montaggio, gestione e manutenzione, smontaggio degli elementi previsti da programma	4.a	Entro 31.12.15	CACCIOTTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3,4	5	Revisione e aggiornamento dei contenuti del Catalogo prodotti/ indicatori per la parte di competenza (nel rispetto delle linee guide fornite in merito dal Direttore)	5.a	Entro 31.10.15	ALIBERTI CACCIOTTO OBIALERO
1	6	Attuazione del piano degli eventi previsti per Torino 2015	6.a	Realizzazione delle attività previste nelle aree di competenza entro fine ciclo PEG	ALIBERTI OBIALERO
-	7	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	7.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	GARBARINI
-	8	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	8.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	GARBARINI
-	9	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	9.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	GARBARINI
-	10	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	10.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	GARBARINI
-	11	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	11.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	GARBARINI
-	12	Scarti di archivio e materiale obsoleto	12.a	Almeno due scarti annui	GARBARINI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Corsi di Formazione Musicale	Corsi di formazione musicale volti all'apprendimento della tecnica strumentale o vocale e rivolti ai cittadini tra i 6 e i 38 anni		Copertura del 100% dei posti disponibili in funzione dei corsi attivati		109 corsi 474 allievi	104 corsi attivati 480 allievi		ALIBERTI
2	Manifestazioni	Appuntamenti culturali seguiti dall'ufficio manifestazioni in collaborazione con la Fondazione per la Cultura		Numero degli appuntamenti culturali seguiti e coordinati dall'ufficio manifestazioni in collaborazione con la Fondazione per la Cultura		12	12		OBIALERO
3	Sicurezza e prevenzione	Programmazione delle visite dei lavoratori con i Medici Competenti		lavoratori avviati a visita nei tempi previsti / n° lavoratori previsti	95 Lavoratori Previsti Nel 2015	103 Lavoratori Previsti nel 2014	100%		CACCIOTTO
4	Sicurezza e prevenzione	Aggiornamento dei dipendenti per la gestione delle emergenze	Effettuazione corsi di formazione per aggiornamento periodico per i dipendenti della direzione come richiesto dal D.Lgs.81/2008	lavoratori aggiornati / n° lavoratori previsti	181 Lavoratori Previsti Nel 2015	nd	100%		CACCIOTTO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA E EDUCAZIONE

Politica: BIBLIOTECHE CIVICHE

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Attivazione di una nuova sede (Via Giuseppe Barbaroux)	1.a	Entro il 19.12.2015	MESSINA BRAGAGLIA COGNIGNI DI PRIMA GIANGOIA
1	2	Riorganizzazione degli spazi e delle collezioni della Biblioteca civica centrale per la creazione di una sezione documentaria a scaffale aperto	2.a	Entro il 31.12.2015	MESSINA BRAGAGLIA COGNIGNI MONGE VITTONETTO
1, 2	3	Certificazione Qualità Biblioteche – Servizio prestito libri (presso 17 sedi) : Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	3.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	MESSINA ALLIAUD BRAGAGLIA COGNIGNI DI PRIMA FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA VITTONETTO
2	4	Realizzazione di un sistema di archiviazione, condivisione e pubblicazione delle immagini digitali prodotte nel sistema	4.a	Entro il 30.10.2015	COGNIGNI VITTONETTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	5	Valorizzazione di fondi tematici esistenti in alcune sedi	5.a	Iniziative di pubblicizzazione dei fondi di almeno tre sedi entro il 18.12.2015	ALLIAUD BRAGAGLIA COGNIGNI GIANGOIA MONGE SANNA
2	6	Realizzazione di iniziative culturali con associazioni e volontari nell'ambito delle manifestazioni "Torino incontra Berlino" e "Torino Capitale europea dello sport"	6.a	Almeno 4 iniziative entro 18.12.2015	ALLIAUD BRAGAGLIA COGNIGNI DI PRIMA FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA
2	7	Organizzare iniziative formative su tematiche biblioteconomiche e informatiche e problematiche gestionali, anche in riferimento alla sicurezza	7.a	Un ciclo di incontri entro il 30.12.2015	MESSINA COGNIGNI DI PRIMA VITTONETTO
2	8	Predisposizione nel catalogo in linea (OPAC) del modello di pagina specifico per le singole sedi	8.a	Attivazione per una sede pilota entro il 31.12.2015	MONGE VITTONETTO
2	9	Realizzazione di un software per la gestione automatizzata dei controlli relativi al materiale documentario soggetto al deposito legale	9.a	Software operativo entro il 31.7.2015	MONGE VITTONETTO
1,2	10	Revisione e aggiornamento dei contenuti del Catalogo prodotti/ indicatori per la parte di competenza (nel rispetto delle linee guide fornite in merito dal Direttore)	10.a	Entro 31.10.15	MESSINA ALLIAUD BRAGAGLIA COGNIGNI DI PRIMA FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA VITTONETTO
1,2	11	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	11.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015 Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	MESSINA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	12	<p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	12.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	MESSINA
-	13	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	13.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	MESSINA
-	14	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	14.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	MESSINA
-	15	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	15.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	MESSINA
-	16	Scarti di archivio e materiale obsoleto	16.a	Almeno due scarti annui	MESSINA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO utile al calcolo dell'indicatore	ANNO Prec. (2014)	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Biblioteche Civiche	Prestito librario		N° prestiti / N° abitanti anno corrente	1.01 media triennio 2012/2014	0,98	0,90		MESSINA ALLIAUD COGNIGNI FORLIN GIANGOIA MONGE SANNA
2		Aggiornamento documentario		N° acquisizioni degli ultimi 15 anni / N° abitanti anno corrente	1.01 media triennio 2012/2014	1,02	1		MESSINA BRAGAGLIA DI PRIMA
3		Disponibilità periodici		N° periodici * 1000 / N° abitanti anno corrente	4.31 media triennio 2012/2014	4,35	4,10		MESSINA BRAGAGLIA DI PRIMA
4	Biblioteche	Efficacia comunicativa del sito Web www.comune.torino.it/ cultura/biblioteche		N° pagine visualizzate nell'arco dell'anno / Valore medio dei 5 anni precedenti	1816989 media quinquennio 2010-2014	1,54	1,38		MESSINA VITTONETTO
5		Conversione in formato compresso del patrimonio audiovisivo della Biblioteca musicale "A. Della Corte" ai fine della tutela e valorizzazione		N° cd/dvd convertiti		963	1000		MESSINA MONGE
6	Biblioteche	Efficacia nella gestione delle attività culturali in biblioteca		N° presenze nell'arco dell'anno / Valore medio dei 5 anni precedenti	100421 media quinquennio 2010-2014	1,27	1,05		MESSINA COGNIGNI

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

Politica: VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL PATRIMONIO CULTURALE E MUSEALE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere il miglioramento della gestione e della qualità dei servizi museali civici, partecipati e convenzionati con la Città
- 2) Realizzare interventi e di servizi di sistema nella gestione del patrimonio culturale e del sistema museale metropolitano
- 3) Ideare e sviluppare progetti innovativi nella valorizzazione del patrimonio culturale e dei musei

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Predisposizione testo convenzione con il CAI – Sezione di Torino, per la gestione del Museo della Montagna	1.a	Bozza convenzione validata dal Direttore entro il 31 dicembre 2015	BENEDETTO, GENOVESE
3	2	Valorizzazione e incremento della collezione di Museo Torino in relazione agli eventi del 2015: a) attivazione di almeno 1 nuovo cantiere tematico; b) aggiornamento/incremento/focus su schede e produzione di materiali vari attinenti almeno due temi	2.a	Entro il 31 dicembre 2015	BENEDETTO, AVICO
2	3	Studio contenente l'analisi e le proposte inerenti gli orari di apertura al pubblico dei musei cittadini	3.a	Documento di sintesi validato dal Direttore entro il 31 dicembre 2015	BENEDETTO, AVICO GENOVESE
3	4	Digitalizzazione e miglioramento del servizio di consultazione dell'Archivio Storico anche per l'utenza professionale	4.a	10.000 progetti di fognatura digitalizzati, ricercabili e consultabili in digitale entro fine ciclo Peg	BAIMA, BENEDETTO
1,2,3	5	Incremento e snellimento delle attività di scarto di materiale documentario non più utile o necessario	5.a	Produzione di un nuovo manuale di istruzioni per le Direzioni e i Servizi	BAIMA, BENEDETTO
1,2,3	6	Revisione e aggiornamento dei contenuti del Catalogo prodotti/ indicatori per la parte di competenza (nel rispetto delle linee guide fornite in merito dal Direttore)	6.a	Entro 31.10.15	BENEDETTO, AVICO BAIMA GENOVESE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	7	Attuazione del piano degli eventi previsti per Torino 2015	7.a	Realizzazione delle attività previste nelle aree di competenza entro fine ciclo PEG	BENEDETTO
1,2,3	8	Integrazione tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e gli applicativi in uso presso il Servizio Centrale Avvocatura per il deposito di atti e documenti nel Processo Amministrativo Digitale e nel Processo Telematico avanti la Corte d'Appello	8.a	Integrazione tra il sistema di gestione documentale Doqui Acta, le caselle di posta certificata degli Avvocati e gli altri applicativi	BENEDETTO
-	9	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	9.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	BENEDETTO
-	10	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	10.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	BENEDETTO
-	11	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	11.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	BENEDETTO
-	12	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	12.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	BENEDETTO
-	13	Scarti di archivio e materiale obsoleto	13.a	Almeno due scarti annui	BENEDETTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglio.	
1	Customer Satisfaction Nei Musei Civici e Convenzionati	Somministrazione dei questionari al pubblico		Numero questionari somministrati con relativa elaborazione		1436°	3625		BENEDETTO
2	Customer satisfaction presso l'Archivio Storico	Valutazione attraverso il progetto "Mettiamoci la faccia"		Percentuale di giudizi non negativi		94%	94%		BENEDETTO BAIMA
3	Musei a Gestione Diretta della Città	Accessi al Museo Pietro Micca		Numero visitatori		17.427	17.000		AVICO
4		Accessi al Museo della Frutta		Numero visitatori		12.715	12.000		AVICO
5	Abbonamento Musei	Vendita tessere Abbonamento Musei		Numero abbonamenti venduti		101.600	90.000		BENEDETTO
6	Museiscuol@ - Sito Internet	Disponibilità di informazioni facilitare la comunicazione delle attività a carattere educativo		Numero contatti		698.097	627.624		GENOVESE
7		Musei e istituti utenti del servizio		Numero musei e istituti utenti del servizio		218	218		GENOVESE
8		Tempi di inserimento notizie		Tempi di inserimento (gg)		2 gg	2 gg		GENOVESE
9	Museo Torino - Sito Internet	http://www.museotorino.it/ Disponibilità di informazioni volte a far conoscere e apprezzare Torino e contribuire a costruire, nella consapevolezza del suo passato, la città futura.		Visitatori unici n. pagine visualizzate N. iscritti newsletter, facebook, twitter		241.360 1.078.692 5.295	192.725/ 1.079.490 4407		BENEDETTO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

Politica: ARTI CONTEMPORANEE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Innovare i percorsi per la progettazione, la gestione e la promozione di servizi e attività culturali favorendo la creazione e l'implementazione di specifici sistemi (Cinema, arti visive, arti contemporanee)
- 2) Sostenere lo sviluppo e la valorizzazione del patrimonio e dell'associazionismo del volontariato culturale

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Piano di riorganizzazione del volontariato culturale e riprogettazione della manifestazione GRAN TOUR con Torino Città Capitale	1.a	Piano di riorganizzazione e progettazione manifestazione validato entro 31 dicembre 2015	DE BIASE
1	2	Progettazione e organizzazione di una rete europea per la promozione e scambio esperienze nell'ambito dell'arte pubblica	2.a	Rete attiva entro il 31 dicembre 2015	DE BIASE
1	3	Realizzazione della Ricerca <i>Torino Creativa</i> sui Centri indipendenti di produzione culturale presenti nel territorio cittadino e definizione di una prima mappatura come progetto di studio replicabile in altre città italiane, in collaborazione con GAI - Circuito Giovani Artisti Italiani e Università di Torino.	3.a	Redazione, presentazione e messa on line entro il 31 dicembre 2015	RATCLIF
1,2	4	Pianificazione e organizzazione del Festival del Teatro Ragazzi in occasione dell'EXPO 2015 - 1-9 agosto 2015 (in collaborazione e raccordo con Enti e Istituzioni cittadine.)	4.a	Realizzazione degli eventi previsti entro il mese di agosto 2015	BALDI
1,2	5	Revisione e aggiornamento dei contenuti del Catalogo prodotti/ indicatori per la parte di competenza (nel rispetto delle linee guide fornite in merito dal Direttore)	5.a	Entro 31.10.15	DE BIASE RATCLIF BALDI
1,2	6	Attuazione del piano degli eventi previsti per Torino 2015	6.a	Realizzazione delle attività previste nelle aree di competenza entro fine ciclo PEG	DE BIASE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	7	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	7.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	DE BIASE
-	8	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	8.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017	DE BIASE
-	9	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	9.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	DE BIASE
-	10	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	10.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	DE BIASE
-	11	Scarti di archivio e materiale obsoleto	11.a	Almeno due scarti annui	DE BIASE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Contemporary Art Torino Piemonte	www.contemporarytorino piemonte.it Disponibilità di informazioni volte a facilitare la comunicazione delle iniziative di arte contemporanea		Numero contatti Numero iscritti alla newsletter Numero iscritti ai social network (Facebook/ Twitter)		N°contatti 116.246 n.iscritti newsletter 2100 n.iscritti social (facebook/twitter) 11.845	N°contatti 100.000 n.iscritti newsletter 2100 n.iscritti social (facebook/twitter) 9552		DE BIASE
2		Rafforzamento del sistema dell'arte contemporanea attraverso sinergie con altre città e soggetti attivi sul territorio		Numero Città Numero di partner organizzativi ed artistici		N° città 10 N° partner organizzativi ed artistici 112	N° città 10 N° partner organizzativi ed artistici 72		DE BIASE
3	Circuito giovani artisti italiani	Incremento numero giovani artisti iscritti alla banca dati nazionale Circuito giovani artisti italiani in almeno 30 città italiane		Giovani artisti iscritti		14.720	15.000		RATCLIF
4	Utilizzo Sale Teatrali	Procedure di concessione sale convenzionate	Percentuale di utilizzo in base alle giornate in convenzione	Numero di giornate previste in convenzione/ Numero di richieste pervenute		100%	100%		BALDI

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

Politica: AFFARI GENERALI ED INTERCULTURA

LINEE STRATEGICHE:

5) Promuovere percorsi e strumenti che favoriscono la formazione e l'organizzazione di appuntamenti e progetti interculturali

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione Nuovi Criteri per partecipazione spese/erogazione contributi Enti Istituzionali, anche sulla base dell'analisi dei rispettivi bilanci.	1.a	Elaborazione validata dal Direttore entro 31/12/2015	PIOVANO
1	2	Revisione e aggiornamento dei contenuti del Catalogo prodotti/ indicatori per la parte di competenza (nel rispetto delle linee guide fornite in merito dal Direttore)	2.a	Entro 31.10.15	PIOVANO PELAZZA
1	3	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	3.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	PELAZZA
			3.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
1	4	Apertura del "Polo del Novecento" presso i palazzi di San Celso e San Daniele dei Quartieri Militari.	4.a	Apertura del Polo del '900 entro fine ciclo Peg	PELAZZA PIOVANO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	5.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	PELAZZA
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	6.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	PELAZZA
-	7	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	7.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	PELAZZA
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	9.a	Almeno due scarti annui	PELAZZA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	PARERI PATROCINI (Esame delle richieste e formulazione formale dei pareri)	Tempo di evasione pratica		N° pratiche evase in 4 settimane dalla ricezione del protocollo dell'assessore/N. pratiche pervenute		88,67	84,4		PIOVANO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU'

Politica: PATRIMONIO SCOLASTICO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Ottimizzare l'utilizzo del Patrimonio Scolastico

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Realizzazione, in collaborazione con Fondazione Agnelli, di un modello previsivo della popolazione scolastica dell'istruzione primaria della Città, a seguito dell' individuazione di bacini di utenza scolastica di riferimento	1.a	Report contenenti i dati elaborati trasmesso al direttore entro fine ciclo peg	LONGO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Patrimonio scolastico	Verifica dati iscrizioni presso scuole statali dell'obbligo		N. scuole verificate/ totale scuole statali dell'obbligo		50%		80%	LONGO

DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ

AREA GIOVENTÙ E PARI OPPORTUNITÀ

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Promuovere e sostenere la partecipazione, il protagonismo e i percorsi di autonomia degli adolescenti e dei giovani, con particolare riferimento all'accesso-orientamento al lavoro e alla lotta alla dispersione scolastica.
- 2) Adottare un approccio trasversale e non settoriale alle azioni in favore dei giovani, realizzando un coordinamento dei diversi Servizi coinvolti nell'elaborazione e realizzazione delle politiche giovanili.
- 3) Sviluppare servizi, collaborazioni e strumenti per promuovere Torino a livello nazionale ed europeo come città universitaria.
- 4) Consolidare le politiche per la parità di genere, il contrasto alle discriminazioni e la conciliazione dei tempi.

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Partecipazione a Bandi per il finanziamento di progetti sulle politiche giovanili	2.a	Almeno un bando entro il 31.12.2015	BIANCIARDI DE PIANO
--	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	3.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017 entro il 31.12.2015	BIANCIARDI
--	3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	4.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	BIANCIARDI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA/ INDICATORI	RESPONSABILE
--	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti entro fine ciclo PEG	BIANCIARDI
--	5	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	5.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	BIANCIARDI
--	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno due scarti annui	BIANCIARDI
--	7	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	7.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	BIANCIARDI
			7.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	BIANCIARDI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Centro Informagiovani	Il Centro Informagiovani è uno spazio di informazione e orientamento su: percorsi di formazione, ricerca del lavoro, programmi di mobilità europea, vacanze, volontariato, tempo libero		N° di colloqui presso Informagiovani * (n° giornate apertura 2014 / n° giornate apertura 2015) / popolazione residente (15-35 anni)	15%	18,13%	>=18%		BIANCIARDI DE PIANO

DIREZIONE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTÙ

AREA GIOVENTÙ E PARI OPPORTUNITÀ

Politica: **POLITICHE PER I GIOVANI**

Servizio Politiche Giovanili

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Realizzare azioni e progetti che promuovano l'autonomia giovanile, con particolare riferimento all'imprenditoria e all'accesso al lavoro e al credito
- 2) Promuovere l'aggregazione, la creatività e il protagonismo dei giovani.
- 3) Adottare un approccio trasversale e non settoriale alle azioni in favore dei giovani, realizzando un coordinamento dei diversi Servizi coinvolti nell'elaborazione e realizzazione delle politiche giovanili.
- 4) Promuovere la partecipazione nella vita pubblica e amministrativa dei giovani, sia a livello individuale che associato
- 5) Consolidare il posizionamento di Torino e valorizzare l'immagine della Città a livello cittadino e nazionale a seguito delle politiche pubbliche in favore delle giovani generazioni

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Avvio di un nuovo punto informativo coordinato con l'InformaGiovani	1.a	Entro il 31.12.2015	DE PIANO SEDDA
--	2	Progettazione e avvio sperimentazione procedura servizio consultazione/archiviazione on line degli atti del protocollo in arrivo e partenza	2.a	Progettazione entro agosto 2015	DE PIANO PRIMERANO
			2.b	Sperimentazione periodo settembre-dicembre 2015	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
--	3	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	3.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	DE PIANO
			3.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
--	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	3.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017 entro il 31.12.2015	DE PIANO
--	3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	4.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	DE PIANO
--	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti entro fine ciclo PEG	DE PIANO
--	5	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	5.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	DE PIANO
--	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno due scarti annui	DE PIANO
--	4	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	4.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	DE PIANO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	SETTORE / TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Centro Informagiovani	Messa a disposizione di informazioni sui principali temi di interesse giovanile (scuola, lavoro, professioni, estero, vita sociale, vacanze...)	Controllo e verifica del contenuto delle schede orientative disponibili (prodotte e aggiornate) suddivise per aree tematiche: almeno 300 tipologie di schede disponibili ogni giorno	Numero giornate di apertura del Centro in cui si trovano almeno 300 titoli di schede orientative disponibili	100% delle schede disponibili	100%	100%		DE PIANO SEDDA
2	Centro Informagiovani	Predisposizione di una rilevazione annuale della qualità percepita da parte di un campione rappresentativo degli utenti	Misurazione della qualità percepita	Risultato medio risultante dai questionari	Risultato medio complessivo = Buono (valore 4)	4, 3	>=4		DE PIANO SEDDA
3	Amministrazione e SCNV	Mantenimento dei livelli di qualità del servizio negli ambiti relativi ai sistemi di accreditamento (selezione, formazione, monitoraggio)		Mantenimento – a normativa vigente – nella 1^ classe della fascia di accreditamento	1^ classe della fascia di accreditamento	1^ classe	1^ classe		DE PIANO PRIMERANO
4	Comunicazione e promozione	Visibilità e utilità del sito torinogiovani.it come fonte di informazione per i giovani	Fruizione del sito torinogiovani.it	Numero di pagine visitate sul sito torinogiovani.it nel corso dell'anno	8.000.000	9.105.344	8.600.000		DE PIANO
5	Territorio e protagonismo giovanile	Favorire il coordinamento delle diverse iniziative dei Centri del Protagonismo Giovanile che si attuano nel territorio cittadino	Avvio tavoli di coordinamento	N. incontri del tavolo	4	ND	4		DE PIANO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

AREA GIOVENTÙ E PARI OPPORTUNITÀ

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

Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Favorire la promozione dell'uso del tempo per finalità sociali e collettive
- 2) Consolidare, valorizzare e promuovere il volontariato civico della Città
- 3) Sviluppare azioni e collaborazioni intersettoriali e interassessorili, nell'ottica del mainstreaming, cioè della trasversalità delle politiche di genere, ponendosi come obiettivo generale quello di integrare nelle scelte amministrative la consapevolezza di genere e la cultura dei diritti
- 4) Attuare azioni rivolte alla realizzazione delle pari opportunità e atte a favorire il superamento di ogni forma di discriminazione atto a consentire il pieno ed effettivo esercizio dei diritti da parte delle donne e della popolazione LGBT (Lesbian, gay, bisex, trans), attraverso la promozione della salute, la definizione di percorsi formativi, l'accesso al lavoro, lo sviluppo professionale e l'imprenditorialità, la lotta all'omofobia e la cultura dei diritti
- 5) Continuare a sostenere e potenziare progetti specifici come il Coordinamento Cittadino e Provinciale contro la violenza alle donne e l'Osservatorio sulla Salute delle donne

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Formazione di un sistema unico del "Volontariato Torino".	1.a	Realizzazione portale Volontari per Torino entro fine ciclo PEG	BIANCIARDI
4	2	Strategia Nazionale LGBT in collaborazione con UNAR (Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali) e Dipartimento Pari Opportunità: Portale Istituzionale LGBT	2.a	Completamento contenuti Portale Istituzionale LGBT entro il 30 luglio 2015	BIANCIARDI
5	3	Predisposizione progetto per la giornata mondiale contro la violenza sulle donne.	3.a	Presentazione progetto all'Assessore entro il 30.06.2015.	GERARDI
			3.b	Realizzazione progetto entro novembre 2015	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3-4	4	Perseguimento politiche di genere: a) Aggiornamento del Portale Irma e del sito Politiche di Genere. b) Elaborazione di un piano di comunicazione del Servizio Pari Opportunità al fine di favorire l'informazione interna all'Ente e con le Associazioni di settore.	4.a	Aggiornamento informatico entro il 30.10.2015.	GERARDI
			4.b	Presentazione del piano entro il 31.12.2015	
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	5.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017 entro il 31.12.2015	BIANCIARDI
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	6.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049	
-	7	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	7.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard entro fine ciclo PEG	
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno due scarti annui	
4	9	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	9.a	Validazione del piano obiettivi concordati con Servizi afferenti al Gruppo Pilotaggio LGBT	
			9.b	Rispetto del Piano degli obiettivi, relativamente alle attività di propria competenza, entro fine ciclo Peg	
			9.c	Relazione conclusiva sull'attuazione del Piano obiettivi LGBT entro fine ciclo PEG.	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Giovani per Torino	Gestione partecipazione volontari Giovani per Torino nell'ambito di eventi, manifestazioni e attività organizzate dalla Città e da soggetti esterni	Presenza dei volontari negli eventi, manifestazioni e iniziative.	Numero di eventi, manifestazioni e iniziative con presenza di volontari Giovani x Torino	40	40	40		BIANCIARDI
2	Senior Civico	Colloqui conoscitivi su appuntamento: informazioni ai nuovi utenti; assistenza e proposta di attività formative agli utenti attivi	I tempi di attesa per il colloquio di orientamento alle attività non devono essere superiori ai 5 giorni	N° dei colloqui effettuati nei termini / N° totale colloqui	5 gg	100%	100%		BIANCIARDI
3		Gestione partecipazione volontari Senior Civico nell'ambito di eventi, manifestazioni e attività organizzate dalla Città e da soggetti esterni	Presenza dei volontari negli eventi, manifestazioni e iniziative.	Numero di eventi, manifestazioni e iniziative con presenza di volontari Senior Civico	35	N.D.	35		BIANCIARDI
4	Ufficio LGBT - per il superamento delle discriminazioni basate su orientamento sessuale e identità di genere; Ufficio Pari Opportunità; CUG.	Attività informative sulla violenza di genere rivolta alle Circoscrizioni	-	N. incontri con presentazione di materiali informativi cartacei e online		N.D.	10		GERARDI
5		Iniziativa Istituzionali rivolte alla cittadinanza	Mantenimento delle iniziative 8 marzo, 17 maggio e 25 novembre	Realizzazione dell'iniziativa 8 marzo		100%	100%		GERARDI
				Realizzazione dell'iniziativa 17 maggio		100%	100%		BIANCIARDI
				Realizzazione dell'iniziativa 25 novembre		100%	100%		GERARDI
6	Iniziativa di informazione / sensibilizzazione	Realizzazione iniziative	N. attività di informazione e/o sensibilizzazione attuate		N.D.	3		BIANCIARDI	

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

AREA SERVIZI EDUCATIVI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Garantire l'offerta adeguata in relazione alla domanda attraverso un sistema integrato pubblico/privato
- 2) Garantire gli standard e la qualità educativa dell'offerta
- 3) Garantire il flusso delle risorse al sistema (beni, servizi, strutture, sistema informatico e banche dati)

OBIETTIVI DI AREA

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Progettare ed attuare il nuovo ISEE dall'anno scolastico 2015/2016 e valutarne l'impatto	1.a	Individuazione delle nuove fasce ISEE e delle tariffe ed attuazione della nuova disciplina di applicazione dell'ISEE alle tariffe dei Servizi Educativi	MAGNONI SPESSA
2	2	Attuare le iniziative di competenza collegate al progetto "BUROCRAZIA ZERO": Unificazione procedura iscrizione alle scuole del territorio cittadino	2.a	Trasmissione del progetto (<i>per le iscrizioni on-line e unificare procedura iscrizione per le scuole comunali e convenzionate</i>) al direttore Generale e all'Assessore di riferimento entro fine ciclo Peg	MAGNONI
-	3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	3.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	MAGNONI
-	4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	4.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	MAGNONI
-	5	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	5.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	MAGNONI
-	6	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	6.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	MAGNONI
-	7	Scarti di archivio e materiale obsoleto	7.a	Almeno due scarti annui	MAGNONI
--	8	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	8.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	MAGNONI
			8.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	MAGNONI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Scuola d'Infanzia a gestione diretta	Offerta servizio Scuola d'Infanzia	Capacità di risposta alla richiesta di posti nella Scuola d'Infanzia con offerta comunale a gestione diretta	Numero totale iscritti Scuola d'Infanzia a gestione diretta		8434	8259		MAGNONI
2	Nido d'Infanzia	Offerta servizio Nido d'Infanzia	Grado di soddisfazione della domanda servizio Nido d'Infanzia gestione diretta , appalto e convenzionata	Capacità ricettiva / (Capacità ricettiva+ lista di attesa) (1 graduatoria+straordinaria)		88	=>75%		MAGNONI
3	Nido d'Infanzia a gestione diretta:	Offerta servizio Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Costo orario a bambino del servizio di Nido d'Infanzia a Gestione Diretta	Valore totale spesa impegnata per Nidi / (numero bambini iscritti Nidi x giorni di apertura annui x numero ore medio di apertura giornaliera) (solo Gestione Diretta)		5,4	<= 5,4		GARBARINI MAGNONI CONTI
4	Scuola d'Infanzia a Gestione Diretta	Offerta servizio Scuola d'Infanzia	Costo orario a bambino del servizio Scuola d'Infanzia a Gestione Diretta	Valore totale spesa impegnata per la Scuola d'Infanzia / (numero bambini iscritti alla Scuola d'Infanzia x giorni di apertura annui x numero ore medio di apertura giornaliera) (solo Gestione Diretta)		4,13	<= 4,2euro		MAGNONI CONTI

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

SERVIZI EDUCATIVI

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

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Garantire l'offerta adeguata in relazione alla domanda attraverso un sistema integrato pubblico/privato
- 2) Garantire gli standard e la qualità educativa dell'offerta
- 3) Garantire il flusso delle risorse al sistema (beni, servizi, strutture, sistema informatico e banche dati)

OBIETTIVI

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	<p>Obiettivo pluriennale: Introduzione di innovazioni gestionali derivanti dal percorso partecipato Crescere 0-6.</p> <p>Introduzione di tempi diversificati di frequenza dei servizi</p> <p>1° step comunicazione all'utenza , raccolta adesioni e organizzazione dei servizi in base alla domanda</p> <p>2° step: definizione del progetto pedagogico in funzione della diversificazione dei tempi di fruizione nelle scuole d'infanzia interessate in modo significativo</p> <p>3° step :Estensione ai nidi d'infanzia comunali gestiti in regime di concessione delle innovazioni gestionali introdotte</p>	1.a	1) Documentazione attestante la comunicazione , riepilogo sintetico e analitico dei dati e progetto organizzativo presentati al Dirigente di area entro settembre 2015	SIMONE MORETTI PELLEGRINO CATTANEO NOTA
			1.b	2) Presentazione progetto ai Dirigenti competenti entro settembre 2015	NUNNARI NERI RASTELLO BLASICH TIOZZO
			1.c	3) Documentazione attestante la comunicazione , riepilogo sintetico e analitico dei dati e progetto organizzativo presentati ai Dirigenti entro settembre 2015	TOLOMEI

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	2	<p>Obiettivo pluriennale: Azioni a favore del consolidamento del sistema integrato cittadino</p> <p>- Individuazione degli elementi di qualità dei Servizi educativi per l'Infanzia Realizzazione di un programma di incontri per definire la "Grammatica della Qualità" in condivisione con i gestori dei servizi in concessione e in convenzione con la Città</p>	2.a	Presentazione al Dirigente di Area e all'Assessore del documento condiviso entro luglio 2015	SIMONE RONCAGLIO GHIDINI CELENTANO
2	3	<p>Obiettivo pluriennale: Azioni a favore del consolidamento del sistema integrato cittadino</p> <p>-Avvio di percorsi di formazione Realizzazione percorsi di formazione congiunta per le educatrici in servizio in nidi con diverse gestioni</p>	3.a	Sigla protocollo con Università di Torino e definizione condivisa del programma formativo entro giugno 2015	MARRELLA REGIO
2	4	<p>Obiettivo pluriennale: Linee di intervento volte a contrastare il fenomeno dell'"aging"</p> <p>- Sperimentazione di un progetto in collaborazione con l'Università degli Studi di Torino, di interventi diversificati di contrasto all'aging</p>	4.a	Realizzazione di un programma di sperimentazione e raccolta adesioni entro giugno 2015	CONTI POGGIOLI ORSOLANI TOMASELLI
				Avvio sperimentazioni con scadenza settembre 2015	POGGIOLI ORSOLANI TOMASELLI

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	5	Promuovere la salute presso le famiglie con bambini in età 0-6 anni anche non frequentanti - Realizzazione Progetto "Porta Palazzo" in collaborazione con ASLTO1 e Compagnia San Paolo.	5.a	Coinvolgimento di 20 famiglie non frequentanti i nostri servizi	BALISTRERI
2	6	Favorire l'avvicinamento alle lingue non materne a) Aumento del numero dei bambini fruitori del Progetto Lingue in collaborazione con l'Associazione Ulaoop b) Valorizzazione pedagogica del patrimonio linguistico presente nelle scuole d'infanzia	6.a	Incremento del 5% dei bambini coinvolti	PELIZZONI ANSALDO
			6.b	Attivazione di almeno 4 progetti specifici entro fine ciclo Peg	MARCELLINO PEVATO RUBIN SAGLIA VIGLIANI
2	7	Sostenere i bambini in condizioni di difficoltà a) Adeguamento al nuovo dettato di legge della documentazione relativa ai bambini disabili inseriti b) Sviluppo dell'intesa con il Ministero della Giustizia al fine di accogliere presso i servizi per l'infanzia comunali i bambini 0-6 anni temporaneamente ospiti con le mamme detenute del carcere Lo Russo Cotugno	7.a	Utilizzo delle nuove procedure di compilazione del PEI per i bambini inseriti nella scuole d'infanzia entro il 31/12/2015	CORSO BRISCESE GONELLA SEGALINI
			7.b	Approvazione nuovo protocollo d'intesa entro ciclo Peg	TROMBETTA
2	8	Sviluppare le relazioni tra i servizi per l'infanzia e la Città a) Presenza dei servizi comunali per la prima infanzia alle iniziative legate ad EXPO TO_MI 2015 b) Allestimenti permanenti o temporanei di spazi pubblici per promuovere e comunicare attività dei servizi c) Inserimento della Biblioteca Pedagogica nel Sistema Bibliotecario Urbano	8.a	Almeno 10 sedi partecipanti ad iniziative inserite nel calendario cittadino dell'evento	AUDANO
			8.b	Realizzazione di almeno 4 esposizioni entro ciclo Peg	PUCINI MERZAGORA
			8.c	Riversamento dati catalogo nel medesimo sistema e presenza catalogo online nel SISTEMA CITTADINO entro fine ciclo Peg	GUERRA M.

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	9	Intervento formativo per il personale amministrativo dei Circoli	9.a	rilevazione fabbisogni formativi personale amministrativo dei Circoli entro giugno 2015	CERULLO CHIONO
			9.b	predisposizione di un piano di intervento entro settembre 2015 e	
			9.c	Attuazione di un modulo entro il 31 dicembre 2015	
2,3	10	Definizione progetto di supervisione dei controlli del servizio di ristorazione scolastica, supporto all'adozione della scelte strategiche in merito alle azioni correttive da adottare, formazione e customer satisfaction.	10.a	Redazione entro maggio 2015	DE PIANO
			10.b	Attuazione entro settembre 2015	
2,3	11	Realizzazione customer satisfaction servizio di ristorazione scolastica nelle scuole del preobbligo	11.a	Entro giugno 2015	BAI
2,3	12	Predisposizione linee guida ulteriori innovazioni ambientali ristorazione scolastica come da progetto INNOCAT	12.a	Entro dicembre 2015	RAULE
2,3	13	Aggiornamento di n. 20 piani emergenza nelle scuole comunali	13.a	Entro dicembre 2015	BARRERI
2,3	14	Rielaborazione del DVR dell'Area sotto forma di testo unico, ricomprendente i vari aggiornamenti approvati negli ultimi anni	14.a	Entro ottobre 2015	BARRERI
2,3	15	Riorganizzazione degli uffici sulla base delle risorse umane effettivamente a disposizione a seguito dei pensionamenti di personale nel 2015	15.a	Attuazione riorganizzazione delle attività entro dicembre 2015	CAGNASSO

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	16	Realizzazione delle attività concordate nell'ambito del "Tavolo Tecnico della Riscossione", per la parte di propria competenza.	16.a	Entro il 31/12/2015	SPESSA NARDI
1,2,3	17	Attuare la Convenzione stipulata tra la Città e l'INPS per l'accesso alla banca dati ISEE di tutti i cittadini che richiedono prestazioni sociali e/o socio-sanitarie agevolate alla Città	17.a	Richieste a INPS delle credenziali d'accesso per gli utenti che erogano le prestazioni agevolate entro il ciclo PEG	FARDIN
			17.b	Attivazioni e revoche dell'accreditamento all'accesso alla banca dati entro il ciclo PEG	
			17.c	Report dei controlli sul corretto utilizzo della banca dati da parte degli utenti accreditati entro il ciclo PEG	
1,2,3	18	Progettare ed attuare il nuovo ISEE dall'anno scolastico 2015/2016 e valutarne l'impatto	18.a	Progettazione e individuazione delle nuove fasce ISEE e delle tariffe entro aprile 2015	NARDI
			18.b	Predisposizione della nuova disciplina di applicazione dell'ISEE alle tariffe dei Servizi Educativi entro giugno 2015	ORRU NARDI
			18.c	Predisposizione di un documento illustrativo dell'impatto prodotto dal nuovo ISEE, entro la fine del ciclo PEG	RIGOTTI NARDI
3	19	Sviluppare ed innovare il Sistema Informativo dell'Area Servizi Educativi, per il miglioramento continuo dei servizi ai cittadini e dei processi di lavoro Ristorazione scolastica aggiornamento automatico di prenotazione e ordine ai centri di cottura dei pasti alternativi e delle diete, entro Tariffe Predisposizione del sistema tariffario ed emissione dei mandati di pagamento per la gestione delle nuove offerte di orario dei servizi nidi e scuola dell'infanzia municipale	19.a	Conclusione delle attività previste entro ottobre 2015	RIGOTTI

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	20	Nidi d'infanzia: attuazione della procedura informatizzata di assegnazione del personale educativo supplente anno scolastico 2015 / 2016	20.a	Conclusione delle attività informatiche entro ottobre 2015	RIGOTTI
			20.b	Strumento utilizzato per le assegnazioni entro dicembre 2015	SCHILARDI
2	21	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	21.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	GONELLA PUCCINI
			21.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
1,2,3	22	Revisione dell'attuale sistema di specifiche di performance in funzione del prossimo PEG 2016: 1) analisi delle attuali performance 2) proposta modifiche e/o integrazioni da proporre al Dirigente di Area	22.a	Entro dicembre 2015	AVICO
-	23	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	23.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	CONTI DE PIANO SPESSA SIMONE

Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	24	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	24.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	CONTI DE PIANO SPESSA SIMONE
-	25	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	25.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	CONTI DE PIANO SPESSA SIMONE
-	26	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	26.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	CONTI DE PIANO SPESSA SIMONE
-	27	Scarti di archivio e materiale obsoleto	27.a	Almeno due scarti annui	CONTI DE PIANO SPESSA SIMONE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Acquisto servizio di pulizia da guano di volatile nelle scuole	Sopralluogo di verifica	Tempo di esecuzione del sopralluogo dalla data di ricezione richiesta	Numero sopralluoghi effettuati entro 25 gg/numero sopralluoghi richiesti		100%	90%		CAGNASSO
2	Personale - Procedimenti disciplinari	Gestione dei Procedimenti disciplinari	Conclusione dell'istruttoria dei procedimenti disciplinari nel rispetto delle modalità formali e dei tempi previsti	a) Istruttorie formalmente corrette / N. totale istruttorie annue	Assenza di errori formali	100%	100%		CHIONO CONTI
				b) Numero istruttorie svolte nel rispetto dei termini/N. totale istruttorie annue	Rispetto dei termini (60 gg.) Previsto da Dlgs 150/09	100%	100%		CHIONO CONTI
3	Personale	Gestione ricorsi Personale tempo determinato	Rispetto dei tempi di risposta	N. Ricorsi gestiti nei tempi indicati dall'avvocatura/ N. ricorsi ricevuti		100%	100%		SCHILARDI

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Personale	Controlli caricamento IRIS WEB istituti diversi a giornata intera per i nidi d'infanzia	Rispetto dei tempi	N. controlli effettuati nel rispetto dei tempi(per ogni mese entro il 10° giorno del mese successivo)/ N. totale dei controlli		100%	100%		CERULLO
5	Personale	Controlli caricamento IRIS WEB istituti diversi a giornata intera per le scuole d'infanzia	Rispetto dei tempi	N. controlli effettuati nel rispetto dei tempi(per ogni mese entro il 10° giorno del mese successivo)/ N. totale dei controlli		100%	100%		CERULLO
6	Personale	Gestione risorse umane personale amm.vo sede Aspettative per gravi motivi e per L. 104	Tempi di predisposizione atti per autorizzazione	N. richieste evase in 10 gg/n. richieste pervenute		100%	100%		CHIONO
7	Sostituzione personale scolastico	Rispetto budget della spesa per il personale a Tempo Determinato	Rispetto budget della spesa per il personale a Tempo Determinato	Spesa sostenuta (impegno meno economia di spesa)	Stanziamiento definitivo	Spesa sostenuta =<stanziamiento definitivo	Spesa sostenuta =<stanziamiento definitivo		SCHILARDI CONTI
8	Servizio sistema educativo integrativo 0-6 anni	Assegnazione tirocinanti nei nidi e nelle scuole d'infanzia	Rispetto dei tempi programmati per il calendario delle assegnazioni alle scuole e nidi d'infanzia (entro dicembre)	Numero di tirocinanti assegnati alle varie strutture (entro dicembre) / Numero tirocinanti da inserire con richieste valide pervenute entro il 30 ottobre		100%	100%		SIMONE AVICO
9	Servizio sistema educativo integrativo 0-6 anni	Predisposizione Piano di formazione per il personale dei Servizi Educativi	Comunicazione piano formativo ai colleghi (entro il mese di novembre)	Numero corsi attivati / Numero di corsi approvati		100%	100%		GUERRA M.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
10	Rapporti con i clienti esterni (imprese)	Garantire la stipula dei contratti relativi ad affidamento di servizi ed incarichi entro 90 giorni dall'aggiudicazione provvisoria (contratti stipulati dalla Direzione Servizi Educativi)		N° stipulazione contratti nel rispetto del valore di riferimento / N° complessivo dei contratti stipulati	90 giorni dall'aggiudicazione provvisoria	100%	98%		TOLOMEI
11	Gestione graduatorie Scuole d'infanzia	Garantire il buon funzionamento della graduatoria cittadini di accesso alle Scuole d'infanzia	Garantire tempi celeri nell'informazione alle famiglie sul numero dei posti disponibili nel corso dell'anno in ciascuna scuola comunale/statale/convenzionata	N. comunicazioni ad anno scolastico a tutte le scuole entro i termini previsti dalla circoalre (entro l'8 di ogni mese)		N. 6 comunicazioni	N. 6 comunicazioni		MORETTI
12	Commissione SANITARIA per accesso	Gestione delle domande pervenute per la priorità nell'accesso per problemi sanitari	Rispetto dei tempi di risposta	N. Domande pervenute entro il termine previsto dalla circolare cui viene data risposta entro la data di pubblicazione della graduatoria provvisoria / n. Totale di domande pervenute entro il termine		100%	100%		MORETTI
13	Scuola d'Infanzia a gestione diretta	Assegnazione dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti il servizio scuole dell'infanzia	Mantenimento tempi programmati per l'inserimenti dei nuovi bambini (rilevazione al 10 novembre)	Bambini inseriti nei tempi previsti/ bambini inseriti=1		98,77%	95%		TUTTI GLI RP ²

² PELLEGRINO, NUNNARI, NERI, BLASICH, BALISTRERI, AUDANO, ANSALDO, CELENTANO, POGGIOLI, GONELLA, MARCELLINO, MARRELLA, GHIDINI, PEVATO, SEGALINI, TIOZZO, PELIZZONI, VIGLIANI, ORSOLANI, TROMBETTA, , RONCAGLIO, BRISCESE, PUCCINI, TOMASELLI, NOTA, MERZAGORA, RUBIN SAGLIA, REGIO, CATTANEO, CORSO, RASTELLO,

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
14	Scuola d'Infanzia a gestione diretta	Assegnazione dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti il servizio scuole dell'infanzia	Assegnazione totale dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti (rilevazione al 10 novembre)	Posti assegnati per ogni scuola / posti disponibili per singola struttura (alla data dello scarico di novembre) =1 Calcolato per singola struttura		98,72%	99%		TUTTI GLI RP
15	Nidi d'Infanzia a gestione diretta	Ammissione al servizio educativo nei Nidi	Assegnazione totale dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti (rilevazione al 10 novembre)	Posti assegnati per ogni struttura / Posti disponibili per singola struttura Calcolato per singola struttura		96,93%	99%		TUTTI GLI RP
16	Scuola d'Infanzia a gestione diretta	Sportello amministrativo /informativo	Garantire l'orario apertura sportello	Totale settimane con sportello aperto 4 ore / totale settimane apertura servizio		100	100%		TUTTI GLI RP
17	Nidi D'Infanzia a gestione diretta	Sportello amministrativo /informativo	Garantire l'orario apertura sportello	Totale settimane con sportello aperto 4 ore / totale settimane apertura servizio		100	100%		TUTTI GLI RP

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
18	Gestione entrate della Divisione	Entrate da SORIS (comprese quelle coattive) escluso incassi anomali		N. rendicontazioni annue entro il 15 del mese relativo ai riversamenti del mese precedente		12 coattive 12 volontarie		12 coattive 12 volontari e	NARDI
19	Riscossione coattiva entrate	Aggiornamento Tabulati residui attivi		Numero aggiornamenti annui		2	Almeno 2 aggiornamenti annui		NARDI
20	Nidi in concessione	Gestione tariffe da nidi in concessione	Monitoraggio tariffe ed integrazione nidi in concessione	N. controlli effettuati	Almeno un controllo mensile sulle tariffe applicate dal gestore (e calcolo quota integrazione)- 10 mesi di funzionamento	7 controlli	N. 10 controlli annui		ORRU
21	Autocertificazioni ISEE	Controllo autocertificazioni per prestazioni agevolate		N. controlli autocertificazioni annui		294	Almeno 200 controlli autocertificazioni (non massivi) annuali		ORRU
22	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Erogazione Borse di studio da lasciti	Rispetto dei tempi per l'erogazione della borsa di studio	Borse di studio liquidate entro 40 gg dalla pubblicazione della graduatoria/borse di studio da liquidate ³		n.d.	100%		FARDIN
23	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Gestione sportelli al pubblico (infotariffe e infomorosità)	Garantire l'orario apertura sportello	N. giorni di apertura effettiva regolare (es. 9-12,00)/ N. giorni di apertura prevista		99%	98%		NARDI

³ Performance calcolabile in presenza di erogazione borse di studio nell'anno solare 2015

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
24	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Gestione sportelli al pubblico (infotariffe e infomorosità)	Garantire l'informazione sulle esigenze manifestate dai cittadini	N. report su: numero accessi, canale d'accesso e motivazioni e confronto con anno precedente	12 report mensili; 12 confronti con il medesimo mese dell'anno precedente	ND	12		SPESSA NARDI
25	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile Diritto allo Studio	Gestione cedole librarie - Scuole Primarie	Garantire tempi celeri nella liquidazione delle fatture presentate dai cartolibrari	Fatture inserite nell'atto di liquidazione entro 5 gg / fatture pervenute (da settembre a dicembre)		100%	100 %		FARDIN SPESSA
26	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Aggiornamento Tariffe a seguito di presentazione nuovo ISEE o per frequenza di altri fratelli	Garantire il ricalcolo della tariffa nelle tempistiche predefinite (a seguito delle segnalazioni di errore o variazioni)	Numero variazioni ISEE o numero aggiornamenti tariffe mensili effettuate entro il mese successivo alla segnalazione / numero variazioni o aggiornamenti necessari	100% sistemazioni errori o aggiornamenti entro il mese successivo alla segnalazione	100%	100%		ORRU RIGOTTI NARDI
27	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Pagamento Ristorazione Scolastica Comunicazione con le famiglie	Garantire tempi celeri nelle risposte alle richieste di informazione fatte dagli utenti (attraverso la posta elettronica)	Numero di risposte alle mail degli utenti entro 10 giorni lavorativi / numero di richieste pervenute		100%	99%		ORRU RIGOTTI NARDI
28	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Aggiornamento delle tariffe a seguito di variazioni di residenza	Garantire tempestività nel ricalcolo della tariffa	Numero delle variazioni di residenza lavorate, con aggiornamento tariffario mensile / N. cambi di residenza che determinano adeguamento tariffe		100%	100%		ORRU RIGOTTI NARDI
29	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Determinazione degli addebiti relativi ai bambini ritirati dal servizio Nidi e Scuola d'Infanzia	Tempistica della determinazione degli addebiti	Numero di addebiti effettuati / N. addebiti da effettuare		100%	100%		ORRU RIGOTTI NARDI
30	Servizio Coordinamento Amministrativo e Contabile	Pagamento ristorazione scolastica-Borsellino Elettronico	Garantire costantemente l'informazione all'indirizzo politico	N. report su: stato accertamenti e pagamenti in ogni ordine scolastico, servizi erogati e fasce Isee		ND	3 report trimestrali		NARDI RIGOTTI

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

SERVIZI EDUCATIVI

Politica: ATTIVITÀ INTEGRATIVE AL SISTEMA EDUCATIVO SCOLASTICO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sviluppare l'innovazione metodologica e didattica
- 2) Potenziare i servizi educativi per le famiglie e il tempo libero dei ragazzi
- 3) Realizzare convenzioni con le istituzioni per il potenziamento degli interventi educativi
- 4) Garantire standard educativi per bambini disabili e ragazzi svantaggiati

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,4	1	Sostituire l'assistenza specialistica erogata attraverso insegnanti comunali collocate a riposo con l'attivazione di altri interventi di minor costo e maggior flessibilità ed adattamento alle esigenze degli allievi	1.a	Attivare progetti di assistenza specialistica in sostituzione delle insegnanti entro fine ciclo PEG	GUERRA P.
2,3, 4	2	Sostenere i bambini in condizioni di difficoltà: <ol style="list-style-type: none"> a) Adeguamento al nuovo dettato di legge della documentazione relativa ai bambini disabili inseriti b) Sviluppo dell'intesa con il Ministero della giustizia al fine di accogliere presso i servizi per l'infanzia comunali i bambini 0-6 anni temporaneamente ospiti con le mamme detenute del carcere Lo Russo Cotugno 	2.a	Utilizzo delle nuove procedure di compilazione del PEI per i bambini inseriti nella scuole d'infanzia entro il 31/12/2015	RE
3,4	3	Accordo di programma sull'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate ai sensi della legge 104/90	3.a	Presentazione a Dirigente di Area ed Assessora della stesura definitiva dell'accordo di programma	RE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	4	<p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	4.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	MAGNONI
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	5.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	MAGNONI
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	6.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	MAGNONI
-	7	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	7.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	MAGNONI
-	8	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	8.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	MAGNONI
-	9	Scarti di archivio e materiale obsoleto	9.a	Almeno due scarti annui	MAGNONI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo	Utilizzo equilibrato delle risorse per attività di inserimento scolastico disabili	Differenziare l'offerta ottimizzando l'utilizzo delle alternative disponibili	N. scuole a cui si dà risposta / N. totale scuole primarie e secondarie di primo grado che ne fanno richiesta e la cui domanda è congrua con le indicazioni e i criteri formulati dalla Direzione Servizi Educativi	Risposta al 100% delle scuole che ne fanno richiesta	100%	90%		RE GUERRA P.
2	Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo	Tempo di istruttoria delle richieste delle scuole	Rispetto dei tempi	Istruttorie concluse entro 40 giorni / N. domande ricevute	40 giorni	100%	100%		RE
3	Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo	Assistenza alle scuole	Promozione incontri di co progettazione	N. di scuole in cui si è attuato 1 incontro / totale scuole primarie e secondarie di primo grado richiedenti	1 incontro all'anno per scuola	100%	100%		GUERRA P. RE
4	Magazzino ausilii	Monitoraggio inventari ausilii sulla base di una scheda predefinita		N. Monitoraggi presso le scuole interessate		14	Almeno 14 sopralluoghi		GUERRA P.
5	Sensibilizzazione	Attività formative sulla disabilità e rapporto con associazioni		N. sopralluoghi presso le scuole aderenti		15	Almeno 15 sopralluoghi		GUERRA P.

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

SERVIZI EDUCATIVI

Politica: ORIENTAMENTO, ADOLESCENTI E TORINO CITTÀ UNIVERSITARIA

Servizio Orientamento, Città Universitaria e Piano Adolescenti

LINEE STRATEGICHE:

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

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1, 3	1	Realizzazione Piano Adolescenti	1.a	Attivazione delle attività relative all'azione "mappe della conoscenza"	PELAZZA GALLIVANONE
			1.b	Attivazione delle attività relative all'azione "cultura del lavoro"	
2, 3	2	Potenziamento della gestione delle inadempienze scolastiche minori ROM: Sottoscrizione di un accordo procedurale intersettoriale con la Polizia Municipale – Nucleo Nomadi per la gestione delle linee guida sulle inadempienze scolastiche	2.a	Entro il 31.12.2015	PELAZZA RISO
1, 2, 3	3	Potenziamento dei servizi di orientamento scolastico sul territorio	3.a	Realizzazione di almeno 10 incontri di informazione orientativa per la scelta scolastica (uno per ogni Circoscrizione) rivolti ai docenti	PELAZZA MELGIOVANNI
			3. b	Realizzazione di almeno 10 incontri di informazione orientativa per la scelta scolastica (uno per ogni Circoscrizione) rivolti alle famiglie	
1,2	4	Creazione di strumenti di partecipazione per gli studenti universitari	4.a	Costituzione di almeno un tavolo cittadino dell'associazionismo universitario entro fine ciclo PEG	PELAZZA COVOLAN

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
4	5	Promozione internazionale di Torino come città universitaria	5.a	Attivazione del progetto "Torino in Erasmus" mediante coinvolgimento degli studenti torinesi in partenza per il programma Erasmus	PELAZZA COVOLAN
			5. b	Attivazione di una campagna di web marketing che promuova fuori dall'Italia il sito studyintorino.it.	
-	6	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	6.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	PELAZZA
-	7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	7.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	PELAZZA
-	8	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	8.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	PELAZZA
-	9	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	9.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	PELAZZA
-	10	Scarti di archivio e materiale obsoleto	10.a	Almeno due scarti annui	PELAZZA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Orientamento scolastico e professionale	Incontri di approfondimento dei risultati dell'orientamento con le famiglie	Restituzione del risultato dell'orientamento ai genitori dei ragazzi delle scuole richiedenti	1 incontro per scuola / N. scuole richiedenti (nel corso del 2015)		100%	100%		PELAZZA MELGIOVANNI
2	Orientamento scolastico e professionale	Monitoraggio e valutazione degli interventi di orientamento	Indagini di customer satisfaction	N. Questionari Somministrati	Questionari somministrati nel 2014 > questionari somministrati nel 2013	1596	1500		MELGIOVANNI
3	Orientamento scolastico e professionale	Consegna dei risultati dell'orientamento ed illustrazione personalizzata dei risultati alle insegnanti	Copertura delle classi richiedenti	N. classi orientate/ N. classi richiedenti	Almeno 250 classi	100%	100%		PELAZZA MELGIOVANNI
4	Piano Adolescenti	Realizzazione idee presentate dagli adolescenti	Bando di selezione per progetti	Graduatoria pubblicata entro 60 giorni dalla scadenza del bando	Giorni intercorsi tra la scadenza del bando e la pubblicazione della graduatoria	Nessun bando previsto nel 2015			GALLIVANONE
5	Inclusione scolastica	Dispersione scolastica e successo formativo	Rispetto dei tempi di risposta	Risposte entro 30 giorni dalla data di presentazione da parte delle scuole degli interventi classe / richieste pervenute	Risposte entro 30 giorni	100%	100%		RISO
6	Orientamento universitario	Incontri/colloqui con scuole secondarie di secondo grado		Numero colloqui effettuati		0		20	COVOLAN
7	Piano Adolescenti	Monitoraggio e valutazione dei Progetti afferenti il "Piano Adolescenti"		N. progetti valutati / n. complessivo progetti	18 progetti previsti nel 2015	N.D.	100%		GALLIVANONE

DIREZIONE CENTRALE CULTURA ED EDUCAZIONE

Politica: ISTITUZIONE DEI CENTRI DI CULTURA (ITER)

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Programmare, gestire e potenziare i servizi educativi e culturali per: i nidi, le scuole dell'infanzia, la scuole dell'obbligo, le famiglie
- 2) Promuovere la professionalità e la cultura educativa attraverso un processo permanente di formazione, di ricerca, di studio, d'analisi delle situazioni
- 3) Garantire spazi di conoscenza, luoghi aperti a genitori e figli
- 4) Perseguire, anche attraverso processi di strategie di rete, il confronto ed il dialogo con i soggetti pubblici e privati che operano nel campo culturale, educativo e scolastico

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° Indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2	1	Conseguire la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 per: LUDOTECHE.	1.a	Realizzazione delle attività previste nel piano di lavoro 2015/2016	MAGNONI
3	2	Apertura SET di Via Luini e nuova progettazione SET di C.so Cadore	2.a	Entro il 31.12.2015	MAGNONI
2,3	3	Predisposizione gara appalto per Cascina Falchera a seguito del dialogo competitivo	3.a	Affidamento entro Settembre 2015	VIROGLIO
4	4	Conduzione del corso professionale per Ludotecario	4.a	Rispetto del programma previsto	RIZZOLO
1,2,3,4	5	Formazione della nuova PO incaricata di gestire il Servizio: Centro di Cultura Arte e Creatività	5.a	Passaggio di consegne completato entro giugno 2015	ANFOSSI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° Indicatore°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3,4	6	Adozione nella contabilità di ITER dei nuovi criteri contabili previsti dalla normativa in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio (d.lgs 118/2001 e smi)	6.a	Atti di bilancio approvati dai Revisori dei Conti nei tempi previsti	CARUSO
1,2,3,4	7	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	7.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	MAGNONI VIROGLIO
			7.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
-	8	<p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	8.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	MAGNONI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	9	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	9.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	MAGNONI
-	10	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	10.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	MAGNONI
-	11	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	11.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	MAGNONI
-	12	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	12.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	MAGNONI
-	13	Scarti di archivio e materiale obsoleto	13.a	Almeno due scarti annui	MAGNONI
--	14	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	14.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	MAGNONI
14.b			Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	MAGNONI	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Centri di Cultura	Liquidazioni fatture	Liquidazione entro 30 giorni	Mandati liquidati entro 30 giorni / Numero mandati complessivi (In presenza di liquidità di cassa)	Tutti liquidati entro 30 giorni	98%	100%		MAGNONI CARUSO
2	Centri di Cultura	Percorsi rivolti a gruppi di studenti	Misurazione della qualità	Questionari con Giudizio medio = buono / totale questionari elaborati	Giudizio medio= buono (secondo valore della scala)	100%	100%		MAGNONI ANFOSSI RIZZOLO VIROGLIO
3	Centri di Cultura	Formazione ai docenti	Misurazione della qualità	Questionari con Giudizio medio = buono / totale questionari elaborati	Giudizio medio= buono (secondo valore della scala)	100%	100%		MAGNONI ANFOSSI RIZZOLO VIROGLIO
4	Centro Promozione Servizi	Comunicazione alle famiglie	Misurazione della qualità: Numero di contatti attivati	Numero Iscrizioni alla newsletter		730	800		MAGNONI
5	Centri di Cultura	Programmazione attività	Riduzione dei tempi individuazione classi	Individuazione delle classi entro 20 giorni dal ricevimento delle domande / domande ricevute	Tutte le domande evase entro 20 giorni	100%	100%		ANFOSSI RIZZOLO VIROGLIO
6	Programmazione attività - Rapporti con le scuole	Programmazione attività	Riduzione tempi comunicazione alle scuole	Comunicazione alle scuole entro 20 giorni dal ricevimento programmazione Centri di Cultura / N. pratiche ricevute		100%	100%		MAGNONI
7	Segreteria	Registrazione determine	Riduzione tempi	Determine registrate entro 24 ore/Determine complessive (In presenza di liquidità di cassa)		100%	100%		CARUSO MAGNONI
8	Formazione/tirocini	Programmazione attività	Attivare moduli formativi	Numero Iniziative attivate senza compenso docenti		2	2		MAGNONI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
9	Sicurezza e prevenzione	Programmazione delle visite dei lavoratori con i Medici Competenti		lavoratori avviati a visita nei tempi previsti / n° lavoratori previsti	45 Lavoratori Previsti Nel 2015	67 nel 2013		100%	CARUSO MAGNONI
10	Sicurezza e prevenzione	Incontri di aggiornamento / programmazione con Medici Competenti e RLS		Incontri effettuati / incontri previsti	2 Incontri Previsti Nel 2014	2 nel 2013	100%		CARUSO MAGNONI




CITTA' DI TORINO

DIREZIONE CENTRALE CULTURA, EDUCAZIONE E GIOVENTU' - SERVIZIO BIBLIOTECHE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : ISCRIZIONE E PRESTITO

DOCUMENTO	SQS_BIBL_01
REV.	0 DEL1/1/2015
REDAZIONE	BONINO
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	MESSINA

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

 DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI - SERVIZIO "Acquisto beni e servizi" SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : RISTORAZIONE SCOLASTICA						DOCUMENTO	SQS_SEDR_01	
						REV. 4	del 24-7-2015	
						REDAZIONE	BAI	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	Dr.ssa Mariangela De Piano	
Prestazione	Caratteristiche del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Responsabilità se diversa dal Settore	Performance di qualità		procedura applicabile/note
						Indicatore	Valore soglia base anno	
Ristorazione standard	Comunicazione del menù base a tutte le famiglie degli alunni		Publicazione del menù sul portale della ristorazione scolastica entro il 30 agosto	manca pubblicazione sul portale della ristorazione scolastica entro il 15 settembre	SETTORE BILANCIO, SISTEMA INFORMATIVO E TARIFFE DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI	non presente	non presente	PGSer QMSD 06
			Nelle scuole primarie affissione del menù settimanale aggiornato tutte le settimane nel refettorio	manca affissione		controlli conformi/n. controlli	97%	PGSer QMSD 06
	Erogazione servizio a tutti gli utenti richiedenti		Erogazione pasto a tutti gli alunni iscritti al servizio presenti a scuola entro le ore 9,30	manca erogazione pasto		controlli conformi/n. controlli	100%	PO Sett. D07 B1
	Rispetto del menù definito		Rispetto giornaliero del menù definito	manca rispetto valore soglia	Settore Edilizia Scolastica	(n. giorni con rispetto menu definito* n. scuole)/ (n. gg apertura servizio * n. Scuole)	95%	PO Sett. D07 B1
	Disponibilità a fornire la frutta a metà mattina come seconda colazione		Attivazione del servizio nelle scuole dell'obbligo entro 5 gg dalla richiesta della classe	il servizio non viene offerto entro 10 gg da richiesta		n. scuole richiedenti con rispetto tempi/n. scuole richiedenti	98%	Carta dei Servizi
	Adeguatezza delle porzioni offerte alle esigenze alimentari degli alunni		Nelle scuole dell'obbligo esposizione delle porzioni standard per potere operare il confronto mediante "piatto campione"	manca esposizione piatto campione		controlli conformi/n. controlli	98%	PO Sett. D07 B3
	Fornitura di adeguata dotazione per consumare il pasto in modalità self-service		Nelle scuole dell'obbligo la dotazione comprende idoneo vassoio arancione, stoviglia per il primo piatto, stoviglia per il secondo piatto e il contorno, bicchiere, tovagliolo e posate	manca dotazione		controlli conformi/n. controlli	98%	PO Sett. D07 B3
Controllo sul servizio	Garanzia di fornire carne bovina di razza piemontese		Appartenenza della carne bovina distribuita alla razza piemontese	Non conformità analitica DNA Bovino		controlli conformi/n. controlli	93%	PO Sett. D07 B3
	Garanzia di fornire ortofrutta biologica/produzione integrata		L' ortofrutta è biologica/produzione integrata	Non conformità analitica e etichettatura non rispondente		controlli conformi/n. controlli	95%	PO Sett. D07 B3
	Sicurezza alimenti forniti e idoneità dei locali e delle attrezzature		Effettuazione di almeno un controllo all'anno in ogni scuola svolto da personale interno	controllo non avvenuto presso la scuola		scuole controllate almeno una volta/n. scuole totale	99%	PO Sett. D07 B3
			Effettuazione di almeno un controllo all'anno in ogni scuola svolto da personale esterno del laboratorio incaricato	controllo non avvenuto presso la scuola		scuole controllate almeno una volta/n. scuole totale	99%	PO Sett. D07 B3
		Effettuazione di almeno quattro controlli all'anno presso ogni Centro di Cottura delle IA effettuato da personale esterno del laboratorio incaricato	n. controlli inferiori a 4 presso il centro di cottura		centri di cottura controllati almeno 4 volte/n. centri cottura totale	100%	PO Sett. D07 B3	



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI - SERVIZIO "Acquisto beni e servizi"

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : RISTORAZIONE SCOLASTICA

DOCUMENTO	SQS_SEDR_01
REV. 4	del 24-7-2015
REDAZIONE	BAI
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	Dr.ssa Mariangela De Piano

Prestazione	Caratteristiche del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Responsabilità se diversa dal Settore	Performance di qualità		procedura applicabile/note
						Indicatore	Valore soglia base anno	
Manutenzione elettrodomestici	Efficienza grossi elettrodomestici		Intervento di riparazione per i grossi elettrodomestici entro gg. 10 dal guasto	mancata riparazione entro 10 gg.		N° controlli conformi/n° controlli totali	90%	PO Sett. D07 B3+IL_Ser_SEDR_01 Manutenzioni
Manutenzione locali	Manutenzione locali a carico imprese ristorazione		Rispetto tempistica per richiesta ed esecuzione intervento manutentivo come da IL_Ser_SEDR_01 Manutenzioni	mancato rispetto tempistiche		n. interventi richiesti ed eseguiti nei tempi previsti da IL_Ser_SEDR_01 Manutenzioni/n. interventi richiesti	95%	PO Sett. D07 B3+IL_Ser_SEDR_01 Manutenzioni
	Manutenzione locali a carico Edilizia Scolastica		Invio segnalazione da parte del servizio nei tempi previsti	mancata comunicazione nei tempi previsti		n° richieste inviate nei tempi previsti/n° richieste	98%	PO Sett. D07 B3
Ristorazione personalizzata	Attivazione menù "in bianco" in alternativa al menù standard		il menù "in bianco" viene offerto in giornata in alternativa al menù standard quando richiesto dal genitore entro le ore 9,30	mancata erogazione menù in bianco		n° menù in bianco erogati/n° menù in bianco richiesti	98%	PO Sett. D07 B1
	Predisposizione menù personalizzato a fronte di documentate esigenze alimentari		il rinnovo o l'attivazione ex novo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno fin dall'inizio dell'anno scolastico se la richiesta, corredata da adeguato certificato medico perviene entro il mese di giugno	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il rinnovo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno entro 40 giorni dall'inizio dell'anno scolastico se la richiesta, corredata da adeguato certificato medico perviene nel periodo fra luglio/agosto	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il rinnovo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno entro 40 gg dalla presentazione della richiesta, qualora la richiesta, corredata da adeguato certificato pervenga in data successiva a quella di inizio anno scolastico	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il menù personalizzato in caso di nuova richiesta, corredata da idoneo certificato medico, presentata nei mesi di luglio/agosto, viene reso disponibile all'alunno entro 15 gg dall'inizio dell'anno scolastico	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
			il menù personalizzato in caso di nuova richiesta, corredata da idoneo certificato medico, presentata durante l'anno scolastico, viene reso disponibile all'alunno entro 10 gg dalla richiesta	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti		n. diete fornite nei tempi prefissati/n. diete richieste	98%	PO Sett. D07 B1
	Attivazione menù "alternativo" per esigenze etico-religiose		il menù "alternativo" viene offerto all'alunno entro 10 gg dalla richiesta	mancata fornitura entro 10 gg		n. menu alternativi forniti nei tempi prefissati/n. menu alternativi richiesti	98%	PO Sett. D07 B1
Ascolto	Presenza in esame dei reclami dei cittadini	L 241/90	Il Settore risponde entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato reclami	mancata risposta nei 30 gg		n. risposte a reclami fornite entro 30 gg/n. reclami pervenuti	100%	PGSer QMSD 06





CITTA' DI TORINO


SERVIZI EDUCATIVI - SERVIZIO EDUCATIVO INTEGRATO 0-6


SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA

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

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Ambientamento	Partecipazione dei genitori		realizzazione di una riunione con le famiglie dei bambini nuovi iscritti entro 31 Luglio	non previsto		non previsto	-	POSett D07A 01
	Partecipazione dei genitori		Realizzazione di almeno 1 Colloquio individuale con ciascuna famiglia prima che inizi la frequenza	non previsto		n° bambini inseriti con colloquio prima della frequenza su n° totale bambini da inserire	90%	POSett D07A 01
	Disponibilità del servizio		Definizione calendario inserimento per gruppi entro la realizzazione della riunione genitori	non previsto		non previsto	-	POSett D07A 01
	Comunicazione del servizio		Consegna preventiva della data inizio ambientamento sul promemoria genitori	non previsto		n° calendari consegnati preventivamente su n° bambini da inserire	90%	POSett D07A 01
	Disponibilità del servizio	REG. 231 - NIDI. Art. 25- periodo degli inserimenti: settembre / ottobre	inizio dell'ambientamento per nuovi iscritti in prima graduatoria entro 31 ottobre (esclusi assenti o chiamati successivamente al 1 settembre)	ritardo oltre 1 mese		n° bambini avviati all'ambientamento entro 31/10 (esclusi assenti o chiamati successivamente al 1 settembre) su totale bambini avviati (esclusi assenti o chiamati dopo 1/9)	100%	POSett D07A 01
	monitoraggio del servizio		redazione di almeno 1 osservazione sull'ambientamento per ogni bambino nuovo iscritto (scheda di osservazione in ambientamento)	non previsto		n° bambini di cui è stata compilata almeno 1 osservazione sul totale bambini in ambientamento (esclusi bambini ritirati durante l'ambientamento)	95%	POSett D07A 01
	Salute e sicurezza del bambino	Protocollo d'Intesa con AASSLL: il personale acquisisce dal genitore o da chi esercita la potestà, informazioni relative alla salute del bambino utilizzando una griglia	Compilazione Griglia ASL per ogni bambino nuovo iscritto	assenza della scheda		n° griglie ASL individuali compilate sul totale bambini nuovi iscritti	100%	POSett D07A 01
	Salute e sicurezza del bambino	Protocollo d'Intesa con AASSLL: per i bambini con possibile rischio e/o bisogno conclamato, il personale socio-sanitario consegna un estratto della scheda socio sanitaria al nido prima dell'inserimento del bambino	Consegna dell'estratto scheda Socio-Sanitaria prima dell'inserimento (nei casi previsti dal Protocollo d'intesa ASL)	assenza della scheda		N° di estratti schede sociosanitarie consegnate al nido sul totale bambini con casistica prevista dal protocollo	100%	POSett D07A 01

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Esperienze educative per il bambino	disponibilità di esperienze educative diversificate		Ogni bambino di età superiore a 12 mesi, in ogni mese di presenza (se presente almeno 10 giorni al mese), è coinvolto in almeno una esperienza educativa per ciascuna delle aree di sviluppo (area motoria, comunicazione e linguaggi, cognitiva, affettivo-relazionale-sociale)	non previsto		n° bambini coinvolti come da std sul totale bambini presenti come da std	98%	POSett D07A 02
	disponibilità di esperienze educative diversificate		Ogni nido, entro il mese di novembre, redige un Progetto Annuale di Nido secondo modalità comuni a tutto il sistema nidi previste dalla Procedura di Progettazione PO.. e dall'Istruzione di Lavoro "Progetto Annuale di Nido" e lo affigge su una bacheca in consultazione per i genitori entro il mese di dicembre	non previsto		NON PREVISTO		
	disponibilità di esperienze educative diversificate		Ogni bambino di età superiore ai 12 mesi (esclusa la sezione lattanti), nel corso dell'anno scolastico effettua almeno 15 attività di esplorazione dell'ambiente esterno, svolgendo anche esperienze educative secondo quanto previsto dal Progetto Annuale di Nido, in momenti temporali diversi	non previsto		n° dei bambini che effettuano esperienze educative come da std sul totale bambini	95%	POSett D07A 02
	comunicazione relativa al servizio		l'uscita didattica svolta a piedi viene comunicata nello Spazio Comunicazione Famiglie almeno il giorno prima.	non previsto		non previsto	--	POSett D07A 02
Accoglienza / Ricongiungimento	disponibilità del servizio		l'Accoglienza viene svolta con una apertura minima di un'ora	non previsto		n° giorni in cui l'accoglienza viene svolta come da std sul totale giorni di apertura del servizio	90%	POSett D07A 02
			il Ricongiungimento viene svolto con apertura minima di un'ora complessiva nelle varie uscite	non previsto		n° giorni in cui il ricongiungimento viene svolto come da std sul totale giorni di apertura del servizio	95%	POSett D07A 02
	contenuto tecnico del servizio	REG. 231 - NIDI	L'accoglienza ed il ricongiungimento sono eseguiti in presenza di almeno un educatore	non previsto		n° giorni in cui accoglienza e ricongiungimento vengono svolti come da std sul totale giorni di apertura del servizio	100%	POSett D07A 02
	Comunicazione del servizio		al momento del ricongiungimento, alla famiglia viene fornita informazione a richiesta sulla giornata del bimbo (si utilizzano le informazioni registrate su quaderno/agenda di sezione)	non previsto		non previsto	--	
	comunicazione del servizio	Accordo collettivo nazionale sui servizi pubblici essenziali ARAN-OO.SS del 19/09/2002	Le variazioni degli orari di accoglienza e ricongiungimento sono comunicate ai genitori ed ai cittadini con almeno 5 giorni di anticipo	non previsto		non previsto	--	POSett D07A 02

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note	
Igiene personale del bambino	contenuto tecnico del servizio		Il cambio delle lenzuola fornite dal nido deve essere effettuato almeno ogni 15 giorni lavorativi (salvo ulteriori casi specifici di necessità di sostituzione)	non previsto		n° cambi effettuati come da std sul totale cambi effettuati	90%	POSett D07A 02	
Relazioni con le famiglie	Disponibilità del servizio	REG 231 - NIDI (ARTT. 12-13)	Durante l'anno scolastico si svolgono 3 riunioni con i genitori (ad esclusione delle riunioni dei genitori dei nuovi iscritti): - una di presentazione ad inizio anno - una di confronto a metà anno - una di restituzione e verifica a fine anno	NON RISPETTO DELLO STD		non previsto	--		
	Disponibilità del servizio		Nel corso dell'anno viene proposto alle famiglie almeno 1 colloquio individuale con i genitori di ciascun bambino (oltre al colloquio in ambientamento)	non previsto		n° colloqui effettuati come da std sul totale bambini iscritti	95%	POSett D07A 02	
	tempestività del servizio		I colloqui richiesti dalla famiglia vengono presi in carico entro 3 giorni dalla richiesta	non previsto		n° colloqui presi in carico come da std sul totale colloqui richiesti dalle famiglie	98%	POSett D07A 02	
	disponibilità servizio		Il personale amministrativo riceve i genitori presso il nido almeno 4 ore alla settimana	non previsto		n° settimane in cui il personale amministrativo riceve i genitori presso il nido come da std, sul totale settimane di apertura del servizio	95%	POSett D07A 03 (orario comunicato presso la struttura)	
vigilanza e Sicurezza bambini	Vigilanza accesso alla struttura		Attività di vigilanza dell'ingresso durante tutte le fasce orarie di apertura	manca del controllo anche solo in una fascia oraria di apertura		n° giornate con controllo come da std / totale giornate di apertura	100%	POSett D07A 02	
	sicurezza e prevenzione incendi	Legge 81/2008	Corretta compilazione del Registro dei Controlli secondo quanto previsto dalla normativa vigente	manca compilazione del registro		non previsto	--	POSett D07A 02	
		Legge 81/2008	Effettuazione delle 2 prove annuali previste	manca effettuazione di prove nell'anno			non previsto	--	POSett D07A 02
		Legge 81/2008	Aggiornamento mensile della cassetta del pronto soccorso contenente i prodotti come previsto dalla normativa	non previsto			non previsto	--	POSett D07A 02
	gestione emergenze sanitarie	Protocollo d'Intesa Città di TO - AASSLL TO 1 e 2 - Anno 2009	Allontanamento dei bambini con sintomi previsti dal Protocollo d'Intesa con le AASSLL accompagnato da consegna al genitore del modulo relativo	non previsto			non previsto	--	ILSett D07A 03
		attuazione della procedura prevista per ogni infortunio occorso.	non previsto			non previsto	--	POSett D07A 02	
struttura nido/ spazi	pulizia (spazi e materiali per bambini)		viene rispettato il piano di pulizia definito da capitolati e direttive applicabili	non previsto		non previsto	--	POSett D07A 03	

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note	
struttura nido/ organico	organico	REG 231 - NIDI 1 educatore ogni 5 lattanti iscritti; 1 educatore ogni 6 piccoli iscritti; 1 educatore ogni 8 grandi iscritti 1 operatore ogni 15 bambini	La dotazione organica del personale educativo rispetta i seguenti rapporti educatori /bambini >=1/5 lattanti iscritti >=1/6 piccoli iscritti >= 1/8 grandi iscritti	rapporto minimo di Regolamento non rispettato	SETTORE PERSONALE	non previsto	--	PGDiv D07_01	
			la presenza giornaliera di personale educativo garantisce il rapporto educatori / bambini presenti >=6	rapporto minimo di Regolamento non rispettato	SETTORE PERSONALE	numero di giorni in cui è rispettato il rapporto come da std sul totale giorni apertura	100%	PGDiv D07_01 si applica ai giorni di servizio ordinario (no scioperi, calamità)	
			Nelle strutture il cui personale è dipendente comunale la dotazione organica assistenti è >=1/15 rispetto ai bambini presenti		SETTORE PERSONALE	% giorni con organico conforme	100%	PGDiv D07_01	
			Nelle strutture il cui personale è esternalizzato l'esecuzione del contratto è conforme al capitolato			non previsto	--	PGDiv D07_01	
		legge regionale 3 del 1973 art. 15: a ciascun asilo nido devono essere assegnati puericultrici in numero di almeno 1 ogni 10 bambini	il personale educativo presente giornalmente rispetta il rapporto numerico educatori/bambini presenti >=1/10 in tutte le fasce orarie	presenza di personale educativo < 1/10		n° giorni con rapporto rispettato su totale giorni apertura	100%	prevedere rilevazione in orari diversi della giornata	
	disponibilità del servizio nido	REG 231 - NIDI	rispetto del n° dei giorni di apertura previsti dal calendario scolastico					--	
		REG 231 - NIDI L'orario di apertura, in relazione alla presenza dei bambini, è compreso indicativamente tra le ore 7,30 e le ore 17,30 dal lunedì al venerdì	nei giorni in cui il nido è aperto, rispetto dell'orario di apertura previsto dal regolamento nidi, da circolari attuative interne o dai casi previsti dalla normativa.				n° giorni con orario riespettato come da std sul totale giorni apertura	100%	

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

DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

Politica: ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE E SUPPORTO ALLA STRUTTURA CENTRALE E ALLE STRUTTURE PERIFERICHE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Riordinare i criteri di accesso e di contribuzione alle prestazioni e sviluppare i relativi sistemi di controllo
- 2) Riorganizzare i servizi e gli uffici per migliorare l'accesso e la presa in carico dell'utenza
- 3) Introdurre nuovi sistemi di valutazione della qualità nei servizi
- 4) Qualificare l'offerta mediante il miglioramento e l'affinamento dei processi di comunicazione e informazione dei cittadini
- 5) Sviluppare e razionalizzare le risorse strumentali per rispondere alle esigenze dei servizi
- 6) Sviluppare banche dati anche per sviluppare analisi per centri di costo

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Riclassificazione del bilancio della Direzione ai fini dell'adeguamento alle disposizioni del nuovo sistema contabile di cui al decreto legislativo n° 126 dell'8 agosto 2014	1.a	Predisposizione nuove schede di bilancio suddivise per singolo Servizio	MARCHISIO MAZZA
3	2	Individuazione linee operative finalizzate al miglioramento della qualità degli atti amministrativi.	2.a	Formazione interna agli operatori	MARCHISIO MAZZA
1	3	Revisione della procedura di assistenza economica per adeguarla alla nuova gestione dei pagamenti degli assegni di cura degli anziani non autosufficienti.	3.a	Individuazione nuova procedura	AVOLIO
1, 2	4	Predisposizione di strumenti di gestione/monitoraggio per l'introduzione dell'ISEE ai fini dell'erogazione delle prestazioni sociali.	4.a	Individuazione strumento operativo	AVOLIO
5	5	Centralizzazione gestione personale Casa di Riposo "D. Cimarosa	5.a	Revisione procedure gestionali	BARERA
			5.b	Riassegnazione carichi di lavoro	
3	6	<i>Servizio di autorizzazione e vigilanza sui presidi socio – assistenziali e Servizio formazione SFEP</i> Realizzazione del programma di estensione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001	6.a	Rispetto del piano delle attività approvato 2015/2016	GAETA FRACELLI LEARDINI
5	7	Rilevazione delle esigenze di nuovi apprendimenti e rafforzamento delle competenze	7.a	Formulazione e programmazione di nuovi corsi di formazione	LEARDINI
-	8	Redazione Piano di Organizzazione della sicurezza e delle emergenze nel complesso ex IRV (Passepartout e associazioni)	8.a	Consegna della D.V.R. e procedure entro il 31.12.2015	MARINO'

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	9	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	9.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015 Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	GAETA LEARDINI
2	10	Predisposizione di schemi tipo dei disciplinari per le concessioni / messa a disposizione di locali ed aree da destinarsi a servizi socio-assistenziali	10.a	Entro fine Ciclo Peg	MERANA SCAVINO COZZA
3	11	Predisposizione e somministrazione di un questionario di customer satisfaction agli altri Servizi della direzione sulle attività del Servizio Concessioni	11.a	Entro fine Ciclo Peg	COZZA
-	12	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	12.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	GAETA SCAVINO
-	13	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	13.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	GAETA SCAVINO
-	14	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	14.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	GAETA SCAVINO
-	15	Scarti di archivio e materiale obsoleto	15.a	Almeno due scarti annui	GAETA SCAVINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Contabilità - Cassa	Funzionamento dello Sportello Cassa	Sportello attivo per l'incasso di quote, contributi e rette relativi ai servizi sociali erogati, caricamento card per i pasti a domicilio o presso centri convenzionati per anziani, erogazione sussidi <i>una tantum</i> per utenti in situazioni di bisogno con carattere d'urgenza	n°settimane di apertura con rispetto orari / 52	Apertura sportello 18 ore settimanali (3 ore e 15 minuti giornaliere per 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, il mercoledì pomeriggio 2 ore)	100%	100%		MARCHISIO MAZZA
2		Versamento al Servizio Risorse Finanziarie degli incassi ricevuti dai cittadini mediante forme di pagamento diverse dai contanti		n° versamenti annui		35	35		
3	Sistema Informativo	Elaborazione di dati di riepilogo relativi all'utenza e alle risorse in relazione agli interventi		n° monitoraggi annuali		5	5		MARCHISIO AVOLIO
4		Pubblicazione dei dati su intracom		N° pubblicazioni annuali	Almeno una pubblicazione annua	1	1		
5	Logistica - Patrimonio	Esecuzione e completamento (inclusa la compilazione della scheda tecnica con i criteri di ripartizione delle utenze) delle verifiche e dei sopralluoghi presso gli immobili assegnati alla Direzione		n°concessioni conformi per completezza e tempi / n°determinazioni di concessione approvate nell'anno		100%	100%		SCAVINO COZZA
6	Politiche Formative - SFEP	Risposta alle e-mail di richiesta di informazioni, chiarimenti e altri tipi di domande, giunte a sfep@comune.torino.it		n° risposte fornite entro i tempi di riferimento / n° richieste ricevute	3 gg	99%	99%		GAETA LEARDINI
7	Politiche Formative - SFEP	Somministrazione di un questionario di customer satisfaction ai partecipanti ai corsi curriculari (con profilo standard) SFEP		n° giudizi positivi / n° totale giudizi		100%	100%		GAETA LEARDINI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	URC (Ufficio Rapporti con il Cittadino)	Accoglienza ed ascolto dei cittadini con valenza professionale (assistente sociale) relativamente alle prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie offerte dall'amministrazione	Apertura sportello per 12 ore settimanali (3 ore al giorno, martedì escluso)	n° settimane di apertura dell'URC con rispetto orari / 52		100%	100%		GAETA PASQUINO
9		Fornire informazioni sullo stato di avanzamento del procedimento ad ogni singolo cittadino interessato oppure ad altri Uffici a cui il cittadino si è rivolto		n° casi in cui la comunicazione è fornita nel rispetto dei tempi di riferimento / n° casi complessivi	Max 10 gg dalla data della richiesta	99%	99%		
10	Gestione del Personale	Supporto al personale dipendente in procinto di collocamento a riposo:ricostruzione delle modalità di effettuazione delle prestazioni lavorative sino all'anno 1990 (ex art.1 c.2quater l.n.14/2012 e Dlgs n.67/2011)		n° di risposte entro i tempi di riferimento / n° richieste pervenute	30 gg	100%	100%		GAETA BARERA
11	Vigilanza	Visite ispettive della Commissione di vigilanza ai PSA soggetti a vigilanza		n° visite ispettive / n° PSA soggetti a vigilanza		50%	>=50%		GAETA FRACELLI
12		Emissione del provvedimento di recepimento del verbale della visita ispettiva		N° visite ispettive per cui è rispettato il valore di riferimento / N° visite ispettive	Emissione di almeno un provvedimento per ogni visita ispettiva realizzata	N.D.	100%		
13	Servizio Interno	Realizzazione del piano di formazione		N° dei corsi realizzati/ N° totale dei corsi previsti		100%	100%		GAETA MARINÒ
14	Prevenzione e Protezione	Attività di consulenza ai Servizi in tema si sicurezza sui luoghi di lavoro		n° di risposte entro i tempi di riferimento / n° richieste pervenute	15 gg	100%	100%		

Politica: ANZIANI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sostenere con processi integrati le fasi dell'invecchiamento, configurando un sistema di risposte semiresidenziali e residenziali anche temporanee, anche tramite l'interazione con il privato sociale e la comunità locale
- 2) Sviluppare, di concerto con le AA.SS.LL. cittadine, il ruolo di programmazione, indirizzo e monitoraggio e gestione tecnico - finanziaria proprio del livello pubblico
- 3) Contribuire alla progettualità dei presidi a gestione diretta diversificandone l'offerta e migliorandone l'organizzazione gestionale
- 4) Garantire l'offerta dei servizi essenziali alle persone beneficiarie di prestazioni a fronte della drastica riduzione dei trasferimenti statali e regionali

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILI
1, 2	1	Anziani non autosufficienti: - Ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure - Definizione nuovo accordo con le Asl per la gestione degli interventi domiciliari nell'anno 2015	1.a	Funzionamento a regime degli sportelli di accesso e dei nuovi processi valutativi	MERANA GILI FIVELA FESSIA
			1.b	Riequilibrio dei rapporti finanziari in materia anche in attuazione delle nuove norme in materia di armonizzazione contabile	
3	2	Realizzazione e messa on line del sito "Informanziani" nell'ambito del progetto di costruzione del portale della Direzione Politiche Sociali	2.a	Creazione entro il 30/11/2015 della rubrica dei Presidi per Anziani non autosufficienti accreditati	D'ALESIO FOGGETTI
			2.b	Entro il 31/12/2015	GILI FIVELA FESSIA D'ALESIO FOGGETTI
4	3	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi per anziani (con particolare riferimento al riconoscimento dell'integrazione della retta per i ricoveri di anziani)	3.a	Revisione del percorso di accesso alla prestazione e della relativa modulistica	D'ALESIO
			3.b	Simulazioni finalizzate all'individuazione delle nuove fasce ISEE	
			3.c	Definizione nuove fasce ISEE	
-	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	MERANA
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	5.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	MERANA
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	6.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	MERANA
-	7	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	7.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	MERANA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno due scarti annui	MERANA
-	9	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	9.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	MERANA
			9.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Anziani – Residenzialità	Revisione dei casi al mutare delle condizioni economiche dalle persone		n° controlli annuali per la revisione		4	>=4		MERANA D'ALESIO
2	Anziani- Gestione Amministrativa (con i Servizi Sociali Circoscrizionali)	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari e relative anticipazioni effettuate		2 verifiche annuali dei riepiloghi dell'utenza insolvente inviati dai Servizi Sociali decentrati nei tempi di riferimento		2	>=2		MERANA FESSIA
3	Anziani - Domiciliarità	Tempi di definizione delle risposte alle richieste dell'utenza al Servizio Aiuto Anziani		n° risposte entro i tempi di riferimento / n° richieste complessive	3 gg	99%	99%		MERANA GILI FIVELA
4	Residenzialità Anziani (gestione diretta)	Occupazione posti letto nella Residenza Assistenziale Cimarosa		(n° posti occupati al 1° del mese/ n° posti complessivi)/12		100%	100%		GAETA CARDINO
		Elaborazione PAI per ogni ospite inserito		n° PAI elaborati entro i tempi di riferimento / n° ospiti inseriti	7 gg	100%	100%		
8	Tutele	Acquisizione redditi e beni patrimoniali dei tutelati per garantire le risorse economiche necessarie per le spese primarie (Successivamente al blocco di redditi e patrimonio)	Recupero delle anticipazioni non appena acquisiti redditi e beni del tutelato (previa autorizzazione del Giudice Tutelare)	n° restituzioni delle anticipazioni/ n° anticipazioni		90%	>=90%		MERANA
9				n° restituzioni delle anticipazioni entro 60 gg / n° anticipazioni	60 gg dal momento dell'acquisizione del patrimonio	100%	100%		

Politica: DISABILI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Rafforzare, di concerto con le AA.SS.LL. cittadine, il ruolo di programmazione, indirizzo, monitoraggio e gestione tecnico finanziaria proprio del livello pubblico
- 2) Valorizzare i servizi e presidi a gestione diretta
- 3) Potenziare l'interazione con il privato sociale e la comunità locale e arricchire e innovare la rete di risorse cittadina
- 4) Garantire l'offerta dei servizi essenziali alle persone beneficiarie di prestazioni a fronte della drastica riduzione dei trasferimenti statali e regionali

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3, 4	1	Revisione modalità di erogazione delle prestazioni domiciliari per persone con disabilità	1.a	Predisposizione dello schema di atto per i nuovi criteri di accreditamento dei fornitori	PIA MUZZONE
4	2	Applicazione nuova normativa ISEE al sistema tariffario dei servizi	2.a	Istruzioni ai servizi per attuazione ISEE nella fase transitoria di cui alla DGR 81/2015	PIA PATTARINO MUZZONE
			2.b	Definizione nuove fasce ISEE	
			2.b	Schema di proposta di deliberazione al Consiglio comunale per disciplinare l'erogazione delle prestazioni in conformità con il DPCM 159/2013	PIA
-	3	<i>Servizio di accreditamento di strutture per disabili</i> - Realizzazione del programma di estensione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001	3.a	Rispetto del piano delle attività approvato 2015/2016	PIA PATTARINO
3, 4	4	Revisione della procedura di accreditamento delle strutture per disabili sensoriali	4.a	Determinazione di conferma dell'iscrizione all'Albo dei fornitori accreditati per periodo 2015-2016 e approvazione degli accordi contrattuali rivisitati	PIA MANO
2	5	Riorganizzazione e riprogettazione della Comunità per disabili motori di Via San Marino, 10	5.a	Presentazione alla Commissione Accreditamento del nuovo progetto partecipato con le persone ospitate	PIA FOGGETTI
-	6	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	6.a	Ricognizione della completezza della rilevazione	PIA FOGGETTI
-	7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	7.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	PIA
-	8	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	8.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	PIA
-	9	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	9.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	PIA
-	10	Scarti di archivio e materiale obsoleto	10.a	Almeno due scarti annui	PIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Disabili – Ufficio Integrazione Rette	Rilascio dei provvedimenti di accertamento della quota giornaliera dovuta dalla persona con disabilità inserita, ex novo nell'anno di riferimento, in un presidio residenziale		n° provvedimenti inviati entro i tempi di riferimento / n° provvedimenti richiesti	50 gg dalla presentazione dell'istanza	98%	98%		PIA PATTARINO MUZZONE
2	Disabili – Sportello Informadisabile	Accoglienza ed ascolto professionale dei cittadini che si presentano allo Sportello per la richiesta d'informazioni		n° informazioni erogate immediatamente / n° di informazioni richieste		92%	92%		PIA FOGGETTI
3				n° informazioni erogate entro 7 gg via mail e scritte / n° informazioni richieste non esaudibili immediatamente		100%	100%		
4	Disabili - Sito Informadisabile	Disponibilità e completezza delle informazioni su web, per mezzo dell'aggiornamento continuo delle sezione news presente sul sito		N° verifiche di avvenuti aggiornamenti conformi / totale verifiche		100%	100%		PIA FOGGETTI
5	Servizio Assistenza scolastica scuole dell'Obbligo Sostegno Obbligo Scolastico-Disabili Sensoriali	Interventi educativi specifici per i Disabili Sensoriali		Richieste trasmesse all'UVM ed alle agenzie educative accreditate entro i tempi di riferimento / N. richieste valide ricevute	10 gg	100%	100%		PIA MANO

Politica: FAMIGLIA, SALUTE E ADULTI IN DIFFICOLTÀ

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Progettare un piano di interventi dell'Amministrazione a favore delle famiglie. Sviluppare, in particolare, forme di sostegno al nucleo familiare, attraverso il potenziamento dei servizi domiciliari e la programmazione ed il coordinamento delle prestazioni
- 2) Migliorare le forme di sostegno agli adulti in difficoltà, potenziando in particolare i percorsi di autonomia
- 3) Garantire l'offerta dei servizi essenziali alle persone beneficiarie di prestazioni a fronte della drastica riduzione dei trasferimenti statali e regionali
- 4) Potenziare la Sussidiarietà sviluppando il sistema di concertazione e interazione con il terzo settore e gli enti della comunità locale per consolidare il sistema di partecipazione all'offerta dei servizi
- 5) Definire metodologie e percorsi tecnici atti a sostenere l'elaborazione partecipata di un piano cittadino per la salute e l'esercizio delle funzioni di indirizzo e di controllo alle AA.SS.LL. (ex DD.LL. 502/92 e 299/99) mediante la configurazione di percorsi tecnici e metodologici
- 6) Qualificare i modelli di intervento socio-sanitari di concerto con le AA.SS.LL., anche tramite il rafforzamento delle sinergie intra e inter divisionali
- 7) Impostare e sviluppare modelli di progettazione promozione ed educazione alla salute, tramite la costruzione di alleanze

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2, 3	1	Completamento del programma di sperimentazione della Nuova Carta Acquisti	1.a	Erogazione contributi ai beneficiari	MOREGGIA SIRUGO BAUDINO SERVIZI SOCIALI DECENTRATI
			1.b	Valutazione e monitoraggio progetti attivati	
5, 6	2	Approfondimento e confronto sugli assetti organizzativi aziendali e i relativi atti che verranno assunti dalle Aziende Sanitarie locali e ospedaliere cittadine	2.a	Espressione di indirizzi/pareri in sede di Conferenze Sanitarie e socio sanitarie dei Presidenti di Circoscrizione	GIULIANI
1, 2, 4	3	Ridefinizione della rete di partenariato per la realizzazione delle azioni e dei percorsi di tutela delle donne, anche con figli minori vittime di violenza e di trattamento dei maltrattanti	3.a	Stesura accordo di collaborazione e protocollo	INGOGLIA FOGGETTI MARZIN
			3.b	Ampliamento e consolidamento della rete di accoglienza tramite l'attivazione di almeno una opportunità residenziale temporanea di secondo livello	
1, 2, 4	4	Riassetto progettuale dei percorsi e delle azioni di sostegno e accompagnamento delle famiglie secondo un sistema sussidiario nell'ambito del Centro per le Relazioni e Famiglie	4.a	Predisposizione procedura ad evidenza pubblica per l'individuazione partner del Terzo Settore	INGOGLIA FOGGETTI GIULIANI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2, 4	5	Riprogettazione del Centro di Ascolto Cittadino "Aria" per adolescenti e giovani, per il periodo 2015/18, in particolare attraverso la ridefinizione degli ambiti di attività e dei partner progettuali	5.a	Predisposizione del bando	INGOGLIA FOGGETTI GIULIANI
			5.b	Individuazione partner del Terzo Settore e definizione dell'accordo di collaborazione	
-	6	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	6.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	MOREGGIA INGOGLIA BAUDINO FOGGETTI
			6.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
-	7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	7.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	INGOGLIA MOREGGIA
-	8	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	8.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	INGOGLIA MOREGGIA
-	9	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	9.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	INGOGLIA MOREGGIA
-	10	Scarti di archivio e materiale obsoleto	10.a	Almeno due scarti annui	INGOGLIA MOREGGIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	FRAGILITÀ	Servizio di consulenza via mail agli operatori amministrativi e tecnici dei Servizi sociali territoriali relativamente alle richieste inerenti i procedimenti di assistenza economica.		n° di risposte entro i tempi di riferimento / n° richieste pervenute	5 gg	96%	96%		MOREGGIA SIRUGO
2	SUSSIDIARIETÀ COMUNICAZIONE	Realizzazione di eventi in tema di salute destinati alla cittadinanza e agli operatori		N° Eventi realizzati / Valore di riferimento	Almeno 2	N.D.	100%		INGOGLIA GIULIANI
1	ADULTI IN DIFFICOLTÀ	Risposte a segnalazioni relative a cittadini privi di dimora e a rischio di grave marginalità provenienti da cittadini e/o vari Enti e Associazioni		n° interventi in strada entro i tempi di riferimento / n° segnalazioni pervenute	5 gg	98%	98%		MOREGGIA BAUDINO

Politica: MINORI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Potenziare e migliorare i servizi ed interventi di ascolto, sostegno, aiuto al minore in difficoltà e alla sua famiglia, con particolare riferimento alle competenze e responsabilità
- 2) Migliorare i servizi e gli interventi di osservazione, valutazione, inserimento eterofamiliare
- 3) Promuovere e sviluppare ulteriormente processi di concertazione con altre Istituzioni, con particolare riferimento all'integrazione socio sanitaria, e di coinvolgimento / partecipazione con il Terzo Settore
- 4) Potenziare la Sussidiarietà, sviluppando il sistema di concertazione e interazione con il terzo settore e gli enti della comunità locale per consolidare il sistema di partecipazione all'offerta dei servizi
- 5) Potenziamento e sostegno dell'affido familiare

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini: - gestione della 3 ^a sperimentazione (PIPPI 3) - avvio della 4 ^a fase di sperimentazione (PIPPI 4), mediante individuazione di ulteriori famiglie target (fino ad un massimo di 20) e delle relative èquipe di operatori	1.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	INGOGLIA PASQUINO GENCO SERVIZI SOCIALI DECENTRATI
			1.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione e per le figure dei coach (PIPPI 4)	
			1.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI	
			1.d	Organizzazione delle attività di competenza della Cabina di Regia con effettuazione dei 3 incontri annuali previsti	
			1.e	Individuazione di alcuni strumenti metodologici previsti dal progetto e loro adattamento ad altri ambiti operativi: definizione dello schema per il progetto individuale per l'inserimento in struttura mamma-bambino e sua sperimentazione	
-	2	<i>Servizio di affidamento minori</i> - Realizzazione del programma di estensione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001	2.a	Rispetto del piano delle attività approvato 2015/2016	GAETA INGOGLIA PASQUINO GENCO SERVIZI SOCIALI DECENTRATI
2, 5	3	Predisposizione ed attuazione del percorso di sostegno alle famiglie affidatarie mediante un percorso di informazione-formazione in tema di affidamento per le persone interessate	3.a	Realizzazione di 2 edizioni	INGOGLIA GENCO
			3.b	Organizzazione e realizzazione di un momento dedicato all'ambito del maltrattamento minorile	

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2, 5	4	Rilancio Campagna Affidamenti	4.a	Predisposizione di affissioni sul territorio cittadino e realizzazione di spot dedicati	GIULIANI
			4.b	Realizzazione di prodotti narrativi (Storie di Affidamento 2)	
1	5	Revisione procedure amministrative Direzione/Servizi Sociali territoriali per avvio interventi di educativa domiciliare e di comunità e per sistema di accreditamento dei servizi per minori e famiglie	5.a	Revisione organizzazione interna per gestione fatturazione elettronica	MICHEA
			5.b	Riorganizzazione rapporti amministrativi con i Servizi Sociali territoriali in ordine alle attività di controllo contabile delle prestazioni	
-	6	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	6.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	INGOGLIA
-	7	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	7.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	INGOGLIA
-	8	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	8.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	INGOGLIA
-	9	Scarti di archivio e materiale obsoleto	9.a	Almeno due scarti annui	INGOGLIA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Minori	Verifica della spesa impegnata per: - strutture residenziali per soli minori - strutture residenziali M/B a rischio educativo; - strutture residenziali per m/b e donne sole maltrattate in difficoltà sociale; - progetti alternativi all'inserimento e permanenza in strutture - sostegni professionali agli affidamenti difficili.		Riepilogo mensile per ogni tipologia con proiezioni a fine anno		4 riepiloghi trimestrali	4 riepiloghi trimestrali		INGOGLIA GENCO MARZIN MICHEA
2				Riepilogo complessivo con confronto con la spesa dell'anno precedente		1 Riepilogo finale	1 Riepilogo finale		
3	Pronto Intervento Minori	Funzionamento del servizio telefonico per la segnalazione di richieste di accoglienza residenziale in emergenza		n° giornate in cui il servizio è disponibile con orari previsti / 365	dal lunedì al venerdì: 20.00/08.00; prefestivi, festivi e domeniche: 24h/24	100%	100%		INGOGLIA MARZIN
4	Pronto Intervento Minori	Indicazione delle strutture di pronto intervento disponibili all'accoglienza nei casi necessari		n° Inserimenti entro i tempi di riferimento / n° Richieste inserimenti	24 ore	100%	100%		INGOGLIA MARZIN

Politica: STRANIERI E NOMADI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Migliorare le forme di sostegno agli stranieri (minori e adulti) ed ai nomadi attraverso la programmazione, la normazione e la regolamentazione delle funzioni e delle attività; potenziare in particolare i percorsi attivi di autonomia
- 2) Mantenere e sviluppare il coordinamento delle prestazioni e degli interventi con le altre realtà locali del terzo settore e gli organismi senza scopo di lucro, anche attraverso il loro coinvolgimento
- 3) Sviluppare le capacità di intervenire in situazioni di emergenza alla luce delle nuove esigenze legate all'immigrazione e al nomadismo

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1, 2	1	Realizzazione del PROGRAMMA ROM	1.a	Attuazione della convenzione con la Prefettura secondo il cronoprogramma previsto	CAMPEOTTO FRANCONE CARDINO
1, 2, 3	2	Procedure per la messa a regime dell'incremento dei posti dedicati al sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR)	2.a	Attivazione dei posti ulteriori previsti (da 233 a 460 beneficiari)	CAMPEOTTO FRANCONE SAMPERI
-	3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	3.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	CAMPEOTTO
-	4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	4.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	CAMPEOTTO
-	5	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	5.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	CAMPEOTTO
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno due scarti annui	CAMPEOTTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	STRANIERI – Idoneità abitativa	Apertura “Sportello Idoneità abitativa” per l'accettazione delle istanze (presenti due mediatrici culturali e due operatori)		n° settimane di apertura dell'ufficio nel rispetto degli orari previsti /52	martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00	100%	100%		CAMPEOTTO SAMPERI FRANCONE
2		Rilascio certificati di idoneità alloggiativa sulla base di caratteristiche tecniche specificate in perizie predisposte da tecnici iscritti agli albi professionali		n° certificati rilasciati entro i tempi di riferimento / n° certificati richiesti	30 gg dalla presentazione	99%	99%		

DIREZIONE POLITICHE SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

AREA EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

LINEE STRATEGICHE

1) Individuare nuove soluzioni per rispondere a crescenti fabbisogni abitativi

OBIETTIVI DI AREA

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Revisione rapporti convenzionali tra Città e ATC: definizione del contenzioso inerente la gestione ed amministrazione degli immobili comunali di ERP	1.a	Report su attività svolta	MAGNANO FONSECA BERTOLOTTO
			1.b	Elaborazione della bozza di convenzione e predisposizione dell'atto Deliberativo per l'approvazione	
1	2	Avviso pubblico per l'acquisto di unità immobiliari da destinare ad edilizia sociale - Costituzione della commissione ed espletamento della gara	2.a	Predisposizione degli atti e dei documenti inerenti la gara e la formazione della graduatoria;	MAGNANO FONSECA TOTARO
1	3	VI Bando generale per l'assegnazione degli alloggi di edilizia sociale "modalità bando aperto	3.a	Pubblicazione dell'elenco definitivo aggiornato anno 2015	D'AMATO
			3.b	Completamento istruttoria dell'ultima tranches di domande ai fini della predisposizione, a cura della Commissione regionale, della seconda graduatoria definitiva aggiornata	
1	4	Interventi sperimentali di Social Housing – avvio attività residenze collettive temporanee di via Cottolengo n. 28 e di via San Pio V n. 11	4.a	Predisposizione disciplinare per il funzionamento della commissione di selezione dei beneficiari per la residenza collettiva di via Cottolengo n. 28	DE LAURI
			4.b	Predisposizione protocollo di intesa per l'ospitalità dei soggetti in emergenza abitativa presso la residenza collettiva temporanea di via San Pio V n. 11	
-	5	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	5.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	MAGNANO
-	6	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	7.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	MAGNANO
-	7	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	8.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	MAGNANO

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	9	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	9.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	MAGNANO
-	10	Scarti di archivio e materiale obsoleto	10.a	Almeno due scarti annui	MAGNANO
-	11	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	11.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	MAGNANO
			11.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI DIREZIONE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Soddisfare la domanda di edilizia sociale	Reperimento alloggi da assegnare in edilizia sovvenzionata		n° alloggi visionati / n° assegnazioni disposte		1,2	1,2		MAGNANO
2	Soddisfare la domanda di edilizia sociale	Reperimento alloggi sul mercato privato nell'ambito del progetto L.O.C.A.Re.		Valore finanziato e liquidato /Valore totale risorse disponibili	Esaurimento risorse disponibili	99%	100%		
3	Soddisfare la domanda di edilizia sociale	Sostegno alla locazione sul mercato privato	Organizzazione del bando per l'assegnazione dei fondi regionali	Istruttorie avviate e concluse entro i tempi / Istruttorie avviate	Rispetto dei tempi imposti dalla Regione	100%	100%		

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

LINEE STRATEGICHE

1) Individuare nuove soluzioni per rispondere a crescenti fabbisogni abitativi

OBIETTIVI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Attività di Comunicazione inerente la diffusione dei contratti di locazione convenzionati e Locare metropolitano	1.a	Attuazione del piano di comunicazione che prevede: -Pubblicazione sul sito della Città di uno spazio di informazione sui contratti convenzionati; -Predisposizione di un pieghevole e di manifesti; -Brochure illustrativa; -consolidamento sul territorio cittadino di sportelli di prima informazione; - formazione ai colleghi dell'Area ERP;	FONSECA
1	2	<i>Servizio di formazione della graduatoria delle domande di assegnazione di alloggi di edilizia sociale (Bando Generale)</i> - Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	2.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	D'AMATO
1	3	Verifiche catastali sugli immobili comunali di edilizia sociale ubicati nei comuni della provincia di Torino e conseguenti adempimenti di natura fiscale (IMU – TASI)	3.a	Dichiarazioni ai fini IMU/TASI ex art 2 c. 5 bis D.L. 102/13 per esenzione IMU ex Lege 147/2013	BERTOLOTTO
-	4	Realizzazione del piano di vendita degli immobili di ERP; Approvazione della vendita di circa 100 alloggi e pertinenze di cui 50 con l'accertamento e 50 da perfezionare con atto di vendita (in condivisione con il servizio Contratti)	4.a	Predisposizione determine di accertamento	TOTARO
			4.b	Documentazione da inviare al servizio Contratti	
1	5	Acquisti e alienazione degli immobili di ERP: verifica di regolarità edilizia con rilascio di attestazione e stesura regolamenti di condominio	5.a	Presentazione della SCIA per gli immobili in San Mauro, via Mezzaluna; -Presentazione di documentazione per la regolazione edilizia per gli alloggi di Leini; -Stesura del regolamento di condominio per gli immobili di San Mauro; -Aggiornamento catastale degli stabili di Nichelino , via Parri 2/12; - Verifica preliminare per l'avvio alla vendita degli immobili in Piossasco	GRIMALDI

Linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	6	Attestato di conformità tecnica su QTE (quadro tecnico economico) per i progetti di Social Housing e di edilizia convenzionata	6.a	Rilascio di attestato di conformità sul progetto di Social Housing di via Cottolengo e di Strada del Meisino	GRIMALDI
			6.b	Verifica conformità alloggi di Edilizia Convenzionata su Spina 3;	
-	7	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	7.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	FONSECA
-	8	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	8.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	FONSECA
-	9	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	9.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	FONSECA
-	10	Scarti di archivio e materiale obsoleto	10.a	Almeno due scarti annui	FONSECA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

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

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

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
14	LO.C.A.RE.	Procedura d'iscrizione all'agenzia LO.C.A.RE.	Ricevimento, istruttoria e presentazione della domanda all'esame della C.E.A.	n° domande per le quali è rispettato il valore di riferimento / n° domande totali	Presentazione in CEA entro 8 gg rispetto alla 1^ data utile CEA	99%	99%	FONSECA	
15		Erogazione incentivi e contributi	Liquidazione degli importi previo accertamento della sussistenza dei requisiti	Importo liquidato / Importo stanziato e disponibile		100%	100%		
16		Servizio di consulenza e informazioni personalizzate offerto all'utenza		n° giorni in cui è rispettato il valore di riferimento/ totale giorni di potenziale apertura	Presenza in servizio di almeno 1/2 del totale degli addetti previsti	100%	100%		
17		Intermediazione nella ricerca dell'alloggio		n° Contratti di locazione stipulati nell'anno / Valore di riferimento	200	100%	100%		
18	Vendite alloggi edilizia sociale	Informazione ed assistenza al pubblico	Verifica e valutazione requisiti assegnatari negli orari: 9-12 da lunedì a venerdì orario apertura al pubblico; 4 ore settimanali su appuntamento	n° giorni nei quali è rispettato il valore di riferimento/ totale giorni di potenziale apertura	Almeno n. 3 addetti su 8 persone dedicate	99%	99%	TOTARO GRIMALDI	
19		Proposta di vendita alloggi assegnatari	Istruttoria preliminare (es. verifica di atti di provenienza, procedimenti di esproprio, agibilità...) al fine della programmazione per l'alienazione dei complessi immobiliari di ERP inseriti nel Piano di Vendita	n° lettere di proposta inviate nei tempi di riferimento / n°assegnatari aventi titolo	Entro 30 gg dall'avvio della procedura	100%	100%		
20		Assunzione impegno giuridico della Città alla vendita alloggi di ERP	Trasmissione al Servizio Contratti del fascicolo personale dell'assegnatario e della documentazione tecnico-catastale dell'unità immobiliare al fine della stipula dell'atto di compravendita	Fascicoli trasmessi entro i tempi di riferimento / Totale fascicoli trasmessi (salve problematiche di varia natura da parte dell'acquirente)	90 gg dalla determinazione di accertamento	100%	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
21	Sistemazione presso residenze temporanee per famiglie in emergenza abitativa	Accoglienza, assistenza e ricezione dell'istanza	Verifica requisiti soggettivi e acquisizione documentazione dalle 10 alle 15 (salvo urgenze)	n° giorni in cui è rispettato il valore di riferimento/ n°giorni di potenziale apertura	Almeno 1 su 2 persone dedicate	100%	100%		DE LAURI
22		Segnalazione a struttura alberghiera per sistemazione e successive proroghe	Contatti telefonici per segnalazione e conferma ricezione. Invio del beneficiario alla residenza temporanea	n°comunicazioni inviate nei termini/ n° istanze	Invio comunicazione formale entro 24 ore dall'ingresso del beneficiario	100%	100%		DE LAURI
23			Predisposizione modulo pagamento quota a carico del nucleo per prosecuzione ricovero	n° moduli predisposti/ n° ricevute ritirate	Verifica ricevute di pagamento quote effettuate	100%	100%		
24		Dimissioni dalla residenza temporanea a seguito della firma del contratto di assegnazione dell'alloggio ERP	Formalizzazione della dimissione dalla residenza temporanea a seguito di comunicazione informatica da parte di ATC dell'avvenuta sottoscrizione del contratto di assegnazione	n°comunicazioni inviate nei termini/ n° contratti di assegnazione sottoscritti	Invio comunicazione formale alla residenza temporanea entro le 24 ore	100%	100%		

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

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

AREA COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Pianificazione degli insediamenti commerciali
- 2) Piano razionalizzazione mercati – avvio attuazione Protocollo d'Intesa con Associazioni di categoria
- 3) Gestione informatica del SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1-2	1	Aggiornamento struttura organizzativa in seguito alla attribuzione di nuovi incarichi dirigenziali	1.a	Adozione determina entro il 31/12/2015	RIGANTI
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	RIGANTI PIZZICHETTA MANGIARDI LORENZELLI
-	3	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	3.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	RIGANTI PIZZICHETTA MANGIARDI LORENZELLI
-	4	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	4.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	RIGANTI PIZZICHETTA MANGIARDI LORENZELLI
-	5	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	5.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	RIGANTI PIZZICHETTA MANGIARDI LORENZELLI
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno due scarti Anni	RIGANTI PIZZICHETTA MANGIARDI LORENZELLI
--	7	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	7.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	RIGANTI
			7.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	RIGANTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

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

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

AREA COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

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

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Pianificazione degli insediamenti commerciali
- 2) Piano razionalizzazione mercati – avvio attuazione Protocollo d'Intesa con Associazioni di categoria
- 3) Gestione informatica del SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Piano Mercati – Predisposizione Delibera di approvazione del Piano Mercati 2015 - 2020	1.a	Consegna Delibera (competenza C.C.) all'Assessore entro il 30.09.2015	MANGIARDI
1	2	Progetto Qualificazione Urbana via Nizza. Predisposizione della deliberazione di Giunta	2.a	Presentazione all'Assessore della deliberazione di Giunta di approvazione del progetto entro il 30.06.2015	PIZZICHETTA
1,2,3	3	Predisporre una "Disposizione interna" di tipo organizzativo che ripartisca i carichi di lavoro, affinché , nel rispetto della previsione di cassa da sanzioni, si acceleri il processo di lavorazione dei verbali in giacenza anche in relazione ai numerosi pensionamenti ed alla mancate sostituzioni.	3.a	Entro il 30 settembre 2015	LORENZELLI
1,2,3	4	Avvio procedura per individuazione di un nuovo applicativo della gestione dei verbali	4.a	Predisposizione capitolato	LORENZELLI
			4.b	Predisposizione elementi per effettuazione della gara	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	5	Adozione di atto interno di indirizzo che, in ragione della valore della causa e della natura del contendere, faciliti la difesa della Città.	5.a	Emanazione della circolare entro fine ciclo PEG	RIGANTI (ad interim)
1	6	Revisione regolamento esercizi pubblici. Predisposizione del nuovo testo regolamentare e della deliberazione di approvazione.	6.a	Presentazione all'Assessore del nuovo testo regolamentare e della deliberazione di approvazione entro il 30/09/2015	DI BITETTO
1,2,3	7	Revisione regolamento quotidiani e periodici. Predisposizione del testo regolamentare e della deliberazione di approvazione.	7.a	Presentazione all'Assessore del nuovo testo regolamentare e della deliberazione di approvazione entro il 30/09/2015	ASSORO
3	8	Istituzione di un canale telematico di informazione all'utenza sugli aggiornamenti procedurali attivati dall'Area Commercio in merito all'invio telematico delle pratiche	8.a	Trasmissione di almeno 10 comunicati alle Associazioni di categoria, Ordini professionali e Stakeholder	GREGORIO
3	9	Indirizzi relativi all'altezza dei punti di emissione in atmosfera delle attività oggetto di Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) delle industrie insalubri	9.a	Presentazione all'Assessore per l'approvazione degli indirizzi entro il 31.10.2015	MILLESIMO
1,2,3	10	Effettuazione dei controlli previsti dall'art. 20, comma 1, del D.Lvo. 112/1999, previa richiesta al concessionario della trasmissione della documentazione relativa alle quote per le quali intende esercitare il controllo di merito, ovvero previa verifica della stessa documentazione presso il concessionario, nella misura del 5 per cento delle quote comprese nelle comunicazioni di inesigibilità presentate nell'anno 2015 da SORIS Spa	10.a	Entro fine ciclo PEG	LUDA
1,2,3	11	Verifica inventariale di almeno 3 registri dell'Area Commercio e Attività Produttive	11.a	Entro fine ciclo PEG	TORASSA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1,2,3	12	Analisi requisiti per pubblicazione sul sito web degli oggetti e dei documenti rinvenuti; verifica preliminare sulle soluzioni adottate da altre Città	12.a	Entro fine ciclo PEG	TORASSA
1,2,3	13	Predisposizione sistema di quantificazione C.o.s.a.p. per "Gruppi di Posteggio" differenziandola dalla C.o.s.a.p. mercati in base ai servizi offerti - Predisposizione Delibera di modifica Regolamento Occupazione Suolo Pubblico	13.a	Presentazione della delibera all'Assessore entro il 30.9.2015	TORASSA
1,2,3	14	Revisione Regolamento dei mercati tematici - Predisposizione Delibera di revisione del Regolamento dei mercati tematici contenente anche norme di indirizzo sulle manifestazioni commerciali su area pubblica	14.a	Presentazione della delibera all'Assessore entro il 30.11.2015	SCAGLIA
2	15	Realizzazione Guida turistica dei Mercati utilizzando i fondi del Programma Alcotra n. 271 "Alimentazione Ecoresponsabile".	15.a	Stampa della Guida in formato cartaceo e e-book entro il 31.12.2015	ALTAMURA
1,2,3	16	Aggiornamento dell'elenco concessionari del servizio di collaudo e piombatura tassametri, ai sensi della vigente normativa, ai fini dell'applicazione dell'art. 34 del Regolamento per la gestione unificata del servizio pubblico taxi nell'area metropolitana torinese- d.c.p. del 21/6/2005 n. 85-265268 e s.m.i. - previa pubblicazione di bando. Condiviso con P. M.	16.a	Entro 31/12/2015	SCAGLIA
1,2,3	17	Predisposizione reports trimestrali contenenti l'andamento di cassa di tutte le entrate di competenza dell'Area; verifica ed individuazione delle criticità eventualmente riscontrate	17.a	Invio trimestrale dei reports al Dirigente di Area e ai Dirigenti competenti	SILBA
-	18	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	18.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	RIGANTI (ad interim) PIZZICHETTA MANGIARDI LORENZELLI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE ¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Acconciatori/estetisti	Istruzione pratiche acconciatori estetisti: comunicazione carenza documentazione (interruzione termini del procedimento)	Verifica della completezza formale dei moduli al momento della presentazione	N° di pratiche corrette accettate/N° di pratiche complessive accettate		100%	95%		PIZZICHETTA GREGORIO ASSORO
2	Acconciatori/estetisti	Informazioni: ricevimento dell'utenza previa prenotazione	Erogazione di informazioni specialistiche per pratiche complesse attraverso colloqui effettuati previa prenotazione telefonica (1/2 giornata a settimana)	N° settimane in cui è espletato il servizio/N° settimane annue	100% della caratteristica della prestazione	100%	100%		PIZZICHETTA ASSORO
3	Acconciatori/estetisti	Tempistiche di conclusione procedimenti	La lavorazione delle pratiche e la conclusione del procedimento deve avvenire entro i termini previsti dalla legge (60 giorni - Termine residuale previsto dalla Legge 241/1990)	N° di pratiche verificate entro i termini di legge/N° di pratiche complessive	100% del rispetto dei termini di legge (60 giorni)	100%	100%		PIZZICHETTA ASSORO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Sportello Unificato per il Commercio	Disponibilità ed estensione del servizio di accoglienza delle domande	Orario di apertura: dal lunedì al giovedì h. 9,00-12,00, venerdì h. 9,00-11,00 Almeno 4 addetti alla ricezione delle pratiche sia su supporto cartaceo che on line	N° giorni in cui gli orari sono rispettati /N° giorni di apertura prevista		100%	98%		PIZZICHETTA
5	Assegnazioni posteggi in occasione di concerti o manifestazioni	Assegnazione posteggi commercio area pubblica in occasione di concerti e/o manifestazioni	Tempistiche di rilascio dell'autorizzazione: dal 10° giorno antecedente l'evento	N° di pratiche rilasciate entro il valori di riferimento/N° di pratiche complessive		100%	100%		ALTAMURA
6	Assegnazioni posteggi in occasione di concerti o manifestazioni	Assistenza agli utenti anche personalizzata (compilazione istanze)	Orario di assistenza: lun-ven 9.00-12.00	N° giorni in cui gli orari sono rispettati /N° giorni di apertura prevista		100%	100%		ALTAMURA
7	Assegnazioni posteggi in occasione di concerti o manifestazioni	Informazioni addetti ufficio	Fornitura di informazioni relative agli eventi tramite l'ufficio competente (anche telefonicamente) - Convocazione su appuntamento per assegnazioni posteggi	Rispetto della frequenza mensile della pubblicazione sul sito web	Inserimento mensile dell'elenco degli eventi sul sito web	100%	100%		ALTAMURA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
8	Coordinamento Comparto Contenzioso	Ricevimento del pubblico del servizio contenzioso amministrativo per informazioni in merito a: - ordinanze ingiunzione; - ingiunzioni di pagamento (nella fase di riscossione coattiva)	Apertura ufficio provvedimenti accessori: - per un'ora nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì; - per tre ore nei giorni di martedì e giovedì	N° giorni nei quali è garantito il servizio di assistenza/N° giorni annui complessivi di apertura	100% dell'orario di apertura	100%	100%		LUDA
9	Coordinamento Comparto Contenzioso	Emanazione ordinanze ingiunzione irrogative di sanzioni amministrative pecuniarie	Emanazione di almeno 450 ordinanze ingiunzione irrogative di sanzioni amministrative pecuniarie con valutazione degli scritti difensivi	N° di provvedimenti adottati entro il 31 dicembre 2015 /valore di riferimento 2015(450)	valore di riferimento 2015: 450 ordinanze	575 ordinanze	100% (450 ordinanze)		LORENZELLI LUDA
10	Coordinamento Comparto Contenzioso	Emanazione ordinanze ingiunzione irrogative di sanzioni amministrative pecuniarie	Emanazione di almeno 4000 provvedimenti di definizione dei procedimenti nell'anno di riferimento	N° di provvedimenti adottati (ordinanze di ingiunzione e provvedimenti di archiviazione) entro il 31 dicembre 2015 / valore di riferimento 2015(4000)	valore di riferimento 2015: 4000 provvedimenti	4823 provvedimenti adottati	100% (4000 provvedimenti)		LORENZELLI LUDA
11	Qualità	Assistenza comparti certificati	Redazione e aggiornamento Carta della Qualità e Appendici	N° richieste evase/N° richieste totali annue		100%	100%		TORASSA
12	Contabilità e bilancio	Controlli e monitoraggi scadenze di bilancio	Rispetto delle scadenze di legge (previste dal T.U.E.L. e dai regolamenti competenti)	N° scadenze rispettate/N° scadenze totali annue		100%	100%		SILBA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
13	Oggetti rinvenuti	Assistenza agli utenti	Garantire orario apertura:lu-me-gio 9.00-12.00	N° giorni nei quali gli orari sono rispettati/N° giorni annui complessivi		100%	100%		TORASSA
14	Manifestazioni e feste di via	Assistenza ai settori Divisionali	Garantire orario apertura: Lun e Merc 10.00-12.00 Mart e Giov 15,00-16,00	N° giorni nei quali gli orari sono rispettati/N° giorni annui complessivi	100% dell'orario di apertura	100%	100%		MANGIARDI SCAGLIA
15	Mercati	COSAP-Verifiche Contributive	Verifica ispettiva di almeno 50% Associazioni firmatarie convenzione per rilascio VARA	N° 7 Associazioni firmatarie convenzione per rilascio VARA sottoposte a verifica ispettiva sulle n°13 Associazioni firmatarie convenzione per il rilascio VARA	100%	7 associazioni	7 associazioni sottoposte a verifica		MANGIARDI TORASSA
16	Mercati coperti e all'ingrosso	Visite ispettive	Garantire congruo numero dei controlli nel corso dell'anno	N° di controlli annui		N° 3 controlli per gli 8 mercati (24)	N° 3 controlli per gli 8 mercati (24)		TORASSA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
17	Comparto Taxi e noleggio con conducente	Istruzione pratiche taxi: comunicazione carenza documentazione (interruzione termini del procedimento)	Verifica della completezza documentale entro i termini previsti dalla norma (10 giorni di calendario dalla data di ricevimento della pratica)	N° di pratiche verificate entro il valore di riferimento/N° di pratiche complessive	100% della caratteristica della prestazione	100%.	100%		SCAGLIA
		Informazioni: ricevimento dell'utenza previa prenotazione	Erogazione di informazioni specialistiche per pratiche complesse attraverso colloqui effettuati previa prenotazione telefonica (martedì 10-12 giovedì 14-16)	N° settimane in cui è espletato il servizio/N° settimane annue	100% della caratteristica della prestazione	100%	100%		SCAGLIA
		Tempistiche conclusione procedimenti	La lavorazione delle pratiche deve avvenire entro i termini previsti dalla legge.	N° di pratiche verificate entro il valore di riferimento/N° di pratiche complessive	100% della caratteristica della prestazione	100%	100%		SCAGLIA
18	Servizio Commercio Fisso	Istruzione pratiche commercio fisso: comunicazione carenza documentazione (interruzione termini del procedimento)	Verifica della completezza formale dei moduli al momento della presentazione	N° di pratiche corrette accettate/N° di pratiche complessive accettate		100%	97%		ASSORO
		Informazioni: ricevimento dell'utenza previa prenotazione	Erogazione di informazioni specialistiche per pratiche complesse attraverso colloqui effettuati previa prenotazione telefonica (martedì 10-12 giovedì 14-16)	N° settimane in cui è espletato il servizio/N° settimane annue	100% della caratteristica della prestazione	100%	100%		ASSORO
		Tempistiche conclusione procedimenti	La lavorazione delle pratiche deve avvenire entro i termini previsti dalla legge (60 gg art. 19 L. 241/90)	N° di pratiche verificate entro il valore di riferimento/N° di pratiche complessive	100% della caratteristica della prestazione	100%		100%	PIZZICHETTA ASSORO

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
20	Servizio Contenzioso Giurisdizionale	Aggiornamento database "Ordinanze" (contenuto in apposita cartella condivisa, creata dal Servizio Contenzioso Amministrativo) al fine di dare riscontro dell'esito dei giudizi all'atto della notifica delle relative sentenze	-	Aggiornamento mensile	-	-	12 aggiornamenti/annui		RIGANTI (ad interim)
21	Commercio su aree mercatali	Visite ispettive		N° Sopralluoghi presso aree mercatali		n. 10 sopralluoghi	Almeno n. 10 sopralluoghi		ALTAMURA
22	Mercati produttori	Visite ispettive		N° sopralluoghi mercati produttori Mittone e Lamarmora		6 ispezioni	Almeno 6 ispezioni		ALTAMURA
23	Ufficio distributori carburanti	Tempistiche conclusione procedimenti	La lavorazione delle pratiche e la conclusione del procedimento deve avvenire entro i termini previsti dalla legge (120 giorni - Termine previsto dal D.P.R. 160/2010 art. 7)	N° di pratiche verificate entro i termini di legge/N° di pratiche complessive	100% del rispetto dei termini di legge (120 giorni)	100%	100%		MILLESIMO
24	Ufficio AUA	Tempistiche di conclusione procedimenti	La lavorazione delle pratiche e la conclusione del procedimento deve avvenire entro i termini previsti dalla legge (60 giorni - Termine residuale previsto dalla Legge D.P.R. 59/2013)	N° di pratiche verificate entro i termini di legge/N° di pratiche complessive	100% del rispetto dei termini di legge	ND	100%		MILLESIMO PIZZICHETTA

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

AREA SVILUPPO, FONDI EUROPEI, INNOVAZIONE E SMART CITY

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Coordinare il Progetto Torino Smart City
- 2) Contribuire a realizzare un nuovo modello e un sistema flessibile di servizi per il lavoro rivolti anche ai lavoratori precari
- 3) Valorizzare le politiche di sviluppo locale nei processi di trasformazione urbana
- 4) Affermare il ruolo della Città nella programmazione dei fondi strutturali dell'Unione Europea

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Energy management. Audit energetico di edifici comunali finalizzato a definizione di proposte di riqualificazione energetica tramite modello Esco.	1.a	Proposta tecnica e piano economico finanziario da sottoporre all'attenzione della Giunta entro fine ciclo PEG	PRESUTTI
1	2	Fondi strutturali. Avvio del PON Metro, organizzazione della struttura amministrativa interna per l'esercizio della delega da parte dell'autorità di gestione ad operare come organismo intermedio.	2.a	Atto organizzativo interno	PRESUTTI
2	3	Realizzazione sportelli decentrati per il lavoro attraverso convenzioni con soggetti partner selezionati tramite procedura pubblica.	3.a	Conclusione procedura pubblica	FLORIO
2	4	Realizzazione progetti bando Tolight vincitore del premio Innovato: sperimentazione di un sistema di regolazione luminosa ai fini del risparmio energetico a palazzo civico.	4.a	Operatività della sperimentazione entro ciclo PEG monitoraggio primi risultati	ROZZO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	5	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	5.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	PRESUTTI FLORIO ROZZO
-	6	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	6.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	PRESUTTI FLORIO ROZZO
-	7	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	7.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	PRESUTTI FLORIO ROZZO
-	8	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	8.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	PRESUTTI FLORIO ROZZO
-	9	Scarti di archivio e materiale obsoleto	9.a	Almeno due scarti annui	PRESUTTI FLORIO ROZZO
--	10	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	10.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	PRESUTTI
			10.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	PRESUTTI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Area Lavoro e Sviluppo	Sostegno all'occupazione	Insieme degli interventi erogati dalla Divisione a sostegno dell'occupazione	N° cittadini beneficiari di un intervento	Servizi (o incentivi economici) ad almeno 2000 cittadini		>= 2000 cittadini		PRESUTTI FLORIO
2	Area Lavoro e Sviluppo	Sostegno allo sviluppo	Sostegno alle piccole imprese	N° imprese richiedenti l'accesso ai contributi o alle misure di servizio alle imprese/ N° imprese previste dal valore di riferimento	40 imprese	100%	100%		PRESUTTI
3	Area Lavoro e Sviluppo	Sostegno all'occupazione	Erogazione di programmi specialistici individualizzati finalizzato alla ricerca del lavoro	N° programmi specialistici individualizzati erogati	Coinvolgimento di almeno 100 cittadini		100%		PRESUTTI FLORIO

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

AREA SVILUPPO, FONDI EUROPEI, INNOVAZIONE E SMART CITY

Politica: POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO E DELLA FORMAZIONE

LINEE STRATEGICHE

- 1) Integrare le politiche del lavoro con politiche di formazione professionale e orientamento adeguate ai fabbisogni professionali dei lavoratori e delle imprese e del mercato del lavoro, anche nell'ottica della formazione continua
- 2) Realizzare politiche del lavoro e formative per contribuire allo sviluppo, valorizzare le risorse umane e favorire l'inclusione sociale
- 3) Integrare politiche del lavoro e politiche sociali per valorizzare le risorse lavorative e professionali della Città
- 4) Contribuire a realizzare un nuovo modello e un sistema flessibile di servizi per il lavoro rivolti anche ai lavoratori precari

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	<p>Realizzazione di attività formative finalizzate all'aggiornamento del personale dell'Area sulle ultime modifiche legislative in ambito amministrativo:</p> <p>a) Coordinamento di un gruppo di lavoro interno all'Area di appartenenza per l'analisi degli aggiornamenti normativi nelle procedure di acquisto e affidamenti di servizi e negli adempimenti relativi alla normativa anticorruzione (almeno 8 incontri del gruppo di lavoro)</p> <p>b) Realizzazione di un documento finale con le indicazioni operative emerse dall'analisi del gruppo di lavoro</p> <p>c) Incontro formativo con il personale dell'Area amministrativa per la presentazione del documento</p>	1.a	Conclusione delle attività previste entro fine ciclo PEG	GIANASSO
2	2	Predisposizione di un'apposita procedura di gara per l'affidamento dei servizi di supporto volti a rafforzare l'occupabilità della popolazione più svantaggiata	2.a	Avvio della gara che preveda percorsi di inserimento lavorativo per circa 50 persone entro fine ciclo PEG	CARPENTIERI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	3	Attività finalizzate al supporto delle competenze, nella ricerca del lavoro, da parte dei cantieristi 2014/2015 non soggetti all'accompagnamento alla pensione (circa 230)	3.a	Individuazione del soggetto attuatore	BARBERO
			3.b	Corsi di formazione per almeno il 50% dei cantieristi non soggetti all'accompagnamento alla pensione	
2,4	4	Promozione della cultura della sicurezza nel mondo giovanile	4.a	Bando e selezione del soggetto realizzatore di iniziative volte a promuovere la cultura della sicurezza	D'ALESSANDRO
4	5	Promozione e gestione del tavolo di coordinamento lavoro con le Circoscrizioni cittadine, tramite riunioni di coordinamento e attivazione di tavoli circoscrizionali	5.a	Elaborazione di un documento che illustri iniziative concrete di inserimento lavorativo (tirocini, borse lavoro, ecc.) all'interno del costituendo Coordinamento Cittadino dei tavoli circoscrizionali	D'ALESSANDRO
1,2,3,4	6	Individuazione di operatori partner della Città di Torino per la promozione e la realizzazione di servizi per il lavoro presso alcune Circoscrizioni, anche in linea con il progetto in corso di riduzione delle stesse	6.a	Attivazione delle procedure per la selezione dei partner mediante bando pubblico - determina di individuazione entro 31.12.2015	MURABITO
			6.b	Avvio, raccordo con gli uffici circoscrizionali e monitoraggio agli sportelli mediante riunioni e sopralluoghi entro fine ciclo PEG	
1	7	Aggiornamento dei contenuti informativi a supporto dell'attività dello sportello e del numero verde in relazione ai seguenti temi: <ul style="list-style-type: none"> • progetti ed iniziative in materia di lavoro realizzati dall'Area Sviluppo, Fondi europei, Innovazione e Smart city e da altri Enti • approfondimenti tematici e sulla normativa (in forte evoluzione: Jobs Act) 	7.a	Incontri formativi con i diversi servizi dell'Area interessati	RIZZO
			7.b	Implementazione ed aggiornamento delle schede utilizzate dagli addetti al front-office e del numero verde	
1	8	Attivazione di un osservatorio legislativo a supporto dell'aggiornamento del personale dell'Area Sviluppo, Fondi europei, Innovazione e Smart City	8.a	Invio tramite posta elettronica interna di report mensili al personale dell'Area interessato	ADORNO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	9	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell’andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	9.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	FLORIO BARBERO CARPENTIERI D'ALESSANDRO GIANASSO MURABITO RIZZO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE ²

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Orientamento Professionale	POR ORIENTAMENTO: effettuazione dei controlli di cui all'art. 13 del Capitolato di Gara	Rispetto dei controlli in termini di oggetto, strumenti, modalità, frequenza, luogo di effettuazione	Almeno il 90% dei controlli di cui alla tabella allegata all'art. 13	90%	100%	100%		FLORIO D'ALESSANDRO
2		COMPITI INSIEME: effettuazione dei controlli di cui all'art. 12 del Capitolato di Gara		Almeno il 90% dei controlli di cui alla tabella allegata all'art. 12					
3		EXTRATITOLI: effettuazione dei controlli di cui all'art. 13 del Capitolato di Gara		Almeno il 90% dei controlli di cui alla tabella allegata all'art. 11					
4	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Sistema Informativo e Politiche per l'Occupazione	Estrazione dalla banca dati SPLIT dei dati aggiornati dei partecipanti ai progetti dell'Area Lavoro, Sviluppo, Fondi Europei, Innovazione e Smart City	Emissione report periodici per tutti i settori interessati	Almeno 4 rilevazioni e report all'anno	100%	100%	100%		FLORIO MURABITO
5		Coordinamento e monitoraggio attività svolte dal Centro Lavoro Torino	Incontri periodici per monitoraggio attività del servizio	Almeno quattro incontri all'anno con affidatari e/o referenti della gestione del servizio	100%	100%	100%		

² Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
6	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Sistema Informativo e Politiche per l'Occupazione	Coordinamento e monitoraggio attività svolte dal servizio "Occupabile"	Incontri periodici per monitoraggio attività del servizio	Almeno 4 incontri all'anno con affidatari e/o referenti della gestione del servizio	100%	N.D.		100%	FLORIO MURABITO
7	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Fasce Deboli	Monitoraggio degli appalti con clausola sociale di inserimento lavorativo, ai sensi del Regolamento del C.C. n. 307	Verifica di conformità tra progetto di inserimento lavorativo presentato in sede di gara ed effettiva attuazione del progetto da parte dell'affidatario per la durata dell'appalto	N° appalti controllati / N° Appalti complessivi	100%	100%	100%		FLORIO CARPENTIERI
8	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Cantieri di Lavoro			Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio					FLORIO BARBERO
9	Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento Professionale / Comunicazione	Giornale Informalavoro e Informalavoro on line		Si rinvia alle Specifiche di Qualità del Servizio					FLORIO RIZZO
10		Orario di apertura dell'Ufficio Pubbliche Relazioni: Lun-Ven 9-12:30	Valutazione del servizio erogato	N°di giorni di apertura settimanale/N° di giorni lavorativi totali	95%	100%	100%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
11	Affari Generali	Inoltro degli atti di liquidazione al Servizio Procedure – Liquidazioni fornitori per: CIGS, Cantieri di lavoro, Informalavoro	Tempo intercorso tra la richiesta di inoltro della determinazione di liquidazione e l'invio al servizio Procedure – Liquidazioni fornitori per: - Cigs (3 giorni lavorativi), - Cantieri di lavoro (5 giorni lavorativi), - Informalavoro (5 giorni lavorativi)	N° atti inoltrati nei tempi di riferimento/ N° atti complessivi	100% rispetto dei termini	100%	100%		FLORIO GIANASSO
12	Direzione / Monitoraggio e aggiornamento economico sociale e normativo	Aggiornamenti su sviluppi normativi, novità legislative, attuazione progetti di politiche attive del lavoro, best practises italiane, dati sulla congiuntura economico-sociale	Produzione di schede sintetiche	Almeno 10 schede		100%	100%		ADORNO

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

AREA SVILUPPO, FONDI EUROPEI, INNOVAZIONE E SMART CITY

Politica: SVILUPPO DELL'ECONOMIA TORINESE

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sostenere gli investimenti nei settori strategici: Automotive – Distretto ICT – Design – Distretto Aerospazio – Multimediale – Tecnologie ambientali
- 2) Sostenere e implementare l'innovazione, il trasferimento di conoscenza e il trasferimento tecnologico
- 3) Valorizzare le politiche di sviluppo locale nei processi di trasformazione urbana
- 4) Sostenere la riqualificazione delle attività economiche e produttive
- 5) Affermare il ruolo della Città nella programmazione dei fondi strutturali dell'Unione Europea
- 6) Coordinare il Progetto Torino Smart City

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
5	1	Fondi Fesr - chiusura programma PISU Barriera di Milano. Rendicontazione alla Regione Piemonte entro fine programmazione	1.a	Rendicontazione di almeno il 90% delle spese entro fine ciclo Peg	PEDRETTI
1,2,3,4,5,6	2	Svolgere le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto “catalogo prodotti” finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della “mappa dei servizi” e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	2.a	Entro fine ciclo PEG	BARBIERO BERGAMASCO FABBRI PEDRETTI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
2	3	Proseguimento dell'attività di attuazione di un nuovo protocollo controlli, con verifica formale della documentazione contabile prodotta da Iride Servizi a seguito degli interventi eseguiti e verifica tecnica a campione mediante sopralluoghi	3.a	Controlli puntuali su almeno il 7% della spesa	ROZZO RUSSO
3	4	Attivazione di misure e proposte organizzative per migliorare l'autosostenibilità economica del bilancio della Fondazione Cascina Roccafranca	4.a	Raggiungimento del 60% dell'autofinanziamento della Cascina Roccafranca entro fine ciclo PEG	BERGAMIN
5	5	Completamento della procedura di assegnazione locali ex-incet e avvio del Centro di Open Innovation	5.a	Stipula contratto di assegnazione definitiva dei locali ex-Incet.	BARBIERO
			5.b	Primo report di monitoraggio entro fine ciclo Peg	BARBIERO
3,4	6	Programma Manager d'area Basso San Donato e Campidoglio. Predisposizione e approvazione progetti concertati con i commercianti delle due aree	6.a	Delibera di attribuzione dei contributi per le iniziative dei commercianti entro fine ciclo Peg	BERGAMASCO
3,4	7	Programma Lavoro Occasionale e Accessorio: approvazione linee guida e bando 2015	7.a	Approvazione bando e attribuzione risorse ai beneficiari entro fine ciclo Peg	FABBRI
6	8	Realizzazione audit energetico di edifici municipali (almeno 30 edifici)	8.a	Report sugli audit realizzati con dati di sintesi	D'ARPA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
1	Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / Sviluppo Locale e Imprese	Predisposizione, controllo e approvazione rendicontazioni delle spese per investimenti relativi ai Progetti FaciliTo Campidoglio, Dina, Nizza, Basso San Donato e Barriera di Milano	Tempo intercorso tra l'arrivo della documentazione agli uffici e l'invio dell'atto di approvazione a Finpiemonte S.p.A. per l'erogazione del fondo perduto	N° pratiche rendicontazione effettuate e inviate a Finpiemonte S.p.A. nei termini/ N° pratiche di spese per investimenti ricevute dall'ufficio	100% del rispetto dei tempi (20 giorni)	100%	100%		BERGAMASCO
2	Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / Programmazione e gestione risorse europee e nazionali	Gestione finanziaria per i progetti finanziati con i fondi Europei: FESR (Fondi Europei di Sviluppo Regionale), FAS (Fondi aree sottoutilizzate), DAR (Dipartimento Affari Regionali), PISU Barriera di Milano (Programma Integrato di Sviluppo Urbano)	Monitoraggio e rendicontazione secondo le seguenti tempistiche: FAS: semestrale FESR: avanzamento lavoro PISU: 3 per anno	Rispetto dei tempi previsti per ogni tipologia di fondo	Completamento della rendicontazione secondo le tempistiche previste dalla caratteristica della prestazione	100%	100%		PEDRETTI
3	Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / Programmazione e gestione risorse europee e nazionali	Gestione contabile attività finanziaria Comitato Urban	Inserimento scritture contabili e verifiche trimestrali revisori. Redazione bilancio annuale	Rispetto della caratteristica della prestazione	100% del rispetto dei termini	100%	100%		PEDRETTI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
4	Servizio Fondi Europei, Innovazione e Sviluppo Economico / Politiche europee e innovazione	Servizio Torino Social Innovation: risposta alla domanda di incubazione e/o di agevolazione finanziaria presentata dall'imprenditore	Tempo intercorso tra la presentazione della domanda di incubazione e/o di agevolazione finanziaria e la valutazione della Commissione dedicata: entro 60 giorni	N° di risposte nei termini / N° totale di domande	60 giorni	100%		100%	BARBIERO
5	Cascina Roccafranca	Servizio di prenotazione spazi Cascina Roccafranca da parte di singoli cittadini o gruppi	Tempo intercorso dalla richiesta dell'utente al rilascio della concessione (15 giorni)	N° di concessioni rilasciate nei tempi / N° concessioni totali	100% del rispetto dei tempi (15 giorni)	95%	100%		PRESUTTI BERGAMIN
6		Aggiornamento delle iniziative della Cascina Roccafranca tramite invio newsletter telematica agli iscritti (circa 3500)	Invio programma settimanale entro il venerdì della settimana antecedente le attività	N° newsletter inviate nei tempi / N°newsletter totali	100% rispetto dei termini	100%	100%		PRESUTTI BERGAMIN

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior	
7	Servizio Sostenibilità Energetica	Attività di interfaccia e verifica, sotto l'aspetto tecnico/contabile, nell'ambito del contratto di servizi tra la Città e Iride Servizi	Esame della documentazione contabile prodotta da IRIDE Servizi S.p.A. a seguito degli interventi eseguiti e rilascio di nulla osta ai fini della liquidazione delle fatture emesse	N° di nulla osta rilasciati entro i termini / totale delle fatture pervenute	20 giorni al netto delle sospensioni motivate dei termini	100%	100%		ROZZO RUSSO
8			Esame tecnico delle richieste di intervento pervenute, verifica della fattibilità sul piano tecnico e richiesta di preventivo di spesa a IRIDE Servizi S.p.A., con successivo rilascio di parere favorevole/non favorevole e comunicazione al Settore interessato	N° di pareri rilasciati e comunicazioni emesse entro i termini / N° totale delle richieste pervenute	20 giorni dalla richiesta pervenuta al netto delle sospensioni motivate dei termini	100%	100%		ROZZO RUSSO
9	Sviluppo Locale e Imprese	Erogazione contributi per Voucher LOA (lavoro occasionale accessorio)	Valutazione delle domande di contributo (entro 40 giorni)	N° domande considerate entro i termini / N° totale delle domande	100% del rispetto dei termini	100%	100%		PRESUTTI FABBRI
10	Direzione	Energy Management degli edifici municipali	Audit energetico degli edifici	N° di edifici con audit energetico / N° di edifici municipali	12/800	100%.	100%		D'ARPA

DIREZIONE COMMERCIO, LAVORO, INNOVAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO

AREA SISTEMA INFORMATIVO E SERVIZI TELEMATICI

POLITICA: GESTIONE SISTEMA INFORMATIVO

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Sostenere la domanda di prodotti e servizi evoluti e l'applicazione delle tecnologie, attraverso l'individuazione di "piattaforme tecnologiche"
- 2) Sviluppare dal punto di vista qualitativo e quantitativo i servizi on - line al fine di rendere l'Amministrazione più vicina e accessibile per i cittadini
- 3) Intraprendere iniziative al fine di ridurre il digital divide e avvicinare i cittadini all'uso di Internet e all'incremento dell'utilizzo dei sistemi operativi open source

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Implementazione del progetto sperimentale per la virtualizzazione/ remotizzazione di n. 240 postazioni di lavoro all'interno dei Servizi della Città.	1.a	Ricondizionamento, installazione, configurazione e test di n. 220 PC e di n. 20 thin client	TOGLIATTO FOLI
1	2	Avvio fase sperimentale di un progetto Open Source per la gestione dell'Office Automation attraverso la suite Libre Office	2.a	Installazione e attivazione su n. 8.300 postazioni di lavoro	TOGLIATTO FOLI
1	3	Fattura Elettronica: integrazione del flusso informativo all'interno del SIC per la protocollazione e archiviazione automatizzata della fattura e messa a disposizione dei dati per la sua contabilizzazione all'interno dei gestionali	3.a	Consolidamento acquisizione nel sistema entro 30 giugno	CORRENDO TESIO
1	4	Predisposizione canale di comunicazione con INPS per utilizzo web services	4.a	Attivazione canale entro luglio	CORRENDO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
1	5	Gestione Ordinanze nel software Atti Amministrativi	5.a	Messa a regime nel sistema Atti Amministrativi dell'integrazione per la gestione delle Ordinanze entro primo semestre 2015	GIACONE DE NARDO BERNOTTI
1,2	6	Anagrafe Nazionale Popolazione Residente e integrazione col sistema NAO	6.a	Consolidamento requisiti e avvio sperimentazione del sistema nazionale entro dicembre 2015	GIACONE DE NARDO SINA
1,2	7	TRIBUTI: Sistema Informativo Gestione Entrate (SIGE)	7.a	Integrazione del software con il Sistema Informativo Comunale entro dicembre 2015	GIACONE DE NARDO QUADRO SINA
			7.b	Estensione funzionalità del software in riuso dal Comune di Firenze entro dicembre 2015	QUADRO
1,2	8	Adozione di strumenti informatici per l'applicazione del nuovo ISEE nel SIC della Città di Torino	8.a	Integrazione dei web services dell'INPS con il Sistema Informativo Comunale per la messa a disposizione dei dati Isee ai vari ambiti comunali interessati entro dicembre 2015	GIACONE DE NARDO TESIO BERNOTTI
1	9	Individuazione, con eventuale rinnovo ovvero nuova adesione, delle forme convenzionali più convenienti e adatte alla gestione della componenti Manutenzione, Traffico Telefonico, Linee Telefoniche e Connettività Dati, nell'ambito del Sistema di Telecomunicazioni della Città.	9.a	Predisposizione determinazioni di affidamento	SAVOIA REGALDI
1	10	Completamento della sostituzione dei terminali di rilevazione presenze negli Uffici Comunali con apparati TAU25T	10.a	Installazione di 30 terminali di rilevazione presenze	FOLI
1	11	Costruzione di un MOOC (Massive Open Online Courses) LibreOffice	11.a	Realizzazione entro il 31/12/2015	BEDETTI
1	12	Predisposizione e approvazione capitolato di gara, stesura degli atti amministrativi e tecnici relativi al nuovo affidamento della telefonia mobile della Città.	12.a	Approvazione con determina dirigenziale entro 17/04/2015 e aggiudicazione entro 31/12/2015	MARCHESE REGALDI

N° linea strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N° indicatore	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	Responsabile
1	13	Gestione documentale: sperimentazione e utilizzo del libro firma per alcune tipologie di atti (lettere, scritture private)	13.a	n. 15 atti firmati	MARCHESE
3	14	Realizzazione di un sistema di hot spot wifi con welcome localizzato	14.a	n. 30 hot spot localizzati entro il 31/12/2015	CARCILLO
1,2,3	15	Elaborazione e stampa CERTIFICATO UNICO. (EX CUD)	15.a	Entro il 31/10/2015	GARINO
2	16	Realizzazione e messa on line del "Portale Volontari per Torino" nell'ambito del progetto di un sistema unico del "Volontariato Torino".	16.a	Entro il 31/12/2015	CARCILLO
1,2,3	17	Monitorare le visite delle pagine web per ogni sottosezione della sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale allo scopo di calcolare le visite in ognuna di esse	17.a	Entro il 31/12/2015	CARCILLO
1,2,3	18	Avvio procedura per individuazione di un nuovo applicativo della gestione dei verbali	18.a	Predisposizione capitolato	SINA
			18.b	Predisposizione elementi per effettuazione della gara	
-	19	<p>Svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Aggiornamento ed integrazione della "mappa dei servizi" e dei relativi indicatori idonei e necessari alla misurazione della performance dei servizi - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01) 	19.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	GIACONE DE NARDO TOGLIATTO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO/STRUMENTO DI VERIFICA/INDICATORI	RESPONSABILE
-	20	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	20.a	Rispetto delle prescrizioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015- 2017	GIACONE DE NARDO TOGLIATTO
-	21	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	21.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	GIACONE DE NARDO TOGLIATTO
-	22	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	22.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	GIACONE DE NARDO TOGLIATTO
-	23	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	23.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	GIACONE DE NARDO TOGLIATTO
-	24	Scarti di archivio e materiale obsoleto	24.a	Almeno due scarti annui	GIACONE DE NARDO TOGLIATTO
--	25	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	25.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	GIACONE DE NARDO
			25.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	GIACONE DE NARDO


SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
1	Assistenza software gestionale	Interventi di assistenza ai software gestionale in uso presso la Città.	Rispetto delle tempistiche degli interventi di assistenza in relazione alla classificazione sulla base del valore di riferimento (indicatori di prestazione su base annua).	n. richieste chiuse entro i valori di riferimento / totale richieste chiuse	1. Severità Bloccante: - Gold: risoluzione o workaround entro 8 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 16 ore 2. Severità Critica: - Gold: risoluzione o workaround entro 16 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 24 ore Nel 75 % dei casi per gli applicativi soggetti a SLA	Valori di riferimento rispettati nel 100% dei casi solo per applicativi soggetti a SLA	Rispetto dei valori di riferimento nel 100% dei casi		GIACONE DE NARDO TOGLIATTO CARCILLO SINA TESIO CORRENDO BERNOTTI QUADRO
2	Gestione sito Web della Città	Offrire al pubblico la prima pagina del sito istituzionale della Città come valido strumento informativo.	Mantenere aggiornato il sito entro i termini stabiliti per i servizi certificati ISO 9001.	Richieste evase entro due giorni dal ricevimento / Richieste corrette pervenute	Pubblicazione entro 2 giorni	2gg	100%		BEDETTI
3		Utilizzo Carta "Torino Facile" per transazioni on line da parte dei cittadini	Incrementare del 2% rispetto al 2013 il numero di utenti	n. utenti Torino Facile		21.875	12.000		CARCILLO
4	Assistenza postazioni di lavoro	Chiamate abbandonate – Contact Center	Recepire chiamate, identificare componente in errore	n. chiamate abbandonate oltre 60 secondi/ numero chiamate registrate	< = 30%	19,3%	Rispetto dei valori di riferimento nel 100% dei casi		FOLI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
5	Assistenza postazioni di lavoro	Assistenza software sulle postazioni di lavoro	Identificare componente in errore, risolvere la problematica software	n. ore identificazione problema n. ore risoluzione problema	1. Bloccante: 12h lavorative nell'80% dei casi 2. Critico: 20 h lavorative nell'80% dei casi 3. Parzialmente Critico: 28h lavorative nell'80% dei casi 4. Tollerabile: 48 h lavorative nell'80% dei casi Target 80% dei Casi, nel limite delle postazioni in assistenza (n. 8200)	Sev. 1 – 100%. Sev. 2 – 100%. Sev. 3 – 91,75% Sev. 4 – 98,11%	Rispetto dei valori di riferimento nel 100% dei casi		FOLI
6	Gestione rete informatica	Fornitura di connettività per reti dati e fonia	Gestione di linee di comunicazione ad alto tasso di affidabilità	n. secondi risposta tra sedi (Round Trip time)	< 100 ms.	3,01 ms	3,01 ms		SAVOIA
				% perdita pacchetti (Packet Loss)	< 0,25%	0,001%	0,001%		
				variazione nel ritardo dei pacchetti (Jitter)	< 50 ms	1,38 ms	1,38 ms		
				tempo risposta segnalazione guasto	1 ora	1 ora	1 ora		
				tempo risoluzione guasto	4 ore	4,5 ore	4,5 ore		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
7	Gestione deliberazioni e determinazioni	Rispetto dei tempi delle determinazioni d'impegno		n. determinazioni d'impegno redatte entro 15 giorni dalla richiesta/totale determinazioni d'impegno redatte		100%	100%		MARCHESE
8	Call center	Assistenza all'utente esterno	Rispetto degli orari di apertura	N. giorni in cui è rispettato orario di apertura / n. giorni di apertura	- da lunedì a venerdì: 8:00 - 18:00 - sabato: 8:30 – 12:30	100%	100%		REGALDI
9				N. giorni in cui è rispettata la presenza minima / N. giorni di apertura	da lunedì a venerdì - 8:00 - 11:00: 5 operatori - 11:00 - 13:00: 10 operatori - 13:00 - 16:00: 9 operatori - 16:00 - 18:00: 3 operatori sabato - 8:30 - 12:30: 3 operatori	100%	100%		REGALDI
10			Qualità del servizio	Percentuale chiamate abbandonate dall'utente < 25% / N. giorni di apertura	valore superato al massimo il 30% dei giorni su base annua	23,82%	10%		REGALDI
11				Tempo medio di attesa per la risposta di un operatore < 120 secondi / N. giorni di apertura	valore superato al massimo il 30% dei giorni su base annua	25,16%	9%		REGALDI
12				Chiamate passate agli operatori di 2° livello < 5%	< 5% su base annua	10,30%	1,21%		REGALDI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten	Miglior	
13	Gestione centro stampa	Ideazione, grafica, impaginazione, stampa e rilegatura di documenti a seguito della richiesta da parte dei Settori dell'Amministrazione	Evadere le richieste pervenute dai Settori dell'Amministrazione entro 15 gg dalla data di richiesta	N. richieste evase entro 15 gg / totale richieste pervenute		100%	100%		GARINO
14	Assistenza posti di lavoro hardware	Risoluzione problematiche imputabili all'hardware in relazione a ripristino funzionalità	Rispetto dei tempi di riparazione hardware	richieste chiuse entro le 24 ore	Target previsto pari al 60%	64,53%	>= 60 %		FOLI

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



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: SPORTELLO UNIFICATO

DOCUMENTO

SQS D06 01

REVISIONE 3

DEL 4/7/2013

REDAZIONE

PIZZICHETTA

VERIFICA


F.G. D'ALESSANDRO



APPROVAZIONE



E. PIZZICHETTA


STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

PERFORMANCE QUALITA'

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	Comunicazione tramite sito web		Disponibilità di informazioni aggiornate e complete sul sito Divisione Commercio			N°controlli con esito positivo / N°controlli totale	95%	PG Div D06 01
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	COMUNICAZIONE TRAMITE E-MAIL		Informazioni via e-mail in tempi brevi			N°di risposte entro i 10 giorni/N° richieste	95%	PO Div D06 01
	ORARIO INFORMAZIONI TELEFONICHE		Rispetto degli orari di risposta telefonica agli utenti.			N°giorni di risposta / N° giorni totale di risposta	95%	PO Div D06 01

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE						DOCUMENTO	SQS D06F 02	
 CITTA' DI TORINO SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO LICENZE DI P.S.						REV. 2	DEL 4/7/2013	
						REDAZIONE	PIZZICHETTA	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	PIZZICHETTA	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
RILASCIO LICENZE DI P.S. / SCIA PER ATTIVITA' RICETTIVE	TEMPISTICHE DI COMUNICAZIONE RELATIVE AD EVENTUALI ELEMENTI OSTATIVI ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	Legge n. 241/90 s.m.i. e art. 5 D.P.R. 160/2010 30 gg	La comunicazione dei motivi ostativi è effettuata entro i termini previsti dal procedimento - 30 gg	20% delle comunicazioni emesse oltre i termini previsti dal procedimento		N°di comunicazioni notificate entro i termini previsti dallo standard / N°totali	100%	POSett D06F 02
		Legge n. 241/90 s.m.i. e art. 5 D.P.R. 160/2010 - 60 gg	La comunicazione dei motivi ostativi è effettuata entro i termini previsti dal procedimento - 60 gg	20% delle comunicazioni emesse oltre i termini previsti dal procedimento		N°di comunicazioni notificate entro i termini previsti dallo standard / N°totali	100%	
	TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLA LICENZA PER DISCOTECHES - GG. 90	Legge n. 241/90 art.2 comma 3 s.m.i. e Regolamento Comunale n. 297 - Testo Unico - Discoteche 90 gg	La licenza deve essere rilasciata entro 90 giorni dalla data di protocollazione della pratica	Rilascio licenza oltre 180 giorni		N°di provvedimenti emessi entro i termini previsti dallo standard / N°totale	98%	POSett D06F 02
	TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLA LICENZA PER SALE GIOCHI - GG. 90	Legge n. 241/90 art.2 comma 3 s.m.i. e Regolamento Comunale n. 297 - Testo Unico - Sale Giochi 90 gg	La licenza deve essere rilasciata entro 90 giorni dalla data di protocollazione della pratica	Rilascio licenza oltre 180 giorni		N°di provvedimenti emessi entro i termini previsti dallo standard / N°totale	98%	

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE						DOCUMENTO	SQS D06F 02	
 <p style="text-align: center;">SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO LICENZE DI P.S.</p>						REV. 2	DEL 4/7/2013	
						REDAZIONE	PIZZICHETTA	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	PIZZICHETTA	
						STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO		
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
RILASCIO LICENZE DI P.S. / SCIA PER ATTIVITA' RICETTIVE	CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI MEDIANTE CONTROLLI A CAMPIONE	D.P.R: 445/2000 - 60 gg	Le richieste di verifica sulle autocertificazioni inviate agli Enti competenti entro 60 giorni dalla data di estrazione a campione	30% delle richieste inviate agli Enti oltre 90 giorni dalla data di estrazione		N° di verifiche effettuate entro i termini previsti dallo standard / N°totali	99%	POSett D06F 02
	TEMPISTICHE DI RILASCIO DELLA LICENZA PER: - AGIBILITA' LOCALI - RINNOVI - - ISTRUTTORI DI TIRO - FOCHINI - MANIFESTAZIONI SPORTIVE PERMANENTI	Legge n. 241/90 art. 20 e 2 comma 2 s.m.i. - 30 gg	La licenza deve essere rilasciata entro 30 giorni dalla data di protocollazione della pratica	Rilascio licenza oltre 90 giorni		N° di provvedimenti emessi entro i termini previsti dallo standard / N°totali	100%	POSett D06F 02
CONFORMITA' TECNICA DELLA PRATICA ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	CONFORMITA' TECNICA DELLE PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI	D.P.R: 445/2000	Le pratiche rispettano i requisiti previsti dai regolamenti competenti e dagli atti dirigenziali	20% pratiche non conformi		N°pratiche conformi/N° di pratiche controllate	100%	POSett D06F 02
	TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI SULL'APPLICATIVO INFORMATICO		Le pratiche non soggette ai controlli a campione devono essere completate e chiuse sul sistema informatico entro 30 giorni dalla data di conclusione del procedimento			N° di pratiche archiviate entro i termini previsti dallo standard / N°totale pratiche	98%	PO Sett D06G03

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'UTENZA	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA		Ricevimento nei giorni di martedì e giovedì con orario dalle 10.00 alle 11.00	10% giorni previsti in cui il servizio non è reso		N° giorni nell'anno in cui è rispettato l'orario previsto dallo standard / N° giorno totali	98%	PO Sett D06F 02
			Ricevimento su appuntamento entro 15 giorni dalla richiesta	10% degli appuntamenti fissati oltre il termine previsto dallo standard		N° di appuntamenti fissati entro i termini previsti / N° totali	98%	PG DIR S04 10 - POSett D06F 02



DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE







CITTA' DI TORINO



SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO LICENZE DI P.S.

DOCUMENTO	SQS D06F 02
REV. 2	DEL 4/7/2013
REDAZIONE	PIZZICHETTA
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	PIZZICHETTA

 DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO ESERCIZI PUBBLICI							DOCUMENTO	SQS D06F 01
							REV. 2	DEL 4/7/2013
							REDAZIONE	PIZZICHETTA
							VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	PIZZICHETTA
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa	Indicatore	valore soglia base anno	
RILASCIO AUTORIZZAZIONE / SCIA PER SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE	TEMPISTICHE PER CONCLUSIONE PROCEDIMENTO PER NUOVA APERTURA/TRASFERIMENTO ESERCIZIO	Legge n. 241/90 Art. 19 s.m.i. e Regolamento Comunale n.297 - 60 GG	La conclusione del procedimento deve avvenire entro 60 gg	20% dei procedimenti conclusi oltre 60 giorni		N° di procedimenti conclusi entro i termini previsti dallo standard / N° procedimenti totali presentati	95%	POSett D06F 01
	TEMPI DI COMUNICAZIONE PER EVENTUALI ELEMENTI OSTATIVI ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	Legge n. 241/90 Art. 19 - 60 gg	La comunicazione dei motivi ostativi è effettuata entro 60 gg	20% comunicazioni emesse oltre i termini previsti dal procedimento		N° di comunicazioni emesse entro i termini previsti dallo standard / N° totale comunicazioni	100%	POSett D06F 01
	TEMPISTICHE RILASCIO DEI PROVVEDIMENTI DI ACCOGLIMENTO DELLE PROROGHE	Legge 241/90 e s.m.i. - 30 gg	Il provvedimento deve essere emesso entro 30 giorni dalla data di presentazione	Rilascio del provvedimento oltre 90 giorni		N° di provvedimenti rilasciati entro i termini previsti dallo standard / N° provvedimenti totali	100%	POSett D06F 01

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE						DOCUMENTO	SQS D06F 01	
 SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO ESERCIZI PUBBLICI CITTA' DI TORINO						REV. 2	DEL 4/7/2013	
						REDAZIONE	PIZZICHETTA	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	PIZZICHETTA	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa	Indicatore	valore soglia base anno	
RILASCIO AUTORIZZAZIONE / SCIA PER SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE	CONFORMITA' TECNICA PRATICHE ALLE NORME APPLICABILI MEDIANTE CONTROLLI A CAMPIONE VERIFICA AUTOCERTIFICAZIONI		Le richieste di verifica sulle autocertificazioni inviate agli Enti competenti entro 60 giorni dalla data di estrazione a campione	30% delle richieste inviate agli Enti oltre 90 giorni dalla data di estrazione		N° di verifiche effettuate entro i termini previsti dallo standard / N°totali	100%	POSett D06F 01
CONFORMITA' TECNICA DELLA PRATICA ALLA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	TEMPISTICHE DI CHIUSURA PROCEDIMENTI SULL'APPLICATIVO INFORMATICO		Le pratiche non soggette ai controlli a campione devono essere completate e chiuse sul sistema informatico entro 60 giorni dalla data di conclusione del procedimento	20% pratiche non chiuse entro i termini previsti dallo standard		N° di pratiche archiviate entro i termini previsti dallo standard	100%	POSett D06F 01

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE E DI SERVIZIO - SUAP, PIANIFICAZIONE COMMERCIALE							DOCUMENTO	SQS D06F 01
 CITTA' DI TORINO SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO: COMPARTO ESERCIZI PUBBLICI							REV. 2	DEL 4/7/2013
							REDAZIONE	PIZZICHETTA
							VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	PIZZICHETTA
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'UTENZA	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA		Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza sulle pratiche in istruttoria mediante ricevimento nei giorni di martedì e giovedì con orario dalle 10.00 alle 11.00	10% giorni previsti in cui il servizio non è reso		N° giorni nell'anno in cui è rispettato l'orario previsto dallo standard / N°totali	98%	POSett D06F 01
			Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza sulle pratiche in istruttoria mediante ricevimento su appuntamento entro 15 giorni dalla richiesta	10% degli appuntamenti fissati oltre il termine previsto dallo standard		N° di appuntamenti fissati entro i termini previsti / N°totali	98%	PG DIR S04 10 - POSettD06F 01
COMUNICAZIONE TRAMITE IL SITO WEB	DISPONIBILITA' DI INFORMAZIONI PER CONOSCERE E UTILIZZARE I SERVIZI		Sul sito web sono disponibili i moduli, le istruzioni e la normativa di riferimento per la corretta presentazione delle pratiche			N° dei controlli con esiti conformi / N° totali controlli	100%	PG DIR S04 10
								PG Div D06 1


 DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO MERCATI SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : SERVIZIO MERCATI						DOCUMENTO	SQS D06G 01	
						REVISIONE	2 DEL 4/7/2013	
						REDAZIONE	GANDIGLIO	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	GANDIGLIO	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
RILASCIO AUTORIZZAZIONE TIPO A	TEMPISTICA DI ISTRUZIONE DELLE PRATICHE IN REGIME DI BANDO	D.G.R. 32/2642/2001 - Reg.to 305	Il titolo autorizzativo è rilasciato entro i tempi di legge			n° pratiche entro i termini/n° totale pratiche	99%	PO Sett D06G01
	TEMPISTICA DI ISTRUZIONE DELLE PRATICHE TIPO A SUBINGRESSO CON SCIA PRATICA COMPLETA	Legge n. 241/90 s.m.i.	L'istruzione viene effettuata entro i 60 gg.			n° pratiche entro i termini/n° totale pratiche	99%	PO Sett D06G01
		D.G.C. 2010 08893/049 (schede procedimenti) e Reg. n. 297						
TEMPISTICA DI COMUNICAZIONE ELEMENTI DA INTEGRARE NELLA PRATICA / AVVIO ALLA INTERRUZIONE ATTIVITA' TIPO A SCIA NON COMPLETA	Legge n. 241/90 s.m.i.	La verifica viene effettuata entro i 60 gg.				N° di comunicazioni contenenti richieste di documenti integrativi entro i termini previsti dallo standard / N° delle pratiche presentate	95%	PO Sett D06G01
	D.G.C. 2010 08893/049 e Reg. n. 297							
RILASCIO AUTORIZZAZIONE TIPO B	TEMPISTICA DI ISTRUZIONE DELLA PRATICA COMPLETA	Regolamento 305	Il titolo autorizzativo è rilasciato entro il termine di 90 giorni			n° pratiche entro i termini/n° totale pratiche	99%	PO Sett D06G02
	TEMPISTICA DI COMUNICAZIONE ELEMENTI DA INTEGRARE NELLA PRATICA NON COMPLETA / AVVISO DI ARCHIVIAZIONE	Legge n. 241/90 s.m.i. D.G.C. 2010 08893/049 e Reg. n. 297	La verifica viene effettuata entro i 90 gg.			N° di comunicazioni contenenti richieste di documenti integrativi entro i termini previsti dallo standard / N° delle pratiche presentate	96%	PO Sett D06G02





CITTA' DI TORINO

DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - SERVIZIO MERCATI
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : SERVIZIO MERCATI

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
AGGIORNAMENTO GRADUATORIA IN SPUNTA	TEMPISTICA DI AGGIORNAMENTO PRESENZE IN SPUNTA	Regolamento 305	precisione negli aggiornamenti delle presenze in spunta		Polizia Municipale e Circoscrizioni	1- (Operatori con ricorsi accolti / Operatori in graduatoria)	95%	PO Sett D06G02
COSAP	Gli avvisi di pagamento sono corretti dal punto di vista temporale e contabile	Regolamenti n. 257 e 305 - Contratto di servizio con Soris	Assicurare agli utenti la precisione dei contenuti temporali e contabili dei rispettivi avvisi di pagamento			1- (sgravi concessi / totale avvisi bonari emessi)	95%	PO Sett D06G03
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'UTENZA	DISPONIBILITA' PER L'INFORMAZIONE E L'ASSISTENZA	Legge n. 241/90 s.m.i.	Assicurare agli utenti, previo appuntamento, un servizio di info ed assistenza sulle pratiche in istruttoria il martedì dalle 9 alle 12; il giovedì dalle 14 alle 15,30			nr giorni nell'anno in cui è rispettato l'orario previsto dallo standard/ nr giorni annui in cui si effettuano appuntamenti	99%	PG DIR S04 10
COMUNICAZIONE TRAMITE IL SITO WEB	Sito Web aggiornato (info, modulistica e normativa)		Il sito deve essere aggiornato sia nella modulistica sia nella parte normativa entro 2 settimane dall'evento che le ha modificate			N° verifiche conformi / totale verifiche	95%	PG DIR S04 10 PG Div D06 1


 SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO CANTIERI DI LAVORO						DOCUMENTO	SQS LAVF 02	
						REVISIONE	5 del 28 maggio 2015	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	DANTE	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
GESTIONE BANDI	Tempistiche di pubblicazione bando		Pubblicazione del Bando entro 20 gg. Dalla delibera della Giunta Municipale	Ritardo superiore a 10 gg.		NON PREVISTO		PO_Ser_LAVF_03
	Modalità di accoglienza domande		ALMENO TRE postazioni per erogazione di informazioni e accettazione delle domande durante il periodo definito del bando	MENO DI TRE postazioni attive nel periodo del Bando		Numero di giornate per postazioni attivate nel periodo del bando / Numero delle giornate totali previste dal bando	95%	PO_Ser_LAVF_03
	Tempi di esame delle domande di partecipazione e di formulazione e approvazione delle graduatorie provvisorie (a decorrere dal giorno successivo alla data di scadenza del bando)		L'esame delle richieste e la pubblicazione della graduatoria provvisoria viene effettuato entro 120 gg. dall'ultimo giorno di presentazione delle domande	ritardo di 20 gg e oltre sullo standard.		NON PREVISTO		PO_Ser_LAVF_03
	Tempi di esposizione graduatoria raccolta e istruzione delle osservazioni pervenute		Il riesame delle osservazioni su graduatoria e la pubblicazione della graduatoria definitiva viene eseguito entro 30 gg	Ritardo di 10 gg su standard.		NON PREVISTO		PO_Ser_LAVF_04
GESTIONE CANTIERI DI LAVORO	Liquidazione spettanze mensili		Messa a disposizione degli accreditati entro il 18 del mese successivo	Ritardo accreditati superiori a 5 gg		numero spettanze accreditate puntuali rispetto ai tempi standard / numero totale spettane	95%	PO_Ser_LAVF_04
	Gestione delle variazioni (interruzioni, trasferimenti, modifiche, ecc.)		Evasione entro 30gg	ritardo superiore a 5 gg		numero di richieste evase puntuali rispetto ai tempi standard / numero di richieste totali	90%	PO_Ser_LAVF_04







CITTA' DI TORINO

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

DOCUMENTO	SQS LAVF 02
REVISIONE	5 del 28 maggio 2015
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	DANTE

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
GESTIONE CANTIERI DI LAVORO	Accompagnamento alla pensione dei cantieristi che ne hanno diritto		Viene adottata la determina contenente l'elenco delle persone aventi diritto e l'impegno dei fondi entro la fine del Cantiere di lavoro	NON PREVISTA		NON PREVISTO		PO_Ser_LAVF_04
N Telefonico consulenza allo sportello	Disponibilità degli operatori per l'informazione e l'assistenza		Apertura di almeno uno sportello di informazione e assistenza nei giorni previsti dal bando con orario 9.00 - 12.30	Sportello chiuso nei giorni previsti dal bando		Giorni di apertura dello sportello / giorni previsti dal bando	100%	PO_Ser_LAVF_03
Sito Web del comune di Torino	Disponibilità delle informazioni sul servizio Cantieri di Lavoro		Informazioni disponibili entro 7 gg dalla determinazione di approvazione delle graduatorie	ritardo pubblicazione superiore a 5 gg		NON PREVISTO		PO_Ser_LAVF_03

SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE						DOCUMENTO	SQS LAVF 05		
 SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PUBBLICAZIONE INFORMALAVORO E INFORMALAVORO ON LINE						REV. 3	DEL 22/01/2015		
						VERIFICA	D'ALESSANDRO		
						APPROVAZIONE	DANTE		
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
REDAZIONE	Modalità di Redazione		Gli articoli vengono redatti secondo le indicazioni previste da "come si scrive per il Sole 24 Ore"			Numero delle edizioni che rispettano lo standard / edizioni totali	95%	PO Ser LAVF 05	
	Grafica della Pubblicazione		La pubblicazione viene prodotta nel rispetto dello standard grafico predisposto			Numero delle edizioni che rispettano lo standard / edizioni totali	95%	PO Ser LAVF 05	
	tempi di pubblicazione			Il periodico viene pubblicato e distribuito il Mercoledì ogni 2 settimane		Fornitore Esterno	numeri pubblicati entro la data prevista / numeri totali	95%	PO Ser LAVF 05
				Il periodico telematico viene aggiornato e messo on-line ogni settimana			numeri pubblicati entro la data prevista / numeri totali	95%	PO Ser LAVF 05
	Continuità del Servizio			Il giornale viene pubblicato per 11 mesi			uscite che rispettano lo standard / uscite annue	98%	PO Ser LAVF 05

 <p style="text-align: center;">SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE</p> <p style="text-align: center;">SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PUBBLICAZIONE INFORMALAVORO E INFORMALAVORO ON LINE</p>						DOCUMENTO	SQS LAVF 05	
						REV. 3	DEL 22/01/2015	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	DANTE	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
DISTRIBUZIONE	Distribuzione sul territorio della Città		Le copie vengono tutte consegnate		Fornitore Esterno	Numero di copie distribuite / numero di copie stampate	95%	PO Ser LAVF 05
			Le copie vengono recapitate o spedite dal distributore entro 1 giorno dalla consegna da parte della Tipografia		Fornitore Esterno	Numero di copie consegnate entro 1 giorno / numero di copie consegnate dalla tipografia	95%	PO Ser LAVF 05
	Gestione indirizzario		L'aggiornamento dell'indirizzario viene trasmesso alla tipografia e al distributore per ogni numero in uscita			nuovi indirizzi consegnati in tempo al distributore / nuovi indirizzi ricevuti	95%	PO Ser LAVF 05

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

Politica: DECENTRAMENTO - CIRCOSCRIZIONE 1-10

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Attuare progetti trasversali atti a realizzare sinergie e armonizzazioni all'interno della Direzione Servizi Amministrativi

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Verifica delle planimetrie dei Centri Civici Circostrizionali di competenza.	1.a	Report finale su eventuali criticità riscontrate entro fine ciclo PEG	SALVATORE
1	2	Gestione del Sistema Sicurezza delle 10 Circoscrizioni ai sensi della vigente normativa nazionale e regionale	2.a	Formazione ai Coordinatori delle emergenze, individuati nelle sedi, per la prima applicazione della procedura di Qualità "PO_DIR_SSPP_01" e gestione della calendarizzazione delle prove di esodo	BONINO
			2.b	Stesura di 8 nuovi Piani di emergenza entro fine ciclo PEG	
			2.c	Corsi di formazione su rischi specifici (modulo B) 15 classi (8 ore a classe) entro fine ciclo PEG	
4	3	Supporto giuridico Direzione Sport per la predisposizione e le attività preparatorie e consultive di deliberazioni, bandi ed atti relativi agli impianti sportivi cittadini e circostrizionali	3.a	Atti e pareri realizzati nel corso dell'attività di supporto al 31.12.2015	GIUSIO
4	4	Gestione tecnica della gara del verde circostrizionale	4.a	Report finale su attività effettuata nell'anno 2015	SANTACROCE
4	5	Supporto tecnico nella definizione delle specifiche tecniche dei capitolati di gara per la manutenzione ordinaria delle attrezzature ludiche circostrizionali	5.a	Redazione capitolati di gara	SANTACROCE

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	6.a	Entro fine ciclo PEG	SANTACROCE
-	7	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	7.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	
-	8	Elaborazione delle indicazioni operative relative alle modalità di applicazione delle Schede di Prevenzione dei Rischi Corruzione – Protocolli Operativi della Circostrizione IV.	8.a	Determinazione dirigenziale di approvazione delle indicazioni operative entro fine ciclo peg	FOGLINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Controlli deliberazioni di erogazione contributi	Rispetto dei requisiti inseriti nel vademecum ad uso interno, per l'erogazione di contributi a seguito dell'entrata in vigore della L.122/2010	Esecuzione dei controlli sulle deliberazioni	N° deliberazioni presentate / N° controlli effettuati		100%	100%		GIUSIO
2	Controlli antincendio	Rispetto del piano dei controlli	Esecuzione dei controlli sui registri	N° controlli effettuati		76	50		BONINO
							20		SALVATORE
3	Manutenzione verde circoscrizionale	Attività di coordinamento dei responsabili tecnici delle Circoscrizioni	Effettuazione riunioni periodiche su avanzamento lavori	N. riunioni effettuate		100%	100%		SANTACROCE

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 1

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	1.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049 e verifica ed eventuale aggiornamento dei protocolli operativi	ARENA RAPIZZI CICERONE SPERTINO
			1.b	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Entro fine ciclo PEG	ARENA RAPIZZI CICERONE SPERTINO
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	ARENA
-	4	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	4.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	ARENA RAPIZZI CICERONE SPERTINO
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno 2 scarti annui	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	6.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	ARENA CICERONE
-			6.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	ARENA RAPIZZI CICERONE SPERTINO
-	7	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	7.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	ARENA RAPIZZI CICERONE SPERTINO
-	8	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	8.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	ARENA RAPIZZI CICERONE COPPOLA SPERTINO
			8.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		ARENA CICERONE
2		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 60 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	60 gg	100%	100%		
3		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		
4		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		
5		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven 9:00-12:30 (chiuso il mercoledì)	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lun - ven 9:00-12:30 (chiuso il mercoledì)	100%	98%		
6		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
7	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 5 gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		ARENA CICERONE
8		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C. (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	100%	100%		ARENA CICERONE
9		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario dal lunedì al mercoledì 9-16, giovedì e venerdì 9-12:30.	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lunedì 9 – 12.30 e 14 – 16. Mercoledì e giovedì 9 – 12.30. Martedì e venerdì su appuntamento.	100%	98%		ARENA CICERONE

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 1

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Mappatura e informativa online degli spazi delle palestre scolastiche per attività sportive in orario extra scolastico	1.a	Realizzazione scheda riepilogativa con caratteristiche tecniche degli spazi palestre	CICERONE
			1.b	Inserimento sul Sito circoscrizionale delle schede riepilogative e degli orari messi a disposizione dalle Direzioni Didattiche	
1	2	Informatizzazione planimetrica delle aree oggetto di servizio di manutenzione ordinaria del verde e dell'arredo urbano oggetto di manutenzione ordinaria del verde (paletti dissuasori, panchine, ecc.)	2.a	Elaborazione delle planimetrie delle aree verdi entro fine ciclo PEG	SPERTINO

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 1

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini, anche attraverso l'applicazione di metodi e strumenti previsti dal Programma in altri ambiti operativi e progettuali nell'ottica della diffusione ed estensione del suo approccio: - gestione della 3 ^a sperimentazione (PIPPI 3) - avvio della 4 ^a fase di sperimentazione (PIPPI 4), mediante individuazione di ulteriori famiglie target fino ad un massimo di 20 e delle relative équipe di operatori per l'ulteriore fase di estensione	1.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	CERVIA
			1.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione e per le figure dei coach (PIPPI 4)	CERVIA
			1.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI	CERVIA
			1.d	Individuazione di alcuni strumenti metodologici previsti dal progetto e loro adattamento ad altri ambiti operativi: definizione dello schema per il progetto individuale per l'inserimento in struttura mamma-bambino e sua sperimentazione	CERVIA
4	2	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 del servizio Affidamento Minori	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	RAPIZZI CERVIA
4	3	Incremento degli affidamenti familiari e degli interventi di sostegno alle famiglie	3.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali in proporzione agli allontanamenti avvenuti nel corso dell'anno, rispetto al 2014	RAPIZZI CERVIA
			3.b	Realizzazione di 2 edizioni del percorso di approfondimento per gli affidatari, in particolare nell'ambito del maltrattamento minorile	CERVIA
4	4	Anziani non autosufficienti: ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure	4.a	Funzionamento a regime degli sportelli di accesso e dei nuovi processi valutativi	COLOMBARINI
4	5	Realizzazione Social Card: attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Erogazione contributi ai beneficiari	RAPIZZI COPPOLA
			5.b	Valutazione e monitoraggio progetti attivati	
			5.c	Valutazione complessiva Sperimentazione	
4	6	Sperimentazione del modello bio-psico-sociale ICF nella valutazione multidisciplinare finalizzata alla formulazione del progetto individuale	6.a	Individuazione di 20 casi, 10 per ASL (5 nuovi e 5 in corso)	CERVIA
			6.b	Progetto individuale delle 20 persone definito utilizzando lo strumento ICF	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 1

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 7 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	7 gg	100%	100%		RAPIZZI COLOMBARINI
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio		100%	100%		RAPIZZI COLOMBARINI
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari e relative anticipazioni effettuate	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		RAPIZZI COLOMBARINI COPPOLA
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		93%	93%		
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		2	2		
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		RAPIZZI CERVIA




CITTA' DI TORINO

DIREZIONE DECENTRAMENTO

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

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

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

DIREZIONE DECENTRAMENTO							DOCUMENTO	SQS VPGE 03
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO							REV.	1 DEL 6/10/2014
							REDAZIONE	BERTOLOTTO
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	FERRARI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL PATRIMONIO VERDE	redazione del programma annuale dei tagli erba	R	predisposizione del cronoprogramma entro il mese di marzo	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerVPGE04
	rispetto del cronoprogramma degli interventi annuali		esecuzione degli interventi programmati in sede di programmazione annuale			interventi eseguiti/interventi programmati (da ultima variazione)	95%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio dei tappeti erbosi di alta rappresentatività (Cod. A)		la superficie a prato di alta qualità (aiuole - monumenti - centro storico ecc..) viene sfalciata almeno 8 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice A	90%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. B)		La superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 4 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice B	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. C)		La superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 2 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice C	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: potatura siepi		le siepi di cespugli sempreverdi e da fiore esistenti nelle aree verdi (e nelle scuole) vengono potate almeno 1 volta/anno			interventi eseguiti/interventi programmati	90%	POSerVPGE04
	conformità degli interventi manutentivi appaltati		giudizio conforme in tutti i parametri rilevati nelle "schede di rilevazione della conformità delle attività" alle prescrizioni del capitolato d'appalto			Fornitore	numero schede come da std/numero schede totali	95%

DIREZIONE DECENTRAMENTO							DOCUMENTO	SQS VPGE 03
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO							REV.	1 DEL 6/10/2014
							REDAZIONE	BERTOLOTTO
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	FERRARI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 4 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
GESTIONE DELLE AREE GIOCO	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio		Ispezione visiva di tutte le Aree gioco in aree non Full Service almeno una volta al mese			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04
			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco		I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio			interventi eseguiti/interventi necessari	99%	POSerVPGE04
			la messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 2

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	1.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049 in merito alla procedura di concessione di locali a titolo gratuito	D'ARIENZO
			1.b	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	D'ARIENZO CHIRONNA
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Entro fine ciclo PEG	D'ARIENZO CHIRONNA
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	D'ARIENZO
-	4	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	4.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	D'ARIENZO CHIRONNA
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno 2 scarti annui	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	6.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	D'ARIENZO
-			6.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
-	7	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	7.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	D'ARIENZO CHIRONNA MONTENEGRO DI MARCO LAVERDINO
-	8	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	8.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	D'ARIENZO
			8.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione del Turismo sociale	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		D'ARIENZO MONTENEGRO
2		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		Soggiorni: 99,83 Gite: 96,62	Soggiorni: 95% Gite: 95%		
3	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		D'ARIENZO DI MARCO MONTENEGRO
4		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		
5		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		
6		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		
7		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven 9:30-12:00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lun - ven 9:30-12:00	100%	98%		

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Occupazione suolo pubblico	Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		D'ARIENZO DI MARCO MONTENEGRO
9	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 5 gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		D'ARIENZO DI MARCO MONTENEGRO
10		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C. (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	100%	100%		
11		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lunedì e mercoledì: 9-13 e 14-16 - mart-giovedì-ven: 9-13.	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lunedì e merc.: 9 - 13 e 14-16 - mart-giovedì-ven: 9-13.	100%	98%		
12	Gestione assegnazione spazi presso palestre	Controllo su effettuazione pulizie, attività effettuata, rispetto delle condizioni contrattuali indicate nell'atto di assegnazione	Effettuare almeno due controlli al mese sul complesso degli spazi assegnati	N. controlli mensili	2	100%	2		DI MARCO

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 2

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Apertura di uno sportello informativo tributario decentrato	1.a	Entro fine ciclo peg	MONTENEGRO
1	2	Analisi e verifica dei dati tecnici afferenti gli impianti sportivi in concessione della Circostrizione 2 con particolare riferimento alla gestione ed ai costi delle utenze al fine di possibili riduzione dei consumi .	2.a	Sopralluoghi e realizzazione per ogni impianto di scheda tecnica con particolare riguardo ai dati tecnici sulle utenze e ai consumi entro il 31.10.2015	DI MARCO LAVERDINO
			2.b	Revisione, aggiornamento ed informatizzazione delle planimetrie relative agli impianti sportivi circoscrizionali entro il 31.12.2015.	
			2.c	Individuazione proposte per la riduzione del fabbisogno economico relativo alle utenze e relazione conclusiva entro fine ciclo PEG	

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 2

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini, anche attraverso l'applicazione di metodi e strumenti previsti dal Programma in altri ambiti operativi e progettuali nell'ottica della diffusione ed estensione del suo approccio: - gestione della 3 ^a sperimentazione (PIPPI 3) - avvio della 4 ^a fase di sperimentazione (PIPPI 4), mediante individuazione di ulteriori famiglie target fino ad un massimo di 20 e delle relative èquipe di operatori per l'ulteriore fase di estensione	1.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	GIACHINO PESCARMONA
			1.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione e per le figure dei coach (PIPPI 4)	GIACHINO PESCARMONA
			1.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI	GIACHINO
			1.d	Individuazione di alcuni strumenti metodologici previsti dal progetto e loro adattamento ad altri ambiti operativi: definizione dello schema per il progetto individuale per l'inserimento in struttura mamma-bambino e sua sperimentazione	GIACHINO
4	2	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 del servizio Affidamento Minori	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	CHIRONNA GIACHINO
4	3	Incremento degli affidamenti familiari e degli interventi di sostegno alle famiglie	3.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali in proporzione agli allontanamenti avvenuti nel corso dell'anno, rispetto al 2014	CHIRONNA GIACHINO
			3.b	Realizzazione di 2 edizioni del percorso di approfondimento per gli affidatari, in particolare nell'ambito del maltrattamento minorile	GIACHINO
4	4	Anziani non autosufficienti: ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure	4.a	Funzionamento a regime degli sportelli di accesso e dei nuovi processi valutativi	ROMANO
4	5	Realizzazione Social Card: attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Erogazione contributi ai beneficiari	CHIRONNA CAVAGLIA'
			5.b	Valutazione e monitoraggio progetti attivati	
			5.c	Valutazione complessiva Sperimentazione	
4	6	Sperimentazione del modello bio-psico-sociale ICF nella valutazione multidisciplinare finalizzata alla formulazione del progetto individuale	6.a	Individuazione di 20 casi, 10 per ASL (5 nuovi e 5 in corso)	PESCARMONA
			6.b	Progetto individuale delle 20 persone definito utilizzando lo strumento ICF	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 2

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 7 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	7 gg	99%	100%		CHIRONNA
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del Servizio		100%	100%		CHIRONNA
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari e relative anticipazioni effettuate	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		CHIRONNA CAVAGLIA' ROMANO
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		99%	95%		
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		2	2		
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		CHIRONNA GIACHINO PESCARMONA






CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	100%	PODiv D14 01
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		% conformità	99%	PODiv D14 01
VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	100%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione delle istanze di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo avviene in tempo reale	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	99%	PODiv D14 01
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	PODiv D14 01
			la spedizione al comune di provenienza (iscrizioni con provenienza altri comuni) avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto		n° spedizioni entro i termini su n° spedizioni totali	90%	PODiv D14 01
		accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto		VV.UU.	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PODiv D14 01

 DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI						DOCUMENTO	SQS DEMO 02	
						REVISIONE	2 DEL 01/01/2014	
						REDAZIONE	DECENTRAMENTO	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello			Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)		% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01
	disponibilità del servizio		almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di 2 sportelli aperti in orario di servizio		% conformità	90%	PGDiv D14 01
	tempi di attesa allo sportello		max 60 minuti	non previsto		% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
	accessibilità persone in difficoltà		disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		% giorni con accesso prioritario attivo	100%	PGDiv D14 01
	comfort dei locali		pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe		le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	% conformità	99%	PGDiv D14 01
	accoglienza, segnalazioni, reclami e suggerimenti	L. 241/90	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	100%	PGDiv D14 01




CITTA' DI TORINO


DIREZIONE DECENTRAMENTO

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

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

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

DIREZIONE DECENTRAMENTO						DOCUMENTO	SQS VPGE 03	
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO						REV.	1 DEL 6/10/2014	
						REDAZIONE	BERTOLOTTO	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL PATRIMONIO VERDE	redazione del programma annuale dei tagli erba		predisposizione del cronoprogramma entro il mese di marzo	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerVPGE04
	rispetto del cronoprogramma degli interventi annuali		esecuzione degli interventi programmati in sede di programmazione annuale			interventi eseguiti/interventi programmati (da ultima variazione)	95%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio dei tappeti erbosi di alta rappresentatività (Cod. A)		la superficie a prato di alta qualità (aiuole - monumenti - centro storico ecc..) viene sfalciata almeno 8 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice A	90%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. B)		La superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 4 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice B	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. C)		La superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 2 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice C	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: potatura siepi		le siepi di cespugli sempreverdi e da fiore esistenti nelle aree verdi (e nelle scuole) vengono potate almeno 1 volta/anno			interventi eseguiti/interventi programmati	90%	POSerVPGE04
	conformità degli interventi manutentivi appaltati		giudizio conforme in tutti i parametri rilevati nelle "schede di rilevazione della conformità delle attività" alle prescrizioni del capitolato d'appalto			Fornitore	numero schede come da std/numero schede totali	95%

 CITTA' DI TORINO DIREZIONE DECENTRAMENTO SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO						DOCUMENTO	SQS VPGE 03		
						REV.	1 DEL 6/10/2014		
						REDAZIONE	BERTOLOTTO		
						VERIFICA	D'ALESSANDRO		
						APPROVAZIONE	FERRARI		
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 4 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04	
GESTIONE DELLE AREE GIOCO	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio		Ispezione visiva di tutte le Aree gioco in aree non Full Service almeno una volta al mese			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04	
			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04	
	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco		I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio				interventi eseguiti/interventi necessari	99%	POSerVPGE04
			la messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale				controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 3

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	1.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049 in merito alla procedura di concessione di locali a titolo gratuito	DANTE
			1.b	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	DANTE CHIRONNA
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Entro fine ciclo PEG	DANTE CHIRONNA
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	DANTE
-	4	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	4.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	DANTE CHIRONNA
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno 2 scarti annui	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	6.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	DANTE
-			6.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
1	7	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	7.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	DANTE BERRA
-	8	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	8.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	DANTE CHIRONNA IENOTTICO MARRA BERRA
-	9	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	9.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	DANTE
			9.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		DANTE BERRA
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		DANTE IENOTTICO
3		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	94%	100%		
4		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		
5		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		
6		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 9:00-12:00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lun - ven, 9:00-12:00	100%	98%		

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
7	Occupazione suolo pubblico	Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		DANTE IENOTTICO
8	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione e (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 5 gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		DANTE MARRA
9		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C. (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	97%	100%		
10		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun-merc-ven: 9-13 - mar-gio: 9-13 / 14-16	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun-merc-ven: 9-13 - mar-gio: 9-13 / 14-16	100%	98%		
11	Gestione delle aree gioco bimbi	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta al mese	Controlli eseguiti/controlli programmati		50%	99%		DANTE BERRA
12			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	95%		

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
13	Gestione delle aree gioco bimbi	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco	I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio	Interventi eseguiti / interventi necessari		100%	99%		DANTE BERRA
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		50%	99%		
15	Gestione del Turismo sociale	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		DANTE
16		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		100%	95%		

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 3

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI



N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Apertura domenicale della piscina Trecate	1.a	Almeno 6 aperture domenicali	IENOTTICO
			1.b	Incremento del 3% degli incassi rispetto al 2014	
1	2	Attivazione dello Sportello Informalavoro	2.a	Apertura sportello entro fine ciclo peg	MARRA
			2.b	Produzione reports di monitoraggio periodici su affluenza utenti	
			2.c	Elaborazione di almeno 3 progetti professionali	
1	3	Completamento del percorso di certificazione per la Qualità per la Manutenzione del Suolo Pubblico	3.a	Completamento iter entro il 31.05.2015	BERRA
			3.b	Report di monitoraggio entro fine ciclo PEG	

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 3

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini, anche attraverso l'applicazione di metodi e strumenti previsti dal Programma in altri ambiti operativi e progettuali nell'ottica della diffusione ed estensione del suo approccio: - gestione della 3 ^a sperimentazione (PIPPI 3) - avvio della 4 ^a fase di sperimentazione (PIPPI 4), mediante individuazione di ulteriori famiglie target fino ad un massimo di 20 e delle relative èquipe di operatori per l'ulteriore fase di estensione	1.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	GIACHINO PESCARMONA
			1.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione e per le figure dei coach (PIPPI 4)	GIACHINO PESCARMONA
			1.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI	GIACHINO
			1.d	Individuazione di alcuni strumenti metodologici previsti dal progetto e loro adattamento ad altri ambiti operativi: definizione dello schema per il progetto individuale per l'inserimento in struttura mamma-bambino e sua sperimentazione	GIACHINO
4	2	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 del servizio Affidamento Minori	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	CHIRONNA GIACHINO
4	3	Incremento degli affidamenti familiari e degli interventi di sostegno alle famiglie	3.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali in proporzione agli allontanamenti avvenuti nel corso dell'anno, rispetto al 2014	CHIRONNA GIACHINO
			3.b	Realizzazione di 2 edizioni del percorso di approfondimento per gli affidatari, in particolare nell'ambito del maltrattamento minorile	GIACHINO
4	4	Anziani non autosufficienti: ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure	4.a	Funzionamento a regime degli sportelli di accesso e dei nuovi processi valutativi	BLANCHETTI REVELLI
4	5	Realizzazione Social Card: attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Erogazione contributi ai beneficiari	CHIRONNA FREA
			5.b	Valutazione e monitoraggio progetti attivati	
			5.c	Valutazione complessiva Sperimentazione	
4	6	Sperimentazione del modello bio-psico-sociale ICF nella valutazione multidisciplinare finalizzata alla formulazione del progetto individuale	6.a	Individuazione di 20 casi, 10 per ASL (5 nuovi e 5 in corso)	PESCARMONA
			6.b	Progetto individuale delle 20 persone definito utilizzando lo strumento ICF	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 3

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 7 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	7 gg	100	100%		CHIRONNA
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del Servizio		100	100%		CHIRONNA
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari e relative anticipazioni effettuate	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		CHIRONNA FREA BLANCHETTI REVELLI
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		98%	95%		
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		2	2		
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		CHIRONNA GIACHINO PESCARMONA

 DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI							DOCUMENTO	SQS DEMO 02
							REVISIONE	2 DEL 01/01/2014
							REDAZIONE	DECENTRAMENTO
							VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	FERRARI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	100%	PODiv D14 01
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		% conformità	99%	PODiv D14 01
VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	100%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione delle istanze di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo avviene in tempo reale	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	99%	PODiv D14 01
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	PODiv D14 01
		la spedizione al comune di provenienza (iscrizioni con provenienza altri comuni) avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto		n° spedizioni entro i termini su n° spedizioni totali	90%	PODiv D14 01	
		accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto		VV.UU.	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PODiv D14 01






CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello			Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)		% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01
	disponibilità del servizio		almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di 2 sportelli aperti in orario di servizio		% conformità	90%	PGDiv D14 01
	tempi di attesa allo sportello		max 60 minuti	non previsto		% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
	accessibilità persone in difficoltà		disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		% giorni con accesso prioritario attivo	100%	PGDiv D14 01
	comfort dei locali		pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe		le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	% conformità	99%	PGDiv D14 01
	accoglienza, segnalazioni, reclami e suggerimenti	L. 241/90	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	100%	PGDiv D14 01

DIREZIONE DECENTRAMENTO						DOCUMENTO	SQS SPMO 02	
 SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SUOLO PUBBLICO						REV.	0 DEL 15.05.2013	
						REDAZIONE	CLAPS	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL SUOLO	redazione del programma annuale degli interventi		predisposizione del documento di programmazione annuale entro il mese di dicembre dell'anno precedente	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerSPMO01
	Tempi di ripristino dei Deconti privati		ripristino entro 12 mesi dalla consegna dell'area			interventi eseguiti nei tempi std/ interventi eseguiti	95%	POSerSPMO04
	rispetto del documento di programmazione annuale degli interventi		esecuzione degli interventi programmabili a breve (PI 02)			interventi eseguiti/interventi programmati	95%	POSerSPMO01
	emissione Attestazione per i deconti privati		tempi di emissione Attestazione da parte del DL entro 30 gg da ultimazione lavori			attestazioni rilasciate nei tempi std/ numero attestazioni emesse	95%	POSerSPMO04
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DEL SUOLO	redazione del Piano dei rilievi dello stato manutentivo del suolo		predisposizione del cronoprogramma entro il mese di gennaio	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerSPMO02
	rispetto del Piano dei rilievi		esecuzione dei rilievi programmati			rilievi eseguiti/ rilievi programmati	95%	POSerSPMO02
GESTIONE DELLE EMERGENZE	Interventi di ripristino/riparazione in pronto intervento codice 1 (pronto intervento urgente)		esecuzione degli interventi di riparazione entro il giorno lavorativo successivo			interventi eseguiti nei tempi std/ interventi eseguiti	98%	POSerSPMO01

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 4

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	1.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049 in merito alla procedura di concessione di locali a titolo gratuito	DANTE GELLATO GROSSO
			1.b	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	DANTE GELLATO GROSSO BLANC
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Entro fine ciclo PEG	DANTE GELLATO GROSSO BLANC
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	DANTE
-	4	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	4.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	DANTE BLANC
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno 2 scarti annui	DANTE GELLATO BLANC

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	6.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	DANTE
-			6.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
-	7	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	7.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	DANTE GELLATO BISSACCO GROSSO BLANC
1	8	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	8.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	DANTE BISSACCO
-	9	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	9.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	DANTE
			9.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		DANTE GROSSO
2		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	50%	100%		DANTE GROSSO
3		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		DANTE GROSSO
4		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	N.D.	100%		DANTE GROSSO
5		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: da lun a giovedì 9,00-12,30, mer 14.00-15.30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	da lun a giovedì 9,00-12,30, mer 14.00-15.30	100%	98%		DANTE GROSSO
6		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		DANTE GROSSO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
7	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione (accesso diretto o telefonico)	Garantire tempi di attesa non superiori a 5 gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		DANTE GELLATO
8		Tempi di attesa di segnalazioni, reclami e suggerimenti su piattaforma OTRS (via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	100%	100%		DANTE GELLATO
9		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun e merc: 9-13 / 14-15:30 - gio: 9-13 - ven: 9-12	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun e merc: 9-13 / 14-15:30 - gio: 9-13 - ven: 9-12	100%	98%		DANTE GELLATO

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 4

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Definizione delle modalità operative per l'attuazione dei protocolli anticorruzione previsti dal catalogo dei rischi.	1.a	Approvazione e consegna dei documenti contenenti le istruzioni operative agli uffici circoscrizionali interessati	GROSSO GELLATO
1	2	Completamento del percorso di certificazione per la qualità per la manutenzione del verde	2.a	Entro fine ciclo PEG	BISSACCO

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 4

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini, anche attraverso l'applicazione di metodi e strumenti previsti dal Programma in altri ambiti operativi e progettuali nell'ottica della diffusione ed estensione del suo approccio: - gestione della 3 ^a sperimentazione (PIPPI 3) - avvio della 4 ^a fase di sperimentazione (PIPPI 4), mediante individuazione di ulteriori famiglie target fino ad un massimo di 20 e delle relative èquipe di operatori per l'ulteriore fase di estensione	1.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	BIGINELLI
			1.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione e per le figure dei coach (PIPPI 4)	BIGINELLI
			1.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI	BIGINELLI
			1.d	Individuazione di alcuni strumenti metodologici previsti dal progetto e loro adattamento ad altri ambiti operativi: definizione dello schema per il progetto individuale per l'inserimento in struttura mamma-bambino e sua sperimentazione	BIGINELLI
4	2	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 del servizio Affidamento Minori	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	BLANC BIGINELLI
4	3	Incremento degli affidamenti familiari e degli interventi di sostegno alle famiglie	3.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali in proporzione agli allontanamenti avvenuti nel corso dell'anno, rispetto al 2014	BIGINELLI
			3.b	Realizzazione di 2 edizioni del percorso di approfondimento per gli affidatari, in particolare nell'ambito del maltrattamento minorile	BIGINELLI
4	4	Anziani non autosufficienti: ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure	4.a	Funzionamento a regime degli sportelli di accesso e dei nuovi processi valutativi	FINOGLIETTI
4	5	Realizzazione Social Card: attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Erogazione contributi ai beneficiari	BLANC BORELLO
			5.b	Valutazione e monitoraggio progetti attivati	
			5.c	Valutazione complessiva Sperimentazione	
4	6	Sperimentazione del modello bio-psico-sociale ICF nella valutazione multidisciplinare finalizzata alla formulazione del progetto individuale	6.a	Individuazione di 20 casi, 10 per ASL (5 nuovi e 5 in corso)	BIGINELLI
			6.b	Progetto individuale delle 20 persone definito utilizzando lo strumento ICF	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 4

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 7 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	7 gg	99%	100%		BLANC FINOGLIETTI
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del Servizio		100%	100%		BLANC FINOGLIETTI
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari e relative anticipazioni effettuate	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		N.D.	100%		BLANC BORELLO FINOGLIETTI
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		N.D.	95%		
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		2	2		
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		BLANC BIGINELLI


DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI



SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
						Indicatore	valore soglia base anno	
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	100%	PODiv D14 01
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		% conformità	99%	PODiv D14 01
VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell' interessato - cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	100%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione delle istanze di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo avviene in tempo reale	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	99%	PODiv D14 01
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	PODiv D14 01
		la spedizione al comune di provenienza (iscrizioni con provenienza altri comuni) avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto		n° spedizioni entro i termini su n° spedizioni totali	90%	PODiv D14 01	
		accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto		VV.UU.	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PODiv D14 01




CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello			Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)		% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01
	disponibilità del servizio		almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di 2 sportelli aperti in orario di servizio		% conformità	90%	PGDiv D14 01
	tempi di attesa allo sportello		max 60 minuti	non previsto		% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
	accessibilità persone in difficoltà		disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		% giorni con accesso prioritario attivo	100%	PGDiv D14 01
	comfort dei locali		pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe		le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	% conformità	99%	PGDiv D14 01
	accoglienza, segnalazioni, reclami e suggerimenti	L. 241/90	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	100%	PGDiv D14 01

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

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

CITTA' DI TORINO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. R	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accesso e utilizzo dell'Impianto Sportivo	disponibilità del servizio		Rispetto del calendario stabilito (escluse cause inquinamento e scioperi)	Oltre 48 ore di chiusura continuativa		giorni di servizio attivo / giorni da calendario stabilito	95%	PG Ser SPOR 01
			Rispetto dell'orario stabilito (escluse assemblee e scioperi)	Due giorni all'interno della stessa settimana		giorni di orario conforme / giorni apertura impianto totali	95%	PG Ser SPOR 01
	Interventi manutentivi in carico all'Edizia Sportiva (locali spogliatoio e pratica sportiva)		48 ore per interventi ordinari	Non previsto	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
			24 ore per interventi emergenza	In caso di emergenza intervento successivo alle 48 ore	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
Pratica dell'attività didattica natatoria	Luminosità dell'impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Qualità aria dell'Impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia spogliatoi, wc e docce		Almeno 3 passaggi al giorno per pulizia spogliatoi, wc e docce (2 passaggi nei periodi con orario ridotto)	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri (frequenza inferiore a 2 nei periodi con orario ridotto)	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03



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

CITTA' DI TORINO

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. R	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Pratica dell'attività didattica natatoria	Qualità dell'acqua	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	rispetto dei limiti previsti dalla tabella A allegato 1	Valori al di fuori della soglia di riferimento (che causino sospensione dell'attività)		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto programmati	95%	PG Ser SPOR 03
	disponibilità spazio vasca		Presenza massima di 160 nuotatori per vasca	Presenza di più di 160 nuotatori per vasca		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto totali	100%	PG Ser SPOR 01
	sicurezza dei bagnanti	Decreto Ministeriale del 18.03.1996 "almeno un assistente bagnante per vasche da 50 a 400 m2"	Presenza di almeno 1 assistente bagnante per vasca	Presenza inferiore a 1 unità per vasca		giorni con numero di assistenti bagnanti conforme / giorni di apertura al pubblico	100%	PG Ser SPOR 01
	Pulizia interno vasca		Intervento quotidiano di pulizia fondo vasca	Mancato intervento quotidiano		giorni di rispetto piano di pulizia / giorni di apertura impianto	100%	PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia interno vasca	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia vasca di compenso		Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia bordo vasca		Almeno 2 passaggi al giorno di pulizia bordo vasca	Frequenza inferiore a 2 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia aree pubblico e di servizio		Almeno 1 passaggio al giorno di pulizia aree pubblico e servizio	Frequenza inferiore a 1 passaggio giornaliero	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03
Informazione e assistenza personalizzata	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Legge 241 del 7 agosto 1990	Risposta entro 30 giorni calendariali dalla segnalazione	La risposta al reclamo viene fornita oltre i 30 gg.		numero risposte entro i 30 gg / numero totale segnalazioni reclami e suggerimenti	99%	PG_DIR_QMSD_03

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

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

CITTA' DI TORINO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. R	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Comunicazione e trasparenza	Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura dell'Impianto Sportivo		Comunicazione della variazione di orario da parte dell' Ufficio Sport Circostrizionale all'Ufficio Comunicazione, fornita entro 24 ore.	ritardo superiore ad 1 giorno lavorativo		comunicazioni nei tempi previsti / totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01
			Aggiornamento delle informazioni sul sito web della Circostrizione entro 2 giorni dalla comunicazione fornita all'ufficio Comunicazione.	ritardo superiore a 2 giorni lavorativi		comunicazioni nei tempi previsti/ totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01

DOCUMENTO	SQS VPGE 03
REV.	1 DEL 6/10/2014
REDAZIONE	BERTOLOTTO
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	FERRARI

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

DIREZIONE DECENTRAMENTO							DOCUMENTO	SQS VPGE 03
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO							REV.	1 DEL 6/10/2014
							REDAZIONE	BERTOLOTTO
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	FERRARI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 4 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
GESTIONE DELLE AREE GIOCO	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio		Ispezione visiva di tutte le Aree gioco in aree non Full Service almeno una volta al mese			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04
			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco		I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio			interventi eseguiti/interventi necessari	99%	POSerVPGE04
			la messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 5

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	1.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049 in merito alla procedura di concessione di locali a titolo gratuito	TETTI
			1.b	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	TETTI BLANC
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Entro fine ciclo PEG	TETTI BLANC
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	TETTI
-	4	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	4.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	TETTI BLANC
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno 2 scarti annui	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	6.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	TETTI
-			6.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
1	7	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	7.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	TETTI FORGNONE
-	8	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	8.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	TETTI FORGNONE LOMORO BUFALINI TETTI BLANC
-	9	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	9.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	TETTI
			9.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		TETTI FORGNONE
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		TETTI LOMORO
3		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		TETTI LOMORO
4		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		TETTI LOMORO
5		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		TETTI LOMORO
6		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun. e giov. 9-12, merc. 14-15,30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lun. e giov. 9-12, merc. 14-15,30	99%	98%		TETTI LOMORO
7		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	97%	100%		TETTI LOMORO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 5 gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		TETTI BUFALINI
9		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C. (accesso diretto, telefonico o via mail)	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	100%	100%		TETTI BUFALINI FORGNONE
10		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun – gio: 9-12:30 / 14 – 17 - ven: 9-12:30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun – gio: 9-12:30 / 14 – 17 - ven: 9-12:30	98%	98%		TETTI BUFALINI
11	Gestione del Turismo sociale	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		TETTI BUFALINI
12		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		100%	100%		TETTI BUFALINI

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
13	Gestione delle aree gioco bimbi	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta al mese	Controlli eseguiti/controlli programmati		85%	99%		TETTI FORGNONE
14			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		90%	95%		TETTI FORGNONE
15		Messa in Sicurezza delle Aree Gioco	I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio	Interventi eseguiti / interventi necessari		100%	99%		TETTI FORGNONE
16			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	99%		TETTI FORGNONE

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 5

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Bando orti urbani vie Sansovino e Venaria	1.a	Pubblicazione bando entro fine ciclo PEG	FORGNONE
1	2	Area sportiva via Terranno 11/A: avvio procedure di individuazione concessionario	2.a	Predisposizione bando di gara e proposta di esternalizzazione entro fine ciclo PEG	LOMORO
1	3	Apertura di uno sportello informativo tributario decentrato in collaborazione con la Circoscrizione 7	3.a	Entro fine ciclo peg	BUFALINI

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 5

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini, anche attraverso l'applicazione di metodi e strumenti previsti dal Programma in altri ambiti operativi e progettuali nell'ottica della diffusione ed estensione del suo approccio: - gestione della 3 ^a sperimentazione (PIPPI 3) - avvio della 4 ^a fase di sperimentazione (PIPPI 4), mediante individuazione di ulteriori famiglie target fino ad un massimo di 20 e delle relative équipe di operatori per l'ulteriore fase di estensione	1.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	CURRO'
			1.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione e per le figure dei coach (PIPPI 4)	CURRO'
			1.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI	CURRO'
			1.d	Individuazione di alcuni strumenti metodologici previsti dal progetto e loro adattamento ad altri ambiti operativi: definizione dello schema per il progetto individuale per l'inserimento in struttura mamma-bambino e sua sperimentazione	CURRO'
4	2	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 del servizio Affidamento Minori	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	BLANC CURRO'
4	3	Incremento degli affidamenti familiari e degli interventi di sostegno alle famiglie	3.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali in proporzione agli allontanamenti avvenuti nel corso dell'anno, rispetto al 2014	BLANC CURRO'
			3.b	Realizzazione di 2 edizioni del percorso di approfondimento per gli affidatari, in particolare nell'ambito del maltrattamento minorile	CURRO'
4	4	Anziani non autosufficienti: ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure	4.a	Funzionamento a regime degli sportelli di accesso e dei nuovi processi valutativi	MANTINO
4	5	Realizzazione Social Card: attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Erogazione contributi ai beneficiari	BLANC SGAMMA
			5.b	Valutazione e monitoraggio progetti attivati	
			5.c	Valutazione complessiva Sperimentazione	
4	6	Sperimentazione del modello bio-psico-sociale ICF nella valutazione multidisciplinare finalizzata alla formulazione del progetto individuale	6.a	Individuazione di 20 casi, 10 per ASL (5 nuovi e 5 in corso)	CURRO'
			6.b	Progetto individuale delle 20 persone definito utilizzando lo strumento ICF	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 5

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 7 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	7 gg	99%	100%		BLANC MANTINO
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del Servizio		100%	100%		BLANC MANTINO
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari e relative anticipazioni effettuate	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		BLANC SGAMMA MANTINO
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		95%	95%		
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		2	2		
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		BLANC CURRO'






CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	100%	PODiv D14 01
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		% conformità	99%	PODiv D14 01
VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	100%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione delle istanze di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo avviene in tempo reale	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	99%	PODiv D14 01
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	PODiv D14 01
			la spedizione al comune di provenienza (iscrizioni con provenienza altri comuni) avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto		n° spedizioni entro i termini su n° spedizioni totali	90%	PODiv D14 01
		accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto		VV.UU.	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PODiv D14 01

 DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI						DOCUMENTO	SQS DEMO 02	
						REVISIONE	2 DEL 01/01/2014	
						REDAZIONE	DECENTRAMENTO	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello			Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)		% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01
	disponibilità del servizio		almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di 2 sportelli aperti in orario di servizio		% conformità	90%	PGDiv D14 01
	tempi di attesa allo sportello		max 60 minuti	non previsto		% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
	accessibilità persone in difficoltà		disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		% giorni con accesso prioritario attivo	100%	PGDiv D14 01
	comfort dei locali		pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe		le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	% conformità	99%	PGDiv D14 01
	accoglienza, segnalazioni, reclami e suggerimenti	L. 241/90	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	100%	PGDiv D14 01



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

CITTA' DI TORINO

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. R	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accesso e utilizzo dell'Impianto Sportivo	disponibilità del servizio		Rispetto del calendario stabilito (escluse cause inquinamento e scioperi)	Oltre 48 ore di chiusura continuativa		giorni di servizio attivo / giorni da calendario stabilito	95%	PG Ser SPOR 01
			Rispetto dell'orario stabilito (escluse assemblee e scioperi)	Due giorni all'interno della stessa settimana		giorni di orario conforme / giorni apertura impianto totali	95%	PG Ser SPOR 01
	Interventi manutentivi in carico all'Edizia Sportiva (locali spogliatoio e pratica sportiva)		48 ore per interventi ordinari	Non previsto	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
			24 ore per interventi emergenza	In caso di emergenza intervento successivo alle 48 ore	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
Pratica dell'attività didattica natatoria	Luminosità dell'impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Qualità aria dell'Impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia spogliatoi, wc e docce		Almeno 3 passaggi al giorno per pulizia spogliatoi, wc e docce (2 passaggi nei periodi con orario ridotto)	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri (frequenza inferiore a 2 nei periodi con orario ridotto)	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03

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

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

CITTA' DI TORINO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. R	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Pratica dell'attività didattica natatoria	Qualità dell'acqua	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	rispetto dei limiti previsti dalla tabella A allegato 1	Valori al di fuori della soglia di riferimento (che causino sospensione dell'attività)		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto programmati	95%	PG Ser SPOR 03
	disponibilità spazio vasca		Presenza massima di 160 nuotatori per vasca	Presenza di più di 160 nuotatori per vasca		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto totali	100%	PG Ser SPOR 01
	sicurezza dei bagnanti	Decreto Ministeriale del 18.03.1996 "almeno un assistente bagnante per vasche da 50 a 400 m2"	Presenza di almeno 1 assistente bagnante per vasca	Presenza inferiore a 1 unità per vasca		giorni con numero di assistenti bagnanti conforme / giorni di apertura al pubblico	100%	PG Ser SPOR 01
	Pulizia interno vasca		Intervento quotidiano di pulizia fondo vasca	Mancato intervento quotidiano		giorni di rispetto piano di pulizia / giorni di apertura impianto	100%	PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia interno vasca	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia vasca di compenso		Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia bordo vasca		Almeno 2 passaggi al giorno di pulizia bordo vasca	Frequenza inferiore a 2 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia aree pubblico e di servizio		Almeno 1 passaggio al giorno di pulizia aree pubblico e servizio	Frequenza inferiore a 1 passaggio giornaliero	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03
Informazione e assistenza personalizzata	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Legge 241 del 7 agosto 1990	Risposta entro 30 giorni calendariali dalla segnalazione	La risposta al reclamo viene fornita oltre i 30 gg.		numero risposte entro i 30 gg / numero totale segnalazioni reclami e suggerimenti	99%	PG_DIR_QMSD_03




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

CITTA' DI TORINO

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. R	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Comunicazione e trasparenza	Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura dell'Impianto Sportivo		Comunicazione della variazione di orario da parte dell' Ufficio Sport Circostrizionale all'Ufficio Comunicazione, fornita entro 24 ore.	ritardo superiore ad 1 giorno lavorativo		comunicazioni nei tempi previsti / totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01
			Aggiornamento delle informazioni sul sito web della Circostrizione entro 2 giorni dalla comunicazione fornita all'ufficio Comunicazione.	ritardo superiore a 2 giorni lavorativi		comunicazioni nei tempi previsti/ totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01

DIREZIONE DECENTRAMENTO						DOCUMENTO	SQS SPMO 02	
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SUOLO PUBBLICO						REV.	0 DEL 15.05.2013	
						REDAZIONE	CLAPS	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL SUOLO	redazione del programma annuale degli interventi		predisposizione del documento di programmazione annuale entro il mese di dicembre dell'anno precedente	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerSPMO01
	Tempi di ripristino dei Deconti privati		ripristino entro 12 mesi dalla consegna dell'area			interventi eseguiti nei tempi std/ interventi eseguiti	95%	POSerSPMO04
	rispetto del documento di programmazione annuale degli interventi		esecuzione degli interventi programmabili a breve (PI 02)			interventi eseguiti/interventi programmati	95%	POSerSPMO01
	emissione Attestazione per i deconti privati		tempi di emissione Attestazione da parte del DL entro 30 gg da ultimazione lavori			attestazioni rilasciate nei tempi std/ numero attestazioni emesse	95%	POSerSPMO04
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DEL SUOLO	redazione del Piano dei rilievi dello stato manutentivo del suolo		predisposizione del cronoprogramma entro il mese di gennaio	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerSPMO02
	rispetto del Piano dei rilievi		esecuzione dei rilievi programmati			rilievi eseguiti/ rilievi programmati	95%	POSerSPMO02
GESTIONE DELLE EMERGENZE	Interventi di ripristino/riparazione in pronto intervento codice 1 (pronto intervento urgente)		esecuzione degli interventi di riparazione entro il giorno lavorativo successivo			interventi eseguiti nei tempi std/ interventi eseguiti	98%	POSerSPMO01

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 6

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	1.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049 in merito alla procedura di concessione di locali a titolo gratuito	DE NICOLAI
			1.b	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	DE NICOLAI MOLLO
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Entro fine ciclo PEG	DE NICOLAI MOLLO
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	DE NICOLAI
-	4	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	4.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	DE NICOLAI MOLLO
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno 2 scarti annui	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	6.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	DE NICOLAI
-			6.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
1	7	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	7.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	DE NICOLAI RICCARDI
-	8	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	8.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	DE NICOLAI CAPOLONGO MANFREDI RICCARDI DE NICOLAI MOLLO
-	9	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	9.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	DE NICOLAI
			9.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		DE NICOLAI CAPOLONGO
2		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		DE NICOLAI CAPOLONGO
3		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		DE NICOLAI CAPOLONGO
4		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	N.D.	100%		DE NICOLAI CAPOLONGO
5		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: - da lunedì a giovedì 9-12; il mercoledì 14-15	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- da lunedì a giovedì 9-12; il mercoledì 14-15	100%	98%		DE NICOLAI CAPOLONGO
6		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		DE NICOLAI CAPOLONGO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
7	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		DE NICOLAI MANFREDI
8		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	100%	100%		
9		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario dal lunedì al giovedì 9:30-12:30 – martedì e giovedì 14:30-16:00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	Da lunedì a giovedì 9:30-12:30 – martedì e giovedì 14:30-16:00	98%	98%		
10	Gestione del Turismo sociale	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		DE NICOLAI MANFREDI
11		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile.		N° posti assegnati /N° posti disponibili		100%	100%		DE NICOLAI CAPOLOGO

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 6

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Attuazione monitoraggio progetto Telelavoro al fine di ottimizzare i carichi di lavoro del personale coinvolto	1.a	Entro fine ciclo PEG	MANFREDI
-	2	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	2.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049 in merito alla procedura di concessione di locali a titolo gratuito	CAPOLONGO
1	3	Verifica del rispetto delle prescrizioni regolamentari su almeno 20 orti urbani di nuova assegnazione	3.a	Entro fine ciclo PEG	RICCARDI

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 6

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini, anche attraverso l'applicazione di metodi e strumenti previsti dal Programma in altri ambiti operativi e progettuali nell'ottica della diffusione ed estensione del suo approccio: - gestione della 3^ sperimentazione (PIPPI 3) - avvio della 4^ fase di sperimentazione (PIPPI 4), mediante individuazione di ulteriori famiglie target fino ad un massimo di 20 e delle relative èquipe di operatori per l'ulteriore fase di estensione	1.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	PREGNO
			1.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione e per le figure dei coach (PIPPI 4)	PREGNO
			1.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI	PREGNO
			1.d	Individuazione di alcuni strumenti metodologici previsti dal progetto e loro adattamento ad altri ambiti operativi: definizione dello schema per il progetto individuale per l'inserimento in struttura mamma-bambino e sua sperimentazione	PREGNO
4	2	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 del servizio Affidamento Minori	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	MOLLO PREGNO
4	3	Incremento degli affidamenti familiari e degli interventi di sostegno alle famiglie	3.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali in proporzione agli allontanamenti avvenuti nel corso dell'anno, rispetto al 2014	MOLLO PREGNO
			3.b	Realizzazione di 2 edizioni del percorso di approfondimento per gli affidatari, in particolare nell'ambito del maltrattamento minorile	PREGNO
4	4	Anziani non autosufficienti: ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure	4.a	Funzionamento a regime degli sportelli di accesso e dei nuovi processi valutativi	BETEMPS
4	5	Realizzazione Social Card: attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Erogazione contributi ai beneficiari	MOLLO RACO
			5.b	Valutazione e monitoraggio progetti attivati	
			5.c	Valutazione complessiva Sperimentazione	
4	6	Sperimentazione del modello bio-psico-sociale ICF nella valutazione multidisciplinare finalizzata alla formulazione del progetto individuale	6.a	Individuazione di 20 casi, 10 per ASL (5 nuovi e 5 in corso)	PREGNO
			6.b	Progetto individuale delle 20 persone definito utilizzando lo strumento ICF	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 6


N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 7 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	7 gg	100%	100%		MOLLO BETEMPS
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del Servizio		100%	100%		MOLLO BETEMPS
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari e relative anticipazioni effettuate	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		MOLLO RACO BETEMPS
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		96%	95%		
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		2	2		
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		MOLLO PREGNO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI



SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	100%	PODiv D14 01
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		% conformità	99%	PODiv D14 01
VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	100%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione delle istanze di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo avviene in tempo reale	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	99%	PODiv D14 01
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	PODiv D14 01
			la spedizione al comune di provenienza (iscrizioni con provenienza altri comuni) avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto		n° spedizioni entro i termini su n° spedizioni totali	90%	PODiv D14 01
		accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto		VV.UU.	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PODiv D14 01




CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello			Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)		% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01
	disponibilità del servizio		almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di 2 sportelli aperti in orario di servizio		% conformità	90%	PGDiv D14 01
	tempi di attesa allo sportello		max 60 minuti	non previsto		% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
	accessibilità persone in difficoltà		disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		% giorni con accesso prioritario attivo	100%	PGDiv D14 01
	comfort dei locali		pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe		le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	% conformità	99%	PGDiv D14 01
	accoglienza, segnalazioni, reclami e suggerimenti	L. 241/90	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	100%	PGDiv D14 01

DIREZIONE DECENTRAMENTO						DOCUMENTO	SQS VPGE 03	
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO						REV.	1 DEL 6/10/2014	
						REDAZIONE	BERTOLOTTO	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL PATRIMONIO VERDE	redazione del programma annuale dei tagli erba	R	predisposizione del cronoprogramma entro il mese di marzo	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerVPGE04
	rispetto del cronoprogramma degli interventi annuali		esecuzione degli interventi programmati in sede di programmazione annuale			interventi eseguiti/interventi programmati (da ultima variazione)	95%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio dei tappeti erbosi di alta rappresentatività (Cod. A)		la superficie a prato di alta qualità (aiuole - monumenti - centro storico ecc..) viene sfalciata almeno 8 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice A	90%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. B)		La superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 4 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice B	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. C)		La superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 2 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice C	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: potatura siepi		le siepi di cespugli sempreverdi e da fiore esistenti nelle aree verdi (e nelle scuole) vengono potate almeno 1 volta/anno			interventi eseguiti/interventi programmati	90%	POSerVPGE04
	conformità degli interventi manutentivi appaltati		giudizio conforme in tutti i parametri rilevati nelle "schede di rilevazione della conformità delle attività" alle prescrizioni del capitolato d'appalto			Fornitore	numero schede come da std/numero schede totali	95%

DIREZIONE DECENTRAMENTO							DOCUMENTO	SQS VPGE 03
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO							REV.	1 DEL 6/10/2014
							REDAZIONE	BERTOLOTTO
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	FERRARI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 4 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
GESTIONE DELLE AREE GIOCO	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio		Ispezione visiva di tutte le Aree gioco in aree non Full Service almeno una volta al mese			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04
			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco		I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio			interventi eseguiti/interventi necessari	99%	POSerVPGE04
			la messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 7

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	1.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049 in merito alla procedura di concessione di locali a titolo gratuito	DE NICOLAI
			1.b	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	DE NICOLAI MOLLO
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Entro fine ciclo PEG	DE NICOLAI MOLLO
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	DE NICOLAI
-	4	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	4.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	DE NICOLAI MOLLO
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno 2 scarti annui	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	6.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	DE NICOLAI
-			6.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
-	7	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	7.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	DE NICOLAI PASTORE CREPALDI MOLLO
-	8	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	8.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	DE NICOLAI
			8.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	
1	9	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	9.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	DE NICOLAI CREPALDI PASTORE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		DENICOLAI CREPALDI
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		DENICOLAI PASTORE
3		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		DENICOLAI PASTORE
4		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		DENICOLAI PASTORE
5		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		DENICOLAI PASTORE
6		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 8,30-12,00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lun - ven, 8,30-12,00	100%	98%		DENICOLAI PASTORE
7		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg (35 in caso sia necessario il parere del Servizio Arredo urbano)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		DENICOLAI PASTORE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
8	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		DENICOLAI
9		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	100%	100%		DENICOLAI
10		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun e merc: 9-12:30 / 14:30-16 - mar-gio-ven: 9-12:30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun e merc: 9-12:30 / 14:30-16 - mar-gio-ven: 9-12:30	100%	98%		DENICOLAI
11	Gestione delle aree gioco bimbi	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta al mese	Controlli eseguiti/controlli programmati		100%	99%		CREPALDI
12			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	95%		CREPALDI
13		Messa in Sicurezza delle Aree Gioco	I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio	Interventi eseguiti / interventi necessari		100%	99%		CREPALDI
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	99%		CREPALDI

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 7

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Sistemazione e valorizzazione Area giochi Mongreno con ottimizzazione accessibilità	1.a	Realizzazione entro fine ciclo PEG	CREPALDI
1	2	Completamento iter procedurale bando orti urbani	2.a	Assegnazione definitiva orti entro fine ciclo PEG	PASTORE
1	3	Apertura di uno sportello informativo tributario decentrato in collaborazione con la Circoscrizione 5	3.a	Entro fine ciclo peg	PASTORE

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 7

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini, anche attraverso l'applicazione di metodi e strumenti previsti dal Programma in altri ambiti operativi e progettuali nell'ottica della diffusione ed estensione del suo approccio: - gestione della 3^ sperimentazione (PIPPI 3) - avvio della 4^ fase di sperimentazione (PIPPI 4), mediante individuazione di ulteriori famiglie target fino ad un massimo di 20 e delle relative èquipe di operatori per l'ulteriore fase di estensione	1.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	LOMBARDI
			1.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione e per le figure dei coach (PIPPI 4)	LOMBARDI
			1.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI	LOMBARDI
			1.d	Individuazione di alcuni strumenti metodologici previsti dal progetto e loro adattamento ad altri ambiti operativi: definizione dello schema per il progetto individuale per l'inserimento in struttura mamma-bambino e sua sperimentazione	LOMBARDI
4	2	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 del servizio Affidamento Minori	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	MOLLO LOMBARDI
4	3	Incremento degli affidamenti familiari e degli interventi di sostegno alle famiglie	3.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali in proporzione agli allontanamenti avvenuti nel corso dell'anno, rispetto al 2014	MOLLO LOMBARDI
			3.b	Realizzazione di 2 edizioni del percorso di approfondimento per gli affidatari, in particolare nell'ambito del maltrattamento minorile	LOMBARDI
4	4	Anziani non autosufficienti: ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure	4.a	Funzionamento a regime degli sportelli di accesso e dei nuovi processi valutativi	BALDAZZI
4	5	Realizzazione Social Card: attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Erogazione contributi ai beneficiari	MOLLO VIGNA
			5.b	Valutazione e monitoraggio progetti attivati	
			5.c	Valutazione complessiva Sperimentazione	
4	6	Sperimentazione del modello bio-psico-sociale ICF nella valutazione multidisciplinare finalizzata alla formulazione del progetto individuale	6.a	Individuazione di 20 casi, 10 per ASL (5 nuovi e 5 in corso)	LOMBARDI
			6.b	Progetto individuale delle 20 persone definito utilizzando lo strumento ICF	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 7

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 7 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	7 gg	100%	100%		MOLLO
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del Servizio		100%	100%		MOLLO
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari e relative anticipazioni effettuate	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		MOLLO VIGNA BALDAZZI
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		86%	90%		
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		2	2		
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		MOLLO LOMBARDI



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

CITTA' DI TORINO

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. R	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accesso e utilizzo dell'Impianto Sportivo	disponibilità del servizio		Rispetto del calendario stabilito (escluse cause inquinamento e scioperi)	Oltre 48 ore di chiusura continuativa		giorni di servizio attivo / giorni da calendario stabilito	95%	PG Ser SPOR 01
			Rispetto dell'orario stabilito (escluse assemblee e scioperi)	Due giorni all'interno della stessa settimana		giorni di orario conforme / giorni apertura impianto totali	95%	PG Ser SPOR 01
	Interventi manutentivi in carico all'Edizia Sportiva (locali spogliatoio e pratica sportiva)		48 ore per interventi ordinari	Non previsto	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
			24 ore per interventi emergenza	In caso di emergenza intervento successivo alle 48 ore	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
Pratica dell'attività didattica natatoria	Luminosità dell'impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Qualità aria dell'Impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia spogliatoi, wc e docce		Almeno 3 passaggi al giorno per pulizia spogliatoi, wc e docce (2 passaggi nei periodi con orario ridotto)	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri (frequenza inferiore a 2 nei periodi con orario ridotto)	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03

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

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

CITTA' DI TORINO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

PERFORMANCE QUALITA'

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. R	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Pratica dell'attività didattica natatoria	Qualità dell'acqua	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	rispetto dei limiti previsti dalla tabella A allegato 1	Valori al di fuori della soglia di riferimento (che causino sospensione dell'attività)		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto programmati	95%	PG Ser SPOR 03
	disponibilità spazio vasca		Presenza massima di 160 nuotatori per vasca	Presenza di più di 160 nuotatori per vasca		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto totali	100%	PG Ser SPOR 01
	sicurezza dei bagnanti	Decreto Ministeriale del 18.03.1996 "almeno un assistente bagnante per vasche da 50 a 400 m2"	Presenza di almeno 1 assistente bagnante per vasca	Presenza inferiore a 1 unità per vasca		giorni con numero di assistenti bagnanti conforme / giorni di apertura al pubblico	100%	PG Ser SPOR 01
	Pulizia interno vasca		Intervento quotidiano di pulizia fondo vasca	Mancato intervento quotidiano		giorni di rispetto piano di pulizia / giorni di apertura impianto	100%	PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia interno vasca	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia vasca di compenso		Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia bordo vasca		Almeno 2 passaggi al giorno di pulizia bordo vasca	Frequenza inferiore a 2 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia aree pubblico e di servizio		Almeno 1 passaggio al giorno di pulizia aree pubblico e servizio	Frequenza inferiore a 1 passaggio giornaliero	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03
Informazione e assistenza personalizzata	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Legge 241 del 7 agosto 1990	Risposta entro 30 giorni calendariali dalla segnalazione	La risposta al reclamo viene fornita oltre i 30 gg.		numero risposte entro i 30 gg / numero totale segnalazioni reclami e suggerimenti	99%	PG_DIR_QMSD_03



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

CITTA' DI TORINO

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. R	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Comunicazione e trasparenza	Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura dell'Impianto Sportivo		Comunicazione della variazione di orario da parte dell' Ufficio Sport Circostrizionale all'Ufficio Comunicazione, fornita entro 24 ore.	ritardo superiore ad 1 giorno lavorativo		comunicazioni nei tempi previsti / totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01
			Aggiornamento delle informazioni sul sito web della Circostrizione entro 2 giorni dalla comunicazione fornita all'ufficio Comunicazione.	ritardo superiore a 2 giorni lavorativi		comunicazioni nei tempi previsti/ totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 8

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	1.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049 e verifica ed eventuale aggiornamento dei protocolli operativi	ARENA RAPIZZI CONSIGLIO FRASCAROLI GALLIONE
			1.b	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Entro fine ciclo PEG	ARENA RAPIZZI CONSIGLIO FRASCAROLI GALLIONE
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	ARENA
-	4	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	4.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	ARENA RAPIZZI CONSIGLIO FRASCAROLI GALLIONE
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno 2 scarti annui	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	6.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	ARENA CONSIGLIO
-			6.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	ARENA RAPIZZI CONSIGLIO FRASCAROLI GALLIONE
1	7	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	7.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	ARENA GALLIONE
-	8	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	8.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	ARENA RAPIZZI CONSIGLIO FRASCAROLI GALLIONE
-	9	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	9.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	ARENA RAPIZZI GALLIONE GALLO FRASCAROLI
			9.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA ¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		ARENA CONSIGLIO
2		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	98,6%	100%		ARENA CONSIGLIO
3		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun-mer-gio: 9,30-12:30 / 14:30-16,30 - mart e ven: 9:30 – 12:30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun-mer-gio: 9,30-12:30 / 14:30-16,30 - mart e ven: 9:30 – 12:30	99,5%	98%		ARENA CONSIGLIO

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
4	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		ARENA CONSIGLIO
5		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		
6		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		
7		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		
8		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 9:00-12:00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	lun - ven, 9:00-12:00	100%	98%		
9		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg (35 in caso sia necessario il parere del Servizio Arredo urbano)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 8

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Studio ed elaborazione follow-up di ricaduta sul territorio del progetto borse lavoro, anni 2013-2014, con avvio nuovo progetto 2015.	1.a	Elaborazione dati progetto 2013-2014 entro fine ciclo PEG	CONSIGLIO
			1.b	Approvazione delibera nuovo progetto lavoro entro fine ciclo PEG	
2	2	Adeguamento delle procedure e della modulistica al nuovo Regolamento per la concessione dei contributi	2.a	Aggiornamento dati entro fine ciclo PEG	FRASCAROLI
1	3	Elaborazione di un progetto, condiviso con una classe di un Istituto Scolastico del territorio, per la realizzazione di un'area stretching presso i giardini Ginzburg.	3.a	Stesura degli elaborati definitivi entro fine ciclo PEG	GALLIONE

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 8

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini, anche attraverso l'applicazione di metodi e strumenti previsti dal Programma in altri ambiti operativi e progettuali nell'ottica della diffusione ed estensione del suo approccio: - gestione della 3^ sperimentazione (PIPPI 3) - avvio della 4^ fase di sperimentazione (PIPPI 4), mediante individuazione di ulteriori famiglie target fino ad un massimo di 20 e delle relative èquipe di operatori per l'ulteriore fase di estensione	1.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	RAPIZZI
			1.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione e per le figure dei coach (PIPPI 4)	RAPIZZI
			1.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI	RAPIZZI
			1.d	Individuazione di alcuni strumenti metodologici previsti dal progetto e loro adattamento ad altri ambiti operativi: definizione dello schema per il progetto individuale per l'inserimento in struttura mamma-bambino e sua sperimentazione	RAPIZZI
4	2	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 del servizio Affidamento Minori	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	RAPIZZI
4	3	Incremento degli affidamenti familiari e degli interventi di sostegno alle famiglie	3.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali in proporzione agli allontanamenti avvenuti nel corso dell'anno, rispetto al 2014	RAPIZZI
			3.b	Realizzazione di 2 edizioni del percorso di approfondimento per gli affidatari, in particolare nell'ambito del maltrattamento minorile	RAPIZZI
4	4	Anziani non autosufficienti: ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure	4.a	Funzionamento a regime degli sportelli di accesso e dei nuovi processi valutativi	RAPIZZI
4	5	Realizzazione Social Card: attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Erogazione contributi ai beneficiari	RAPIZZI GALLO
			5.b	Valutazione e monitoraggio progetti attivati	
			5.c	Valutazione complessiva Sperimentazione	
4	6	Sperimentazione del modello bio-psico-sociale ICF nella valutazione multidisciplinare finalizzata alla formulazione del progetto individuale	6.a	Individuazione di 20 casi, 10 per ASL (5 nuovi e 5 in corso)	RAPIZZI
			6.b	Progetto individuale delle 20 persone definito utilizzando lo strumento ICF	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 8

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 7 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	7 gg	99%	100%		RAPIZZI
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del Servizio		100%	100%		RAPIZZI
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari e relative anticipazioni effettuate	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		RAPIZZI GALLO
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		90%	90%		
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		2	2		
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		RAPIZZI






CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	100%	PODiv D14 01
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		% conformità	99%	PODiv D14 01
VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	100%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione delle istanze di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo avviene in tempo reale	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	99%	PODiv D14 01
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	PODiv D14 01
			la spedizione al comune di provenienza (iscrizioni con provenienza altri comuni) avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto		n° spedizioni entro i termini su n° spedizioni totali	90%	PODiv D14 01
		accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto		VV.UU.	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PODiv D14 01

 DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI						DOCUMENTO	SQS DEMO 02	
						REVISIONE	2 DEL 01/01/2014	
						REDAZIONE	DECENTRAMENTO	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello			Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)		% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01
	disponibilità del servizio		almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di 2 sportelli aperti in orario di servizio		% conformità	90%	PGDiv D14 01
	tempi di attesa allo sportello		max 60 minuti	non previsto		% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
	accessibilità persone in difficoltà		disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		% giorni con accesso prioritario attivo	100%	PGDiv D14 01
	comfort dei locali		pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe		le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	% conformità	99%	PGDiv D14 01
	accoglienza, segnalazioni, reclami e suggerimenti	L. 241/90	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	100%	PGDiv D14 01



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

CITTA' DI TORINO

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. R	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accesso e utilizzo dell'Impianto Sportivo	disponibilità del servizio		Rispetto del calendario stabilito (escluse cause inquinamento e scioperi)	Oltre 48 ore di chiusura continuativa		giorni di servizio attivo / giorni da calendario stabilito	95%	PG Ser SPOR 01
			Rispetto dell'orario stabilito (escluse assemblee e scioperi)	Due giorni all'interno della stessa settimana		giorni di orario conforme / giorni apertura impianto totali	95%	PG Ser SPOR 01
	Interventi manutentivi in carico all'Edizia Sportiva (locali spogliatoio e pratica sportiva)		48 ore per interventi ordinari	Non previsto	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
			24 ore per interventi emergenza	In caso di emergenza intervento successivo alle 48 ore	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
Pratica dell'attività didattica natatoria	Luminosità dell'impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Qualità aria dell'Impianto	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
		Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia spogliatoi, wc e docce		Almeno 3 passaggi al giorno per pulizia spogliatoi, wc e docce (2 passaggi nei periodi con orario ridotto)	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri (frequenza inferiore a 2 nei periodi con orario ridotto)	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03

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

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

CITTA' DI TORINO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

PERFORMANCE QUALITA'

Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. R	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Pratica dell'attività didattica natatoria	Qualità dell'acqua	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	rispetto dei limiti previsti dalla tabella A allegato 1	Valori al di fuori della soglia di riferimento (che causino sospensione dell'attività)		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto programmati	95%	PG Ser SPOR 03
	disponibilità spazio vasca		Presenza massima di 160 nuotatori per vasca	Presenza di più di 160 nuotatori per vasca		giorni in cui lo standard viene rispettato / giorni apertura impianto totali	100%	PG Ser SPOR 01
	sicurezza dei bagnanti	Decreto Ministeriale del 18.03.1996 "almeno un assistente bagnante per vasche da 50 a 400 m2"	Presenza di almeno 1 assistente bagnante per vasca	Presenza inferiore a 1 unità per vasca		giorni con numero di assistenti bagnanti conforme / giorni di apertura al pubblico	100%	PG Ser SPOR 01
	Pulizia interno vasca		Intervento quotidiano di pulizia fondo vasca	Mancato intervento quotidiano		giorni di rispetto piano di pulizia / giorni di apertura impianto	100%	PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia interno vasca	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Svuotamento e pulizia vasca di compenso		Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto		PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia bordo vasca		Almeno 2 passaggi al giorno di pulizia bordo vasca	Frequenza inferiore a 2 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03
	Effettuazione pulizia aree pubblico e di servizio		Almeno 1 passaggio al giorno di pulizia aree pubblico e servizio	Frequenza inferiore a 1 passaggio giornaliero	Ditta aggiudicataria pulizie	numero giorni conformi su numero giorni apertura totali	100%	PG Ser SPOR 03
Informazione e assistenza personalizzata	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Legge 241 del 7 agosto 1990	Risposta entro 30 giorni calendariali dalla segnalazione	La risposta al reclamo viene fornita oltre i 30 gg.		numero risposte entro i 30 gg / numero totale segnalazioni reclami e suggerimenti	99%	PG_DIR_QMSD_03





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

CITTA' DI TORINO

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. R	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Comunicazione e trasparenza	Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura dell'Impianto Sportivo		Comunicazione della variazione di orario da parte dell' Ufficio Sport Circostrizionale all'Ufficio Comunicazione, fornita entro 24 ore.	ritardo superiore ad 1 giorno lavorativo		comunicazioni nei tempi previsti / totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01
			Aggiornamento delle informazioni sul sito web della Circostrizione entro 2 giorni dalla comunicazione fornita all'ufficio Comunicazione.	ritardo superiore a 2 giorni lavorativi		comunicazioni nei tempi previsti/ totale comunicazioni	99%	PG Ser SPOR 01

DIREZIONE DECENTRAMENTO						DOCUMENTO	SQS VPGE 03	
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO						REV.	1 DEL 6/10/2014	
						REDAZIONE	BERTOLOTTO	
						VERIFICA	D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL PATRIMONIO VERDE	redazione del programma annuale dei tagli erba		predisposizione del cronoprogramma entro il mese di marzo	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerVPGE04
	rispetto del cronoprogramma degli interventi annuali		esecuzione degli interventi programmati in sede di programmazione annuale			interventi eseguiti/interventi programmati (da ultima variazione)	95%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio dei tappeti erbosi di alta rappresentatività (Cod. A)		la superficie a prato di alta qualità (aiuole - monumenti - centro storico ecc..) viene sfalciata almeno 8 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice A	90%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. B)		La superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 4 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice B	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. C)		La superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 2 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice C	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: potatura siepi		le siepi di cespugli sempreverdi e da fiore esistenti nelle aree verdi (e nelle scuole) vengono potate almeno 1 volta/anno			interventi eseguiti/interventi programmati	90%	POSerVPGE04
	conformità degli interventi manutentivi appaltati		giudizio conforme in tutti i parametri rilevati nelle "schede di rilevazione della conformità delle attività" alle prescrizioni del capitolato d'appalto			Fornitore	numero schede come da std/numero schede totali	95%

 DIREZIONE DECENTRAMENTO SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO							DOCUMENTO	SQS VPGE 03
							REV.	1 DEL 6/10/2014
							REDAZIONE	BERTOLOTTO
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	FERRARI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 4 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
GESTIONE DELLE AREE GIOCO	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio		Ispezione visiva di tutte le Aree gioco in aree non Full Service almeno una volta al mese			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04
			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04
	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco		I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio			interventi eseguiti/interventi necessari	99%	POSerVPGE04
			la messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 9

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	1.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049 in merito alla procedura di concessione di locali a titolo gratuito	PALESE
			1.b	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	PALESE BRACH PREVER
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Entro fine ciclo PEG	PALESE BRACH PREVER
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	PALESE
-	4	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	4.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	PALESE BRACH PREVER
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno 2 scarti annui	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	6.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	PALESE
-			6.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
-	7	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	7.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	PALESE BONAVENTURA ARDITO CAGLIERO BRACH PREVER
-	8	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	8.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	PALESE
			8.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	
1	9	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	9.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	PALESE CAGLIERO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Manutenzione del verde pubblico	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		PALESE CAGLIERO
2	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		PALESE ARDITO
3		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		
4		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		
5		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		
6		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: dal lunedì al giovedì 8:30-12.30/ merc. 14-15.30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	dal lunedì al giovedì 8:30-12.30/ merc. 14-15.30	100%	98%		

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
7	Occupazione suolo pubblico	Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		PALESE ARDITO
8	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard/ N° totale risposte fornite	5 gg	N.D.	100%		PALESE BONAVENTURA
9		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard/ N° totale risposte fornite	30 gg	100%	100%		PALESE BONAVENTURA
10		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun-mar-gio: 8:30-12.30/ 14-16 - mer-ven: 8:30 –12:30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun-mar-gio: 8:30-12.30/ 14-16 - mer-ven: 8:30 - 12:30	99%	98%		PALESE BONAVENTURA
11		Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio	Ispezione visiva di tutte le Aree gioco almeno una volta al mese	Controlli eseguiti/controlli programmati		100%	99%		PALESE CAGLIERO
12	Gestione delle aree gioco bimbi	Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	95%		PALESE CAGLIERO	
13		Messa in Sicurezza delle Aree Gioco	I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio	Interventi eseguiti / interventi necessari		100%	99%		PALESE CAGLIERO
14			La messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale	Controlli eseguiti / controlli programmati		100%	99%		PALESE CAGLIERO

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 9

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Istituzione nuovo ufficio patrimonio, formazione del personale e consolidamento procedure	1.a	Predisposizione nuova modulistica entro il 30 aprile 2015	BONAVENTURA
			1.b	Circolari operative entro fine ciclo PEG	
1	2	Creazione e formazione di un piccolo gruppo di dipendenti che possano intervenire presso le delegazioni anagrafiche della Circoscrizione in momenti di emergenza	2.a	Costituzione gruppo di dipendenti, formazione e affiancamento entro fine ciclo PEG	RIZZI
1	3	Censimento e situazione toretti e fontanelle pubbliche presenti sul territorio circoscrizionale	3.a	Predisposizione schede di rilievo	CAGLIERO
			3.b	Rilievo	
			3.c	Redazione documento riepilogativo finale entro fine ciclo PEG	
1	4	Revisione e implementazione sito web anagrafe	4.a	Nuova edizione entro fine ciclo PEG	ARDITO

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 9

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini, anche attraverso l'applicazione di metodi e strumenti previsti dal Programma in altri ambiti operativi e progettuali nell'ottica della diffusione ed estensione del suo approccio: - gestione della 3^ sperimentazione (PIPPI 3) - avvio della 4^ fase di sperimentazione (PIPPI 4), mediante individuazione di ulteriori famiglie target fino ad un massimo di 20 e delle relative èquipe di operatori per l'ulteriore fase di estensione	1.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	MURRU
			1.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione e per le figure dei coach (PIPPI 4)	MURRU
			1.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI	MURRU
			1.d	Individuazione di alcuni strumenti metodologici previsti dal progetto e loro adattamento ad altri ambiti operativi: definizione dello schema per il progetto individuale per l'inserimento in struttura mamma-bambino e sua sperimentazione	MURRU
4	2	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 del servizio Affidamento Minori	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	BRACH PREVER MURRU
4	3	Incremento degli affidamenti familiari e degli interventi di sostegno alle famiglie	3.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali in proporzione agli allontanamenti avvenuti nel corso dell'anno, rispetto al 2014	BRACH PREVER MURRU
			3.b	Realizzazione di 2 edizioni del percorso di approfondimento per gli affidatari, in particolare nell'ambito del maltrattamento minorile	MURRU
4	4	Anziani non autosufficienti: ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure	4.a	Funzionamento a regime degli sportelli di accesso e dei nuovi processi valutativi	TRABUCCO
4	5	Realizzazione Social Card: attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Erogazione contributi ai beneficiari	BRACH PREVER PESSINA
			5.b	Valutazione e monitoraggio progetti attivati	
			5.c	Valutazione complessiva Sperimentazione	
4	6	Sperimentazione del modello bio-psico-sociale ICF nella valutazione multidisciplinare finalizzata alla formulazione del progetto individuale	6.a	Individuazione di 20 casi, 10 per ASL (5 nuovi e 5 in corso)	MURRU
			6.b	Progetto individuale delle 20 persone definito utilizzando lo strumento ICF	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 9

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 7 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	7 gg	85%	100%		BRACH PREVER TRABUCCO
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del Servizio		100%	100%		BRACH PREVER TRABUCCO
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari e relative anticipazioni effettuate	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		BRACH PREVER PESSINA TRABUCCO
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		100%	87%		
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		2	2		
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		BRACH PREVER MURRU






CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamen- tazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		% di conformità formale dei documenti rilasciati	100%	PODiv D14 01
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		% conformità	99%	PODiv D14 01
VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato - cambio indirizzo	conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi		% conformità	100%	PODiv D14 01
	tempi dei procedimenti	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione delle istanze di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo avviene in tempo reale	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	99%	PODiv D14 01
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	PODiv D14 01
			la spedizione al comune di provenienza (iscrizioni con provenienza altri comuni) avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto		n° spedizioni entro i termini su n° spedizioni totali	90%	PODiv D14 01
		accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto		VV.UU.	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PODiv D14 01

 DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI ANAGRAFICI DECENTRATI						DOCUMENTO	SQS DEMO 02	
						REVISIONE	2 DEL 01/01/2014	
						REDAZIONE	DECENTRAMENTO	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accoglienza allo Sportello			Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)		% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi e chiusure programmate)	99%	PGDiv D14 01
	disponibilità del servizio		almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	meno di 2 sportelli aperti in orario di servizio		% conformità	90%	PGDiv D14 01
	tempi di attesa allo sportello		max 60 minuti	non previsto		% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGDiv D14 01
	accessibilità persone in difficoltà		disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		% giorni con accesso prioritario attivo	100%	PGDiv D14 01
	comfort dei locali		pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	% giorni con pulizia conforme	95%	PGDiv D14 01
Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe		le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	% conformità	99%	PGDiv D14 01
	accoglienza, segnalazioni, reclami e suggerimenti	L. 241/90	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre i 30 gg		% conformità	100%	PGDiv D14 01




CITTA' DI TORINO

DIREZIONE DECENTRAMENTO

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

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

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

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 10

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Mantenere il decentramento dei servizi monitorando contemporaneamente gli standard di qualità dei medesimi
- 2) Attuare le scelte politiche dell'Amministrazione tenendo conto delle peculiarità e delle opportunità proprie di ciascuna Circoscrizione
- 3) Proporre una ridefinizione delle funzioni e dell'assetto del decentramento amministrativo e degli istituti della partecipazione anche in ragione dell'istituzione della Città Metropolitana
- 4) Continuare a garantire l'accesso ai Servizi Sociali e l'efficacia della loro azione

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	1	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	1.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato A del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049 in merito alla procedura di concessione di locali a titolo gratuito	PALESE
			1.b	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	PALESE BRACH PREVER
-	2	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	2.a	Entro fine ciclo PEG	PALESE BRACH PREVER
-	3	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	3.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	PALESE
-	4	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	4.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	PALESE BRACH PREVER
-	5	Scarti di archivio e materiale obsoleto	5.a	Almeno 2 scarti annui	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	6.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	PALESE
-			6.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
-	7	Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	7.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	PALESE SCOPECE CUMIANO BRACH PREVER
-	8	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	8.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	PALESE
			8.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	
1	9	Realizzare il programma di estensione del Sistema della Qualità UNI EN ISO 9001	9.a	Rispetto del Piano delle attività 2015 / 2016	PALESE SCOPECE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione del Turismo sociale	Rispetto del Piano dei controlli	Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° dei controlli realizzati/ N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli		100%	100%		PALESE SCOPECE
2		Monitoraggio del grado di saturazione dell'offerta disponibile	Saturazione dei posti messi a disposizione	N° posti assegnati /N° posti disponibili		100%	95%		PALESE SCOPECE
3	Informa Città	Tempi di attesa del servizio di informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Garantire tempi di attesa non superiori a 5gg dalla presentazione per richieste complesse	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	5 gg	100%	100%		PALESE SCOPECE
4		Tempi di attesa sull'accoglienza di segnalazioni, reclami e suggerimenti su attività dell'A.C.	Garantire tempi di attesa non superiori a 30 gg dalla presentazione	N° risposte fornite entro tempo standard / N° totale risposte fornite	30 gg	100%	100%		PALESE SCOPECE
5		Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario: - lun- gio: 9:00/12:30 / 14-16 - venerdì 9:00/12:30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	- lun- gio: 9:00/12:30 / 14-16 - venerdì 9:00/12:30	100%	98%		PALESE SCOPECE

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate.

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Occupazione suolo pubblico	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse		100%	100%		PALESE SCOPECE
7		Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 45 gg (nel conteggio devono essere considerati anche i gg impiegati dall'ufficio Arredo Urbano per fornire il parere di competenza)	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	45 gg	100%	100%		PALESE SCOPECE
8		Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	30 gg	100%	100%		PALESE SCOPECE
9		Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		PALESE SCOPECE
10		Accoglienza allo Sportello	Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: dal lunedì al venerdì 9:30-12.00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	dal lunedì al venerdì 9:30-12.00	100%	98%		PALESE SCOPECE
11		Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	15 gg	100%	100%		PALESE SCOPECE

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
12	Concessione e/o assegnazione locali della Città	Concessione locali per breve periodo a titolo oneroso ex Regolamento comunale n. 186	Gestione dell'iter amministrativo di concessione locali nel rispetto delle tempistiche definite (giorni intercorsi dalla ricezione dell'istanza alla predisposizione del provvedimento di concessione)	N° provvedimenti concessioni locali predisposti entro 25 gg / N° totale provvedimenti concessioni locali predisposti	25 gg	N.D.	95%		PALESE

Politica: DECENTRAMENTO-CIRCOSCRIZIONE 10

LINEE STRATEGICHE:

Vedere le linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
1	1	Esternalizzazione Impianto Sportivo Torrazza	1.a	Predisposizione deliberazione del Consiglio di Circoscrizione di approvazione del bando entro fine ciclo PEG.	SCOPECE
1	2	Monitoraggio stato di fatto fabbricati circoscrizionali con individuazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria necessari agli stessi.	2.a	Redazione elenco interventi entro fine ciclo PEG.	CUMIANO

OBIETTIVI SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 10

N. Linea Strategica	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Consolidamento del modello previsto dal Progetto PIPPI in tutti i Servizi Sociali cittadini, anche attraverso l'applicazione di metodi e strumenti previsti dal Programma in altri ambiti operativi e progettuali nell'ottica della diffusione ed estensione del suo approccio: - gestione della 3^ sperimentazione (PIPPI 3) - avvio della 4^ fase di sperimentazione (PIPPI 4), mediante individuazione di ulteriori famiglie target fino ad un massimo di 20 e delle relative èquipe di operatori per l'ulteriore fase di estensione	1.a	Attuazione e rispetto del calendario pianificato con l'Università di Padova, il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali e la Regione Piemonte per lo svolgimento delle attività per la gestione della sperimentazione	BRUNO
			1.b	Completamento dei percorsi formativi in collaborazione con l'Università di Padova e con SFEP per gli operatori che non hanno ancora partecipato alla sperimentazione e per le figure dei coach (PIPPI 4)	BRUNO
			1.c	Prosecuzione con le attività dei Gruppi dei Genitori e dei Bambini previste dal programma PIPPI	BRUNO
			1.d	Individuazione di alcuni strumenti metodologici previsti dal progetto e loro adattamento ad altri ambiti operativi: definizione dello schema per il progetto individuale per l'inserimento in struttura mamma-bambino e sua sperimentazione	BRUNO
4	2	Avviare la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001 del servizio Affidamento Minori	2.a	Rispetto del piano delle attività previste nel piano di lavoro	BRACH PREVER BRUNO
4	3	Incremento degli affidamenti familiari e degli interventi di sostegno alle famiglie	3.a	Aumento del 5% degli affidamenti residenziali in proporzione agli allontanamenti avvenuti nel corso dell'anno, rispetto al 2014	BRACH PREVER BRUNO
			3.b	Realizzazione di 2 edizioni del percorso di approfondimento per gli affidatari, in particolare nell'ambito del maltrattamento minorile	BRUNO
4	4	Anziani non autosufficienti: ridefinizione dei percorsi sanitari a rilievo sociale e semplificazione delle procedure	4.a	Funzionamento a regime degli sportelli di accesso e dei nuovi processi valutativi	GOGLIANI
4	5	Realizzazione Social Card: attuazione Programma di Sperimentazione Nuova Carta Acquisti	5.a	Erogazione contributi ai beneficiari	BRACH PREVER PAVESE
			5.b	Valutazione e monitoraggio progetti attivati	
			5.c	Valutazione complessiva Sperimentazione	
4	6	Sperimentazione del modello bio-psico-sociale ICF nella valutazione multidisciplinare finalizzata alla formulazione del progetto individuale	6.a	Individuazione di 20 casi, 10 per ASL (5 nuovi e 5 in corso)	BRUNO
			6.b	Progetto individuale delle 20 persone definito utilizzando lo strumento ICF	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE SERVIZI SOCIALI CIRCOSCRIZIONE 10

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizio Sociale Circoscrizionale - Accoglienza	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 7 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su diversa richiesta del cittadino	n. casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / n. totale di accessi	7 gg	100%	100%		BRACH PREVER GOGLIANI
2		Servizio di prenotazione telefonica	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del Servizio		100%	100%		BRACH PREVER GOGLIANI
3	Servizio Sociale Circoscrizionale Area Amministrativa, Anziani	Recupero contribuzione a carico degli utenti per prestazioni domiciliari e relative anticipazioni effettuate	Avvio del contatto formale con gli utenti con pagamenti non in regola	n. di contatti/ n. degli utenti		100%	100%		BRACH PREVER PAVESE GOGLIANI
			Definizione delle situazioni (impegno formale per pagamento arretrati o revoca interventi) con utenti convocati	n. situazioni definite/ n. utenti convocati		99%	95%		
			Invio al Servizio Anziani della Direzione Centrale Politiche Sociali e Rapporti con le aziende sanitarie di due riepiloghi annuali da verificare	n. riepiloghi inviati		2	2		
4	Area Minori - tutela minori e minori disabili	Verifica inserimento e permanenza dei minori in comunità alloggio	Monitoraggio quadrimestrale delle situazioni di minori in comunità alloggio	n. monitoraggi		3	3		BRACH PREVER BRUNO




CITTA' DI TORINO

DIREZIONE DECENTRAMENTO

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

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

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

DIREZIONE DECENTRAMENTO							DOCUMENTO	SQS VPGE 03
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO							REV.	1 DEL 6/10/2014
							REDAZIONE	BERTOLOTTO
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	FERRARI
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
INTERVENTI MANUTENTIVI PROGRAMMATI SUL PATRIMONIO VERDE	redazione del programma annuale dei tagli erba	R	predisposizione del cronoprogramma entro il mese di marzo	indisponibilità del dato		non previsto	-	POSerVPGE04
	rispetto del cronoprogramma degli interventi annuali		esecuzione degli interventi programmati in sede di programmazione annuale			interventi eseguiti/interventi programmati (da ultima variazione)	95%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio dei tappeti erbosi di alta rappresentatività (Cod. A)		la superficie a prato di alta qualità (aiuole - monumenti - centro storico ecc..) viene sfalciata almeno 8 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice A	90%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. B)		La superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 4 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice B	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: sfalcio prati nelle altre aree (Cod. C)		La superficie a prato delle aree verdi (ove non sia utilizzato come fienagione) viene sfalciata almeno 2 volte/anno			mq sfalciati come da standard/mq in codice C	85%	POSerVPGE04
	Rispetto delle esigenze manutentive del verde pubblico: potatura siepi		le siepi di cespugli sempreverdi e da fiore esistenti nelle aree verdi (e nelle scuole) vengono potate almeno 1 volta/anno			interventi eseguiti/interventi programmati	90%	POSerVPGE04
	conformità degli interventi manutentivi appaltati		giudizio conforme in tutti i parametri rilevati nelle "schede di rilevazione della conformità delle attività" alle prescrizioni del capitolato d'appalto			Fornitore	numero schede come da std/numero schede totali	95%

DIREZIONE DECENTRAMENTO							DOCUMENTO	SQS VPGE 03	
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : GESTIONE ORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO							REV.	1 DEL 6/10/2014	
							REDAZIONE	BERTOLOTTO	
							VERIFICA	D'ALESSANDRO	
							APPROVAZIONE	FERRARI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif.	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
SORVEGLIANZA/ MONITORAGGIO DELLO STATO MANUTENTIVO DELLE AREE VERDI COMUNALI	Controllo e monitoraggio di sicurezza nelle aree verdi (volto a individuare pericoli - vandalismi, per evitare rischi agli utenti)		Le aree non in Full Service vengono controllate almeno una volta ogni 4 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04	
GESTIONE DELLE AREE GIOCO	Monitoraggio delle Aree gioco presenti sul territorio		Ispezione visiva di tutte le Aree gioco in aree non Full Service almeno una volta al mese			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04	
			Ispezione Approfondita Principale di tutte le Aree gioco almeno una volta ogni 6 mesi			controlli eseguiti/controlli programmati	95%	POSerVPGE04	
	Messa in Sicurezza delle Aree Gioco		I giochi danneggiati vengono messi in sicurezza entro 24 ore dalla segnalazione /monitoraggio - in orario ufficio			interventi eseguiti/interventi necessari	99%	POSerVPGE04	
			la messa in sicurezza viene garantita attraverso visita di controllo settimanale			controlli eseguiti/controlli programmati	99%	POSerVPGE04	

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

AREA SERVIZI CIVICI

LINEE STRATEGICHE:

- 1) Partecipare allo sviluppo dei servizi on-line, contribuendo a rendere l'Amministrazione ancora più vicina e accessibile ai cittadini
- 2) Valorizzare il ruolo delle attività di front office come primo momento di contatto tra il cittadino e l'amministrazione e, contemporaneamente, procedere a una analisi organizzativa orientata ad una maggiore efficienza delle attività interne che consentano di ridurre i tempi di emissione dei provvedimenti
- 3) Valorizzare il ruolo dell'Ufficio di Statistica, di supporto al monitoraggio dell'azione amministrativa mediante la puntuale analisi degli eventi notevoli ai fini statistici: prezzi al consumo, variazioni toponomastiche, ecc., garantendo altresì le abituali effettuazioni delle rilevazioni richieste dall'Istat o da altri soggetti istituzionali

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	1	Avvio attività subentro per l'Anagrafe Nazionale Popolazione Residente.	1.a	Entro fine ciclo PEG	MONTINI
2	2	Apertura sportello polifunzionale nella giornata del sabato	2.a	Entro fine ciclo PEG	MONTINI
-	3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	3.a	Entro fine ciclo PEG	MONTINI RAVA
-	4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	4.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	MONTINI RAVA
-	5	Ricognizione del contenzioso giudiziario e dei possibili riflessi sul bilancio	5.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	MONTINI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	6	Gestione e definizione degli assetti normativi ed organizzativi dell'ufficio negoziazione matrimoniale (L. 162/2014).	6.a	Istituzione della nuova procedura in raccordo con le istituzioni competenti (Magistratura, Ordine degli Avvocati, ANUSCA ecc.) entro fine ciclo PEG	MONTINI
-	7	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	7.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	MONTINI RAVA
-	8	Scarti di archivio e materiale obsoleto	8.a	Almeno 2 scarti annui	MONTINI RAVA
2	9	Attuazione linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere (deliberazione della Giunta Comunale n. 443/130 del 06/02/2015)	9.a	Definizione " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " in condivisione con il Servizio Pari Opportunità, Tempi e Orari della Città entro il 31.05.2015	MONTINI
			9.b	Rispetto del " <i>Piano obiettivi LGBT</i> " entro fine ciclo Peg	
-	10	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	10.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	
			10.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Servizi demografici elettorali leva	Attività di front office per erogazione servizi ai cittadini	Indagine di customer satisfaction (mettiamoci la faccia)	n. risposte positive / n. totale risposte		79%		90%	MONTINI
2		Sviluppo dei servizi on line	Pratiche di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo accolte con modalità alternative (fax, email, PEC)	n. pratiche accolte con modalità alternative / n. totale pratiche sede centrale		38%	38%		MONTINI

Politica: SERVIZI DEMOGRAFICI POLIFUNZIONALI E STATISTICI

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche di Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
3	1	Effettuazione delle rilevazioni sperimentali C-sample e D-sample del Censimento permanente della Popolazione e delle Abitazioni	1.a	Rispetto del cronoprogramma Istat	RAVA CLERICUZIO
3	2	Dematerializzazione della gestione amministrativa delle sedute della Commissione Comunale per la Toponomastica	2.a	Entro fine ciclo PEG	AMBROSIO RAVA
3	3	Realizzazione procedura informatica interna per l'acquisizione dei dati necessari al completamento dei modelli Istat inerenti i conteggi annuali della popolazione	3.a	Entro il 30.06.2015	RAVA PARTIPILO
2	4	Anagrafe Nazionale Popolazione Residente e integrazione col sistema NAO: consolidamento requisiti e avvio sperimentazione del sistema nazionale	4.a	Entro fine ciclo PEG	MACAGNO
2	5	Adozione procedura controlli a campione su regolare occupazione immobile per le pratiche di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo	5.a	Entro fine ciclo PEG	TACCINI MACAGNO
2	6	Gestione e definizione degli assetti normativi ed organizzativi dell'ufficio negoziazione matrimoniale (L. 162/2014).	6.a	Istituzione della nuova procedura in raccordo con le istituzioni competenti (Magistratura, Ordine degli Avvocati, ANUSCA ecc.) entro fine ciclo PEG	PASSONI
2	7	Definizione procedure operative per l'apertura dello sportello polifunzionale nella giornata del sabato.	7.a	Entro fine ciclo PEG	SCARANARI NARDUCCI VIT
1	8	Certificati con recapito a domicilio: avvio, messa a regime e monitoraggio gestione richieste via email con sistema OTRS	8.a	Entro fine ciclo PEG	NARDUCCI
1	9	Avvio sperimentazione nuove modalità di pagamento per certificazione richiesta a mezzo posta	9.a	Entro fine ciclo PEG	NARDUCCI VIT
2	10	Studio e avvio nuova modalità di rilevazione carichi/scarichi per la gestione magazzino dei moduli della Direzione	10.a	Entro fine ciclo PEG	GENCO

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
2	11	Creazione sistema di monitoraggio "Affidi ceneri presso residenza"	11.a	Utilizzo nuovo sistema entro fine ciclo PEG	VASCHETTO
2	12	Formazione personale dell'Ufficio Irreperibilità per permettere sostituzioni temporanee delle risorse assegnate all'ufficio autorizzazioni servizi funebri.	12.a	Quattro stage formativi di una giornata presso l'ufficio autorizzazioni servizi funebri entro fine ciclo PEG	VASCHETTO
1	13	Utilizzo sistema informatico per la produzione e l'acquisizione automatica dei modelli 3D in formato.xml.	13.a	Test verifica corretto funzionamento	BELLANTI
			13.b	Adozione di nuove modalità operative entro fine ciclo PEG	
2	14	Attività preliminare di verifica correttezza dati per subentro in ANPR	14.a	Entro fine ciclo PEG	VIT
2	15	Verifica attività di protocollazione su DOQUI-ACTA degli atti di stato civile e implementazione	15.a	Protocollazione categoria "atti di negoziazione matrimoniale e sentenze di separazione e divorzi" entro fine ciclo PEG	BONANTE
-	16	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	16.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	RAVA CLERICUZIO PARTIPILO MACAGNO BELLANTI GENCO PASSONI SCARANARI TACCINI VASCHETTO NARDUCCI VIT



SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Archivio atti di morte	Registrazione atti di morte dei deceduti a domicilio	Iscrizione atti di morte tramite il sistema NAO dei deceduti a domicilio entro 12 giorni dalla data di decesso	n. di atti di morte dei deceduti a domicilio iscritti entro 12 giorni dalla data di decesso / totale decessi a domicilio	12 gg	99%	99%		SCARANARI
2	Cancellazione per irreperibilità anagrafica	Cancellazione in seguito agli accertamenti anagrafici	Predisposizione e caricamento del secondo accertamento entro un anno dall'apertura della pratica	n. secondi accertamenti caricati nei termini / n. totale secondi accertamenti	365 gg	94%	94%		VASCHETTO
3	Denunce di nascita	Denunce di nascita effettuate davanti al direttore sanitario o suo delegato	Preparazione e trascrizione entro 25 giorni dall'evento nascita	n. trascrizioni entro 25 gg. / dichiarazioni sanitarie ricevute	25 gg	98%	98%		PASSONI
4	Archivio bollettini necroscopici	Archiviazione dei bollettini necroscopici riportanti le cause di morte dei decessi avvenuti in Torino	Collocazione suddivisa per sesso e data di decesso all'interno degli elettroarchivi, nei 25 giorni successivi alla data evento	n. inserimenti decessi nei 25 gg. / n. decessi	25 gg	98%		100%	SCARANARI
5	Adempimenti consultazioni elettorali	Aggiornamento liste elettorali	Cancellazioni entro i termini di legge	n. posizioni aggiornate / n. posizioni da aggiornare		100%	100%		BELLANTI
			Nuove iscrizioni entro i termini di legge	n. posizioni aggiornate / n. posizioni da aggiornare		100%	100%		

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
6	Certificazione Storica	Rilascio certificazioni anagrafiche storiche riferite a periodi antecedenti al 01/11/1989 a Enti Pubblici	Rilascio dei certificati storici di residenza entro 30 gg. dalla ricezione della richiesta	n. certificati rilasciati entro 30 gg. / n. totale certificati richiesti	30 gg	100%	100%		VIT
7	Certificati richiesti da enti	Rilascio certificati richiesti tramite mail/PEC da enti p.a.	Rilascio dei certificati entro 30 gg dalla ricezione della richiesta	n. certificati rilasciati entro 30 gg. / n. totale certificati richiesti	30 gg	100%	100%		VIT
8	Posta certificata	Ricezione e invio comunicazioni PEC da postazione certificata e invio agli uffici interessati	Controllo ricezione entro 24H e invio entro 24H dal controllo come da Circolare Direzione Sistema Informativo del 10.05.2010	n. invii entro 48 ore dalla ricezione / totale invii	48 ore	100%	100%		BONANTE
9	Ufficio economato	Garantire evasione richieste di intervento all'interno della Direzione	Evadere richieste entro 2 gg. lavorativi	n. richieste evase nei tempi / n. richieste pervenute	2 gg	95%	95%		GENCO
10	Rilevazione prezzi al consumo	Assicurare la qualità dei dati rilevati	Conformità tecnica dei dati rilevati	n° dati congruenti / n° dati totali		99%	99%		RAVA CLERICUZIO
11		Acquisire le quotazioni		n° quotazioni annue		145.548	145.548		
12	Toponomastica e numerazione civica	Assegnazione e/o conferma della numerazione civica principale e secondaria	Stesura delle certificazioni a seguito richiesta, sulla base di verifiche d'ufficio e sopralluoghi entro 30 gg	n° certificazioni nei tempi / n° richieste totali	30 gg	100%	100%		RAVA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
13	Toponomastica e numerazione civica	Denominazione di sedimi stradali	Stesura della proposta di deliberazione e sua trasmissione alla Prefettura	n° deliberazioni nei tempi / n° deliberazioni totali	60 giorni dalla decisione della Commissione Toponomastica	79%		95%	RAVA AMBROSIO
14	Adempimenti consultazioni elettorali	Verifica seggi elettorali	Effettuazione sopralluoghi su sedi elettorali	n. sopralluoghi su sedi scolastiche sedi di elezioni / tot sedi scolastiche sedi di elezioni		100%	100%		BELLANTI
15	Gestione bilancio	Emissioni determinazioni di incasso in tempi contenuti	Emissione determinazioni di incasso entro il decimo giorno del mese (ad esclusione incassi da Carta Identità Elettronica)	Determinazioni di incasso emesse entro i primi 10 gg del mese / tot Determinazioni di incasso emesse nel mese	10 gg	95%	95%		VIT
16	Autorizzazione trasporti funebri	Effettuazione controlli su specifiche da capitolato per il servizio di onoranze funebri	Controlli su effettuazione servizio da parte delle imprese di onoranze funebri	n. controlli effettuati		50	50		VASCETTO
17	Gestione AIRE (anagrafe italiani residenti all'estero)	Evasione delle pratiche nel rispetto della tempistica	Rispetto tempistiche evasione pratica rilascio carte d'identità	N. pratiche evase nei tempi richieste dai consolati / totale pratiche dai consolati	3gg	97%	97%		TACCINI
18	Pubblicazioni e analisi statistiche	Fornitura e/o analisi di risultanza statistica da dati anagrafici	Estrazione ed elaborazione di dati demografici ed invio al richiedente esterno e/o interno	n° risposte nei tempi / n° risposte totali	30 gg	99%	99%		RAVA
19		Rilevazione mensile degli iscritti in Anagrafe per nascita	Estrazione, integrazione, elaborazione ed invio degli iscritti ad Istat in modalità telematica	N° invii nei tempi / N° invii totali	30 gg	100%	100%		PARTIPILO

 DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE						DOCUMENTO	SQS DEMO 01	
						REVISIONE	6 DEL 01/01/2015	
						REDAZIONE	V.BOCCHINO	
						VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
						APPROVAZIONE	M.F. MONTINI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	come da elenco unico documenti di riferimento	I documenti emessi sono conformi alle norme	carte d'identità rilasciata non conforme		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	100%	PO_Ser_DEMO_08
	Tempistica del rilascio		I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto		n° C.I. entro i termini su n° C.I. totali	99%	PO_Ser_DEMO_08
Pratiche per variazioni anagrafiche - Iscrizione anagrafica su richiesta dell'interessato	conformità procedimento	come da elenco unico documenti di riferimento	il procedimento comprende tutte le fasi prescritte da norma	rilascio di documenti non conformi		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	100%	PO_Ser_DEMO_01
	tempistica iscrizione anagrafica presentata allo sportello	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene in tempo reale	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	99%	PO_Ser_DEMO_01
	tempistica iscrizioni anagrafiche	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° registrazioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	PO_Ser_DEMO_01
		D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la spedizione al comune di provenienza avviene entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione	non previsto		n° spedizioni entro i termini su n° spedizioni totali	90%	PO_Ser_DEMO_01
	tempistica accertamento vigili		accertamento entro 40 gg	non previsto	VIGILI	n° accertamenti nel rispetto delle tempistiche su n° accertamenti totali	90%	PO_Ser_DEMO_01






CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE

DOCUMENTO	SQS DEMO 01
REVISIONE	6 DEL 01/01/2015
REDAZIONE	V.BOCCHINO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	M.F. MONTINI

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Pratiche per variazioni anagrafiche - Cambio indirizzo	tempistica per cambi indirizzo allo sportello	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene in tempo reale	non previsto		n° pratiche con cambio immediato realizzato su n° tot pratiche con cambio immediato potenziale	99%	PO_Ser_DEMO_04
	tempistica per cambi indirizzo	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza	non previsto		n° cambi indirizzo registrati entro i termini su nr cambi indirizzo totali	100%	PO_Ser_DEMO_04
Cancellazioni Anagrafiche (solo spostamenti in territorio italiano)	tempistica pratiche di cancellazione anagrafica su richiesta di altro comune	D.P.R. 223/89 e succ. modd.	cancellazione completata entro 5 gg lavorativi	non previsto		n° cancellazioni anagrafiche nel rispetto delle tempistiche su nr cancellazioni	100%	PO_Ser_DEMO_05
Accoglienza allo Sportello	sportelli disponibili		Certificazioni: almeno 6 sportelli aperti (in orario di servizio)	n. di sportelli aperti inferiore o uguale a 4		giorni di apertura regolare su giorni di apertura totali	90%	PG_DIR_QMSD_04
			Iscrizioni: almeno 4 sportelli aperti (in orario di servizio)	n. di sportelli aperti inferiore a 4, salvo assenza appuntamenti		giorni di apertura regolare su giorni di apertura totali	90%	PG_DIR_QMSD_04
			Cambi indirizzo: almeno 2 sportelli aperti (in orario di servizio)	n. di sportelli aperti inferiore o uguale a 1		giorni di apertura regolare su giorni di apertura totali	90%	PG_DIR_QMSD_04
	orario sportelli		Orario degli sportelli al pubblico come dichiarato in Carta dei Servizi	sospensione del servizio per oltre metà dell'orario previsto (escluso sciopero, assemblea)		giorni con orario regolare su giorni totali	90%	PG_DIR_QMSD_04

 DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE							DOCUMENTO	SQS DEMO 01	
							REVISIONE	6 DEL 01/01/2015	
							REDAZIONE	V.BOCCHINO	
							VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
							APPROVAZIONE	M.F. MONTINI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
Accoglienza allo Sportello	tempistiche di attesa		max 60 minuti	non previsto		n° utenti serviti entro standard su n° utenti totali	90%	PG_DIR_QMSD_04	
	accessibilità persone in difficoltà		un ingresso ed una postazione in ogni salone ad accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto		n° giorni con accesso prioritario attivo su n° giorni totali	100%	PG_DIR_QMSD_04	
	comfort dei locali		pulizia quotidiana dei locali aperti al pubblico	non previsto	DIREZIONE ECONOMATO	n° giorni con pulizia effettuata su n° giorni totali	95%	PG_DIR_QMSD_04	
Servizio di assistenza all'utenza	Prenotazioni appuntamenti iscrizioni/carte identità		Proposta entro 1 gg lavorativo dalla ricezione	non previsto		n° risposte entro standard su n° risposte totali	90%	PO_Ser_DEMO_01	
	Trattamento segnalazioni del cittadino		Risposta entro 30 gg calendariali dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo i 30 gg		n° segnalazioni trattate entro i termini su n° segnalazioni totali	100%	PG_DIR_QMSD_04	
	Disponibilità dello sportello informazioni presidiato		Rispetto dell'orario di apertura degli sportelli	non previsto		n.giorni con apertura regolare su n. giorni di apertura totale	95%	PG_DIR_QMSD_04	





CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ANAGRAFE CENTRALE


DOCUMENTO	SQS DEMO 01
REVISIONE	6 DEL 01/01/2015
REDAZIONE	V.BOCCHINO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	M.F. MONTINI



STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Comunicazione tramite il sito web	Sito Web aggiornato (info, modulistica e normativa)		Le informazioni e la modulistica pubblicate sono aggiornate e la modulistica è presente nel sito web	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	N° verifiche conformi / totale verifiche	99%	PG_DIR_QMSD_04

 DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI SPECIFICHE DI QUALITA' ALTRI SERVIZI DELL'AREA (STATO CIVILE E SERVIZIO ELETTORALE)							DOCUMENTO	SQS DEMO 02	
							REVISIONE	1 DEL 01.04.2015	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
							Prestazione	Caratteristica del servizio	
Redazione atti di nascita a seguito denuncia presentata presso Ospedali/Case di Cura	Conformità tecnica dei documenti rilasciati	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	I documenti emessi sono conformi alle norme	atto di nascita non conforme		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	100%	PO_Ser_STCV_01	
	Tempistica della redazione		la redazione avviene entro 25 giorni dal ricevimento della denuncia di nascita	non previsto		n° atti entro i termini su n° atti totali	99%	PO_Ser_STCV_01	
Pubblicazioni di matrimonio	Conformità procedimento	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	il procedimento comprende tutti gli adempimenti prescritti da norma	procedimento non conforme		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	100%	PO_Ser_STCV_02	
	Affissione albo pretorio	<i>D.P.R. 396/2000 e succ. mod.</i>	l'affissione avviene il giorno successivo alla redazione del processo verbale	affissione oltre 1 giorno dopo la redazione		n° affissioni entro i termini su n° affissioni totali	100%	PO_Ser_STCV_02	
Redazione atti di morte a seguito decesso avvenuto presso abitazione o altro luogo privato	Conformità procedimento	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	il procedimento comprende tutti gli adempimenti prescritti da norma	procedimento non conforme		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	100%	PO_Ser_STCV_03	
	Tempistica della redazione		la redazione avviene entro 12 giorni dalla data di decesso	non previsto		n° atti entro i termini su n° atti totali	99%	PO_Ser_STCV_03	
Revisione dinamica ordinaria liste elettorali	Conformità procedimento	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	il procedimento comprende tutti gli adempimenti prescritti da norma	procedimento non conforme		n° pratiche conformi su n° pratiche totali	100%	PO_Ser_ELET_01	
	Tempistica revisione	<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	le cancellazioni vengono effettuate entro il termine di legge	non previsto		n° cancellazioni entro i termini su n° cancellazioni totali	100%	PO_Ser_ELET_01	
		<i>come da elenco unico documenti di riferimento</i>	le nuove iscrizioni vengono effettuate entro il termine di legge	non previsto		n° iscrizioni entro i termini su n° iscrizioni totali	100%	PO_Ser_ELET_01	

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI
SPECIFICHE DI QUALITA' ALTRI SERVIZI DELL'AREA
(STATO CIVILE E SERVIZIO ELETTORALE)

DOCUMENTO	SQS DEMO 02
REVISIONE	1 DEL 01.04.2015
REDAZIONE	V.BOCCHINO
VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	M.F. MONTINI

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

 DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI - AREA SERVIZI CIVICI SPECIFICHE DI QUALITA' ALTRI SERVIZI DELL'AREA (STATO CIVILE E SERVIZIO ELETTORALE)							DOCUMENTO	SQS DEMO 02	
							REVISIONE	1 DEL 01.04.2015	
							REDAZIONE	V.BOCCHINO	
							VERIFICA	F.G. D'ALESSANDRO	
							APPROVAZIONE	M.F. MONTINI	
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO							PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
Servizio di assistenza all'utenza	Trattamento segnalazioni del cittadino		risposta entro 30 gg calendariali dalla presentazione	la risposta al reclamo viene fornita dopo i 30 gg		n° segnalazioni trattate entro i termini su n° segnalazioni totali	100%	PG_DIR_QMSD_04	
Comunicazione tramite il sito web	Sito Web aggiornato (info, modulistica e normativa)		le informazioni e la modulistica pubblicate sono aggiornate e la modulistica è presente	non previsto	SISTEMI INFORMATIVI	N° verifiche conformi / totale verifiche	99%	PG_DIR_QMSD_04	

DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI

AREA SPORT E TEMPO LIBERO

LINEE STRATEGICHE

- 1) Contribuire alla diffusione della pratica sportiva di base con progetti finalizzati che forniscano opportunità anche ai disabili, con particolare attenzione alle fasce giovanili e agli Over 60
- 2) Valorizzare lo sport e i grandi eventi negli impianti sportivi anche come fattori di attrazione turistica con particolare riferimento alle attività preparatorie per il 2015 in quanto Torino è stata nominata Capitale Europea dello Sport
- 3) Sviluppare e coordinare iniziative di tempo libero, in particolare per quelle rivolte alle fasce di età maggiormente anziane
- 4) Monitorare accuratamente le attività di gestione presso gli impianti sportivi cittadini al fine di promuovere il perseguimento della massima economicità di gestione ed efficienza di utilizzo
- 5) Realizzare un sistema di "palestre all'aperto" in area verdi e parchi

OBIETTIVI DI AREA

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Implementazione di soluzioni metodologiche di miglioramento nella procedura di concessione impianti sportivi.	1.a	Relazione sulle soluzioni migliorative attuate	CAMERA
2	2	Realizzare, secondo i programmi e le linee operative definite, le attività di organizzazione e di supporto finalizzate allo svolgimento delle iniziative di "Torino 2015 Capitale Europea dello Sport".	2.a	Rispetto cronoprogramma	CAMERA
-	3	Garantire il costante e corretto flusso informativo ai fini delle pubblicazioni obbligatorie previste ex D. Lgs. 33/2013, nonché delle integrazioni necessarie al miglioramento della qualità e della quantità delle informazioni pubblicate	3.a	Entro fine ciclo PEG	CAMERA RORATO
-	4	Rispetto delle prescrizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017	4.a	Attuazione delle attività previste dall'allegato B del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, approvato con deliberazione 2015 00392/049.	
-	5	Raggiungimento del valore standard di utilizzo degli uffici (20 mq lordi/dipendente)	5.a	Formulazione al Servizio Logistica di proposte di adeguamento allo standard	

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
-	6	Scarti di archivio e materiale obsoleto	6.a	Almeno 2 scarti annui	CAMERA RORATO
-	7	Ricognizione del contenzioso giudiziario passivo e dei possibili riflessi sul bilancio	7.a	Compilazione dello schema predisposto dalla Direzione di Staff Controllo Strategico e Direzionale, Facility e Appalti	CAMERA
-	8	Rilevazione accessibilità degli uffici e dei servizi comunali aperti al pubblico a gestione diretta	8.a	Invio al Servizio Passepartout dei nominativi degli addetti alle rilevazioni con l'indicazione degli edifici di competenza entro il 30 giugno	
			8.b	Invio delle schede compilate al Servizio Passepartout	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DI AREA

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Gestione impianti sportivi	Monitoraggio grado di utilizzo degli impianti	Garantire il mantenimento del livello di presenza degli utenti su 5 impianti di rilevanza cittadina (Piscina Stadio Monumentale, Stadio del ghiaccio Tazzoli, Palazzo dello Sport, Stadio Nebiolo, Palazzetto Le Cupole)	n. spettatori		353.836	354.000		CAMERA DIENI MALETTI PIZZULO
2				n. utenti		264.437	265.000		

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

LINEE STRATEGICHE:

Vedere linee strategiche dell'Area.

OBIETTIVI

N. LINEA STRATEGICA	N° obiettivo	OBIETTIVI	N°	PRODOTTO / STRUMENTO DI VERIFICA / INDICATORI	RESPONSABILE
4	1	Migliorare e monitorare le procedure di applicazione del Regolamento n. 295 sulle concessioni pluriennali degli impianti sportivi favorendo l'omogeneizzazione delle procedure di applicazione della disciplina regolamentare tra tutti i Servizi competenti della Città	1.a	Redazione di linee guida sulle principali procedure e sui provvedimenti da adottare in esecuzione del Regolamento n. 295	RORATO
			1.b	Elaborazione di uno schema-tipo per gli avvisi di ricerca di manifestazioni di interesse e un modello di verbale per i sopralluoghi delle Commissioni di Controllo	RICOTTA
2	2	Realizzare, secondo i programmi e le linee operative definite, le attività di organizzazione e di supporto finalizzate allo svolgimento delle iniziative di "Torino 2015 Capitale Europea dello Sport".	2.a	Definizione e rispetto cronoprogramma	SALVO
2	3	Realizzare le attività di supporto necessarie all'organizzazione delle Miniolimpiadi scolastiche 2015 in collaborazione con i Soggetti affidatari dei servizi, le Circoscrizioni, i Comuni metropolitani e le Istituzioni scolastiche coinvolte	3.a	Svolgimento progetto entro il 30 giugno 2015	DIENI
1 - 3	4	Sviluppare l'avviamento alla pratica sportiva all'interno del Progetto PASS60	4.a	Attivazione all'interno del progetto Pass60 di 10 opportunità che consentano l'avvicinamento alla pratica sportiva degli aventi diritto.	SCARANO
4	5	Proporre soluzioni di miglioramento della gestione degli impianti "Stadio Nebiolo" e "Stadio del ghiaccio Tazzoli"	5.a	Redazione report su criticità riscontrate e individuazione di possibili soluzioni entro fine ciclo PEG	MALETTI PIZZULO
-	6	Svolgere le seguenti attività: - Catalogo prodotti – indicatori : calcolo degli indicatori individuati nel progetto "catalogo prodotti" finalizzato ad una periodica misurazione dell'andamento della gestione - Attuazione dei controlli necessari e previsti dalla Circolare prot. 1259 del 11.05.2009 "Disposizioni sul controllo delle forniture dei servizi": Compilazione report annuale dei controlli dei servizi esternalizzati (MGD S03 01)	6.a	Riferimento anno 2015: entro fine ciclo PEG	RORATO RICOTTA SALVO DIENI SCARANO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE¹

N°	TIPOLOGIA SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	CARATTERISTICA della prestazione	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	ANNO Prec.	VALORE ATTESO		RESPONSABILE
							Manten.	Miglior.	
1	Promozione dello Sport	Promozione dello Sport	Incrementare la produzione e la distribuzione di materiale informativo	Numero materiali cartacei prodotti e divulgati (manifesti, locandine, opuscoli, cartoline, ecc.)		70.000	70.000		SALVO
2	Progetto Pass 15	Promozione della pratica sportiva negli adolescenti	Offrire opportunità che consentano l'avvicinamento alla pratica sportiva degli aventi diritto.	Numero proposte sportive offerte		79	79		DIENI
3	Gestione spettacoli viaggianti	Fornire informazioni e consulenze alle imprese per avviamento attività	Garantire un servizio di consulenza e di informazione negli orari previsti 9:00-12:30 martedì - venerdì	Numero di giorni nei quali è garantito il servizio	Presenza di almeno 1 operatore su 3	99%	99%		SCARANO
4	Gestione impianti sportivi	Rispetto del Piano dei Controlli per gli impianti circoscrizionali e cittadini (art. 21 del Regolamento n. 295)	Esecuzione dei controlli previsti.	N controlli effettuati		6	6		RICOTTA

¹ Si vedano inoltre le Specifiche di Qualità allegate





CITTA' DI TORINO

Area Sport e Tempo Libero - Servizio Sport

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE

DOCUMENTO	SQS SPOR 02
REV. 6	DEL 5.05.2015
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	RORATO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Accesso e utilizzo dell'Impianto Sportivo	disponibilità del servizio		Giorni apertura impianto rispetto al calendario stabilito	Oltre 48 ore di chiusura continuativa		giorni di servizio attivo / giorni a calendario	95%	PG Sett D13 A 01
			Ore apertura impianto rispetto all'orario stabilito	Due giorni all'interno della stessa settimana		giorni di orario conforme / giorni apertura impianto a calendario	95%	PG Sett D13 A 01
	Luminosità dell'impianto nei locali spogliatoio	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Interventi manutentivi in carico all'Edizia Sportiva nei locali spogliatoio		48 ore per interventi ordinari	Non previsto	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
			24 ore per interventi emergenza	In caso di emergenza intervento successivo alle 48 ore	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
	Manutenzione e controllo impianti rilevazione e segnalazione incendio nei locali spogliatoio		Intervento semestrale di manutenzione periodica	Inferiore a 2 interventi annui	Edilizia Sportiva	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Qualità dell'acqua	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	rispetto dei limiti previsti come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento negli orari di apertura impianto		giorni in cui lo standard viene rispettato/giorni di apertura impianto	99%	PO Sett D13 A 02
	Qualità aria nei locali spogliatoio	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Effettuazione pulizia spogliatoi, wc e docce		3 passaggi al giorno	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02
	sicurezza e disponibilità spazio per il pubblico	Decreto Ministeriale del 10.03.1998	Non superamento di persone del pubblico rispetto a quanto previsto dal piano di evacuazione	Presenza superiore al numero previsto dalla normativa		Non previsto	—	PO Sett D13 A 01

Area Sport e Tempo Libero - Servizio Sport							DOCUMENTO	SQS SPOR 02
SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE							REV. 6	DEL 5.05.2015
							VERIFICA	D'ALESSANDRO
							APPROVAZIONE	RORATO
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	
Pratica dell'attività sportiva	Luminosità dell'impianto nelle zone adibite all'attività sportiva	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminosità degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Irside Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	disponibilità spazio per attività sportiva		Presenza massima di 330 nuotatori per vasca	Presenza di più di 330 nuotatori per vasca		giorni in cui lo standard non viene superato / giorni apertura impianto	100%	PO Sett D13 A 01
	sicurezza degli sportivi	Decreto Ministeriale del 18.03.1996	Presenza di almeno 2 assistenti bagnanti	Presenza inferiore a 2 unità		giorni con numero di assistenti bagnanti conforme / giorni di apertura al pubblico	100%	PO Sett D13 A 01
	Qualità aria nelle zone adibite all'attività sportiva	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Irside Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione centralina		Effettuazione interventi di manutenzione periodica	Mancanza di manutenzione		Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione e controllo impianti rilevazione e segnalazione incendio negli ambienti di pratica sportiva		Intervento semestrale di manutenzione periodica	Inferiore a 2 interventi annui	Edilizia Sportiva	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione e controllo macchinari palestra		Intervento annuale di manutenzione periodica	Nessun intervento di manutenzione	Federazione Italiana Nuoto	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Pulizia interno vasca		Intervento quotidiano	Mancato intervento quotidiano		giorni di rispetto piano di pulizia / giorni di apertura impianto	100%	PO Sett D13 A 02
	Svuotamento e pulizia interno vasca	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Svuotamento e pulizia vasca di compenso		Intervento una volta nel mese	Mancato intervento una volta nel mese		rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02




CITTA' DI TORINO

Area Sport e Tempo Libero - Servizio Sport

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE

DOCUMENTO	SQS SPOR 02
REV. 6	DEL 5.05.2015
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	RORATO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		Procedura applicabile / note	
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. 	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno		
Pratica dell'attività sportiva	Effettuazione pulizia bordo vasca		3 passaggi al giorno	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02	
	Effettuazione pulizia aree pubblico e di servizio		1 passaggio al giorno	Frequenza inferiore a 1 passaggio giornaliero	Ditta aggiudicataria pulizie	rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02	
	Interventi manutentivi in carico all'Edizia Sportiva nei locali pratica sportiva			48 ore per interventi ordinari	Non previsto	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
				24 ore per interventi emergenza	In caso di emergenza intervento successivo alle 48 ore	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
Informazione e assistenza personalizzata	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Legge 241 del 7 agosto 1990	Risposta entro 30 giorni dalla segnalazione	La risposta al reclamo viene fornita oltre i 30 gg.		numero risposte entro i 30 gg / numero totale segnalazioni reclami e suggerimenti	100%	PG Div 13 01	
Comunicazione e trasparenza	Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura dell'Impianto Sportivo		Informazioni entro 24 da parte del Responsabile Impianto all'Ufficio Informazione e Promozione in caso di variazione di orario	ritardo superiore ad 1 giorno		comunicazioni nei tempi / totale comunicazioni	99%	PG Div 13 01	
			Informazioni aggiornate entro 2 giorni dalla comunicazione data all'Ufficio Informazione e Promozione da parte dei Responsabili Impianto	ritardo superiore a 2 giorni		comunicazioni nei tempi / totale comunicazioni	99%	PG Div 13 01	