



Città di Segrate

ALLEGATO A) Delibera G.C. n. 168 del 13/12/2017

**REFERTO CONTROLLO DI GESTIONE ANNO 2016
EX ARTT. 198 E 198 BIS TUEL**

INDICE

<i>PREMESSA</i>	<i>PAG 3</i>
<i>SEZIONE I – DATI GENERALI DELL’ENTE</i>	<i>PAG. 5</i>
<i>1.1 Popolazione</i>	<i>PAG. 5</i>
<i>1.2 Le attività economiche del territorio</i>	<i>PAG. 9</i>
<i>1.3 Risorse Umane</i>	<i>PAG. 10</i>
<i>SEZIONE II – PIANIFICAZIONE E CONTROLLO</i>	<i>PAG. 12</i>
<i>2.1 Struttura organizzativa</i>	<i>PAG. 12</i>
<i>2.2 Pianificazione e programmazione</i>	<i>PAG. 14</i>
<i>2.3 Monitoraggio obiettivi ed indicatori</i>	<i>PAG. 18</i>
<i>Avvocatura</i>	<i>PAG. 20</i>
<i>Comunicazione</i>	<i>PAG. 23</i>
<i>Affari Generali</i>	<i>PAG. 25</i>
<i>Gestione Risorse</i>	<i>PAG. 51</i>
<i>Area Tecnica</i>	<i>PAG. 76</i>
<i>Polizia Locale</i>	<i>PAG. 99</i>
<i>2.4 Monitoraggio soddisfazione utenti</i>	<i>PAG. 107</i>

PREMESSA

Al fine di garantire una gestione più responsabile delle risorse nella Pubblica Amministrazione, il legislatore è intervenuto negli ultimi anni attraverso i seguenti provvedimenti:

a) D.L.174/2012, convertito nella L.213/2012, modificato dal D.L.151/2013 non convertito, modificato dal D.L.91/2014 convertito nella legge n.116/2014, che ha riformato i controlli interni della P.A. e che qui si rammentano:

- 1) controllo di regolarità amministrativa e contabile;
- 2) controllo di gestione operativo;
- 3) controllo sulle società partecipate non quotate;
- 4) controllo strategico;
- 5) controllo sugli equilibri finanziari.

b) L.190/12, modificata dal D.L.90/2014 convertito con la L.114/2014, modificata dal D.Lgs. 97 del 25/05/2016, con la quale sono stati posti nuovi obblighi ed adempimenti in materia di lotta alla corruzione ed all'illegalità;

c) L.33/2013, modificata dal D.Lgs. 97 del 25/05/2016, con la quale si è proceduto al riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni.

Il Comune di Segrate ha adottato nel 2016 i seguenti Regolamenti :

- Deliberazione di CC n.1 del 15/2/2016 ad oggetto “Regolamento sui controlli interni”;
- Deliberazione di CC n.2 del 15/2/2016 ad oggetto “Regolamento sui controlli delle società partecipate”.

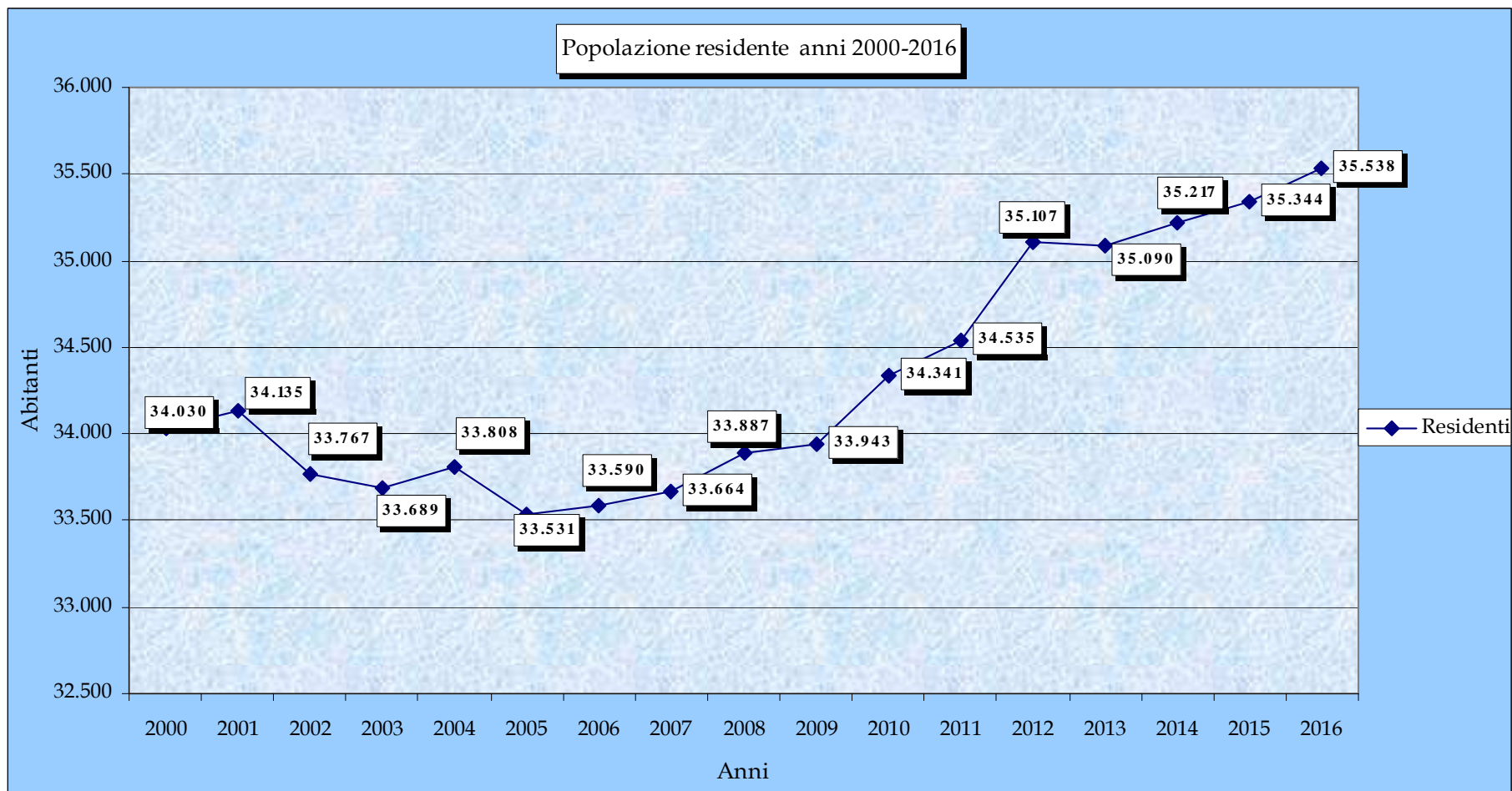
Il Controllo di Gestione analizza e verifica attraverso la struttura interna e l'Organismo Indipendente di Valutazione , lo stato di attuazione degli obiettivi programmati negli strumenti di programmazione e si articola nelle seguenti fasi:

- Obiettivi strategici e operativi da inserire nel Documento unico di programmazione (DUP) ;
- Assegnazione delle risorse (economiche, umane e strumentali) ai dirigenti attraverso il Piano esecutivo di gestione (PEG) e Piano dettagliato degli obiettivi comprensivo del Piano della Performance e degli indicatori previsti sia nel sistema qualità dell'ente sia nel Piano triennale di prevenzione della corruzione ;
- Report semestrale degli obiettivi gestionali di PDO per evidenziare eventuali scostamenti nell'attuazione delle fasi programmate dovuti sia per elementi eccezionali sopravvenuti sia per criticità che necessitano azioni correttive.
- Monitoraggio degli obiettivi strategici e operativi della sezione operativa (SeO) del DUP. I risultati sono riportati nella Relazione della Giunta per il Rendiconto di gestione;
- Predisposizione del Referto controllo di gestione.

SEZIONE 1 – DATI GENERALI DELL'ENTE

1.1 POPOLAZIONE

La popolazione del Comune di Segrate al 31 dicembre 2016 ammonta a **35.538** abitanti. Il dato del 2016 conferma la tendenza di fondo che negli ultimi anni ha visto la popolazione segratese in costante crescita a partire dal 2005.



Trend demografico residenti e famiglie	2012	2013	2014	2015	2016
Residenti	35.107	35.090	35.217	35.344	35.538
Famiglie	15.021	15.002	15.127	15.239	15.371
Dimensione Media famiglie	2,34	2,34	2,33	2,32	2,31

In linea con l'andamento complessivo della popolazione il numero di famiglie ha raggiunto il valore massimo nel 2016 (35.538 residenti e 15.371 famiglie), la cui dimensione media familiare anagrafica è pari a 2,31 componenti.

Trend demografico per fasce d'età del Comune di Segrate	2011	2012	2013	2014	2015	2016
0 - 4	1.671	1.633	1.241	1.182	1.486	1.122
5 - 9	1.791	1.829	1.866	1.884	1.905	1.795
10 - 14	1.827	1.867	1.829	1.813	1.822	1.875
bambini-ragazzi (0-14 anni)	5.289	5.329	4.936	4.879	5.213	4.792
15 - 19	1.602	1.659	1.739	1.792	1.781	1.857
20 - 24	1.469	1.508	1.545	1.593	1.583	1.636
giovani	3.071	3.167	3.284	3.385	3.364	3.493
25 - 29	1.484	1.494	1.562	1.542	1.543	1.564
30 - 34	1.881	1.829	1.614	1.580	1.629	1.586
35 - 39	2.574	2.548	2.227	2.107	2.151	1.960
40 - 44	3.011	3.072	2.984	2.921	2.947	2.641
45 - 49	3.023	3.130	3.079	3.050	3.047	3.047
50 - 54	2.464	2.557	2.786	2.889	2.870	3.081
55 - 59	2.172	2.249	2.314	2.345	2.338	2.481
60 - 64	2.166	2.036	1.986	2.026	2.009	2.166
popolazione attiva	18.775	18.915	18.552	18.460	18.534	18.526
65 - 69	2.128	2.183	2.216	2.222	2.186	1.938
70 - 74	2.197	2.239	2.137	2.026	2.003	2.101
75 - 79	1.500	1.592	1.844	1.974	1.928	2.091
80 - >80	1.575	1.682	2.121	2.271	2.116	2.597
anziani (> 65 anni)	7.400	7.696	8.318	8.493	8.233	8.727
Totale	34.535	35.107	35.090	35.217	35.344	35.538

Nell'ultimo triennio la popolazione non ha subito variazioni significative, ma se si analizza più nel dettaglio la ripartizione per fasce di età si evidenziano andamenti diversi all'interno delle singole categorie prese in esame. La fascia di età 0-4 anni è stata in costante calo fino al 2014, con una ripresa nel 2015 per poi calare bruscamente nel 2016, trend confermato seppur in maniera meno significativa tra i 30 e 39 anni. Nel 2016 si riscontra un andamento positivo della popolazione giovanile maggiormente dedicata agli studi (tra i 15 e 24 anni), con un incremento rispetto al 2015 del 4%.

L'indice di vecchiaia	2011	2012	2013	2014	2015	2016
bambini-ragazzi (0-14 anni)	5.289	5.329	4.936	4.879	5.213	4.792
anziani (> 65 anni)	7.400	7.696	8.318	8.493	8.233	8.727
rapporto anziani/bambini-ragazzi * 100	140	144	169	174	158	182

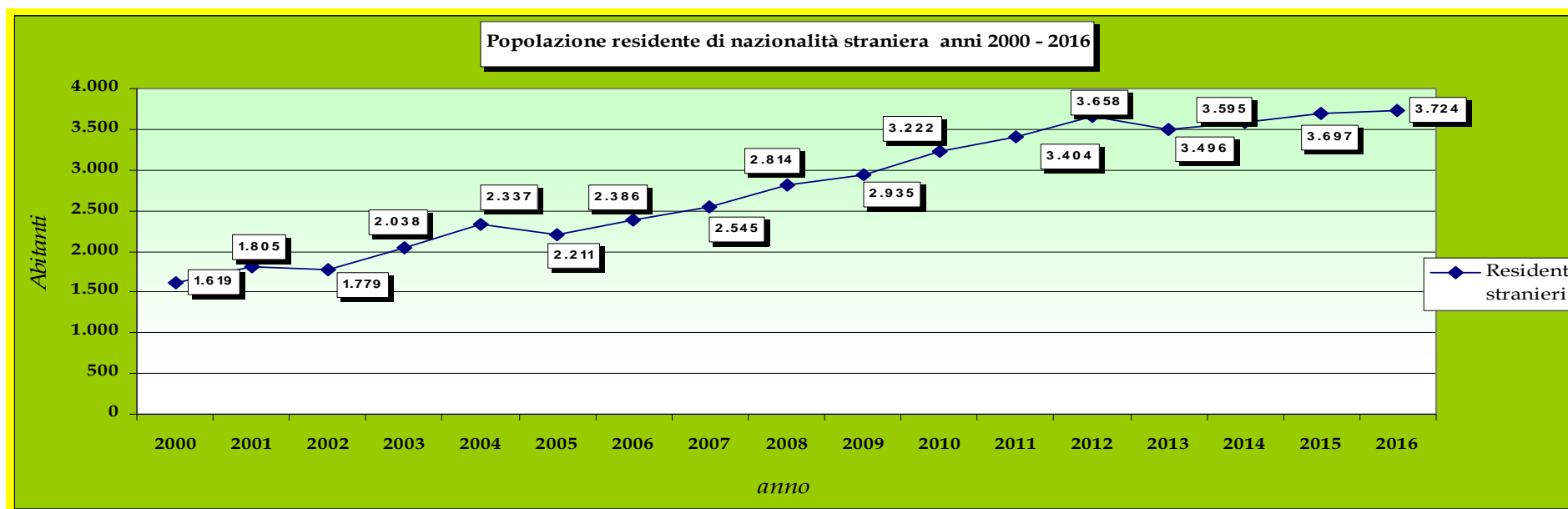
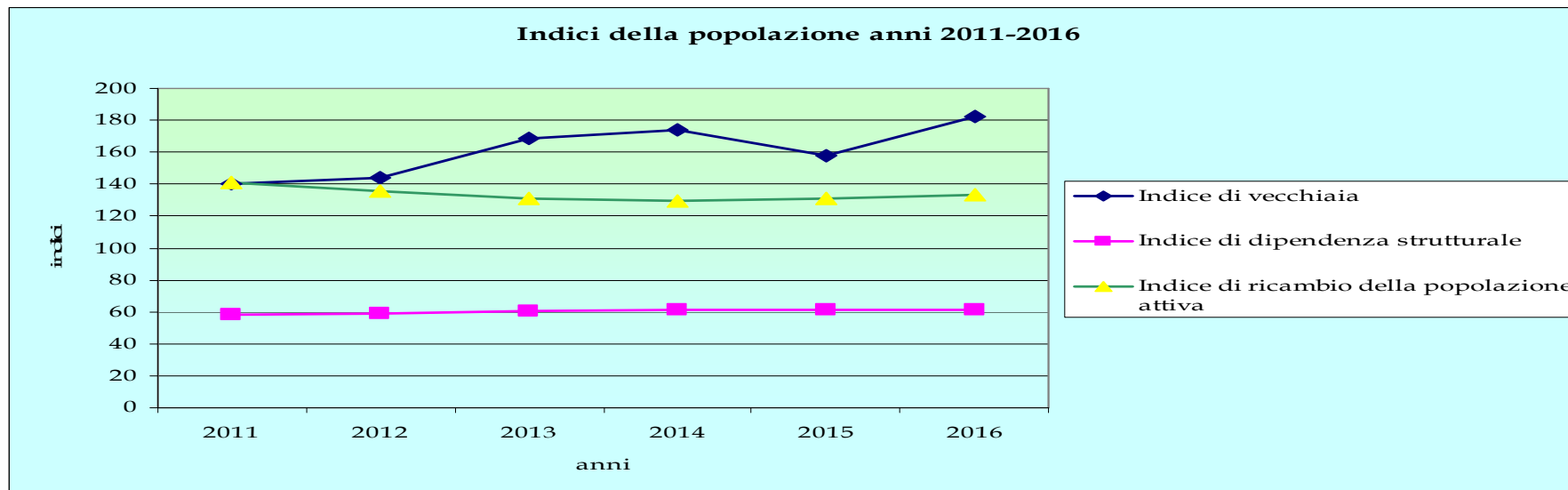
L'indice di vecchiaia rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. Per l'anno 2016 si evidenzia che ogni 100 giovani vi sono 182 anziani, se si raggruppano infatti le macroaree infanzia/ragazzi (popolazione da 0 a 14 anni) e anziani (popolazione dai 65 anni in su) il rapporto della popolazione si è spostato verso i più anziani. Il valore dell'indice di vecchiaia è passato dal 2011 da 140 anziani ogni 100 giovani a 182 attuali. Su tale indice pesa il calo della fascia della prima infanzia (0-4 anni) che ha subito un forte calo nel 2016.

L'indice di dipendenza strutturale	2011	2012	2013	2014	2015	2016
popolazione attiva (pop. 15-64 anni)	21.846	22.082	21.836	21.845	21.898	22.019
resto della popolazione	12.689	13.025	13.254	13.372	13.446	13.519
rapporto resto popolazione/popolazione attiva *100	58	59	61	61	61	61

L'indice di dipendenza strutturale rappresenta il carico sociale ed economico della popolazione non attiva (0-14 anni e 65 anni ed oltre) su quella attiva (15-64 anni). Nel Comune di Segrate, dal 2013 al 2016, ci sono 61 individui a carico su ogni 100 che lavorano.

L'indice di ricambio della popolazione attiva	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Popolazione fra 15 e 24	3.071	3.167	3.284	3.385	3.364	3.493
popolazione fra 55 e 64 anni	4.338	4.285	4.300	4.371	4.397	4.647
rapporto popolazione fra 55 e 64 anno/popolazione fra 15 e 24 anni*100	141	135	131	129	131	133

L'indice di ricambio della popolazione attiva rappresenta il rapporto percentuale tra la fascia di popolazione che sta per andare in pensione (55-64 anni) e quella che sta per entrare nel mondo del lavoro (15-24 anni). La popolazione attiva è tanto più giovane quanto più l'indicatore è minore di 100. Nel Comune di Segrate nel 2016, l'indice di ricambio è 133 e significa che la popolazione in età lavorativa è abbastanza anziana.



Al 31 dicembre 2016 gli stranieri residenti a Segrate hanno raggiunto quota 3.724; 27 unità in più rispetto al 2015. Il trend nel corso degli anni è sempre stato in crescita, con un lieve calo dal 2012 al 2013.

1.2 ATTIVITÀ ECONOMICHE SUL TERRITORIO

ATTIVITA' ECONOMICA	Codici attività	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Agricoltura, silvicoltura pesca	A	21	22	20	20	24	23
Attività manifatturiere	C	193	189	194	198	204	191
Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata	D	4	3	2	3	4	4
Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione di rifiuti e risanamento	E	9	9	7	8	8	8
Costruzioni	F	234	240	236	243	243	235
Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di auto e moto	G	710	712	720	704	693	678
Trasporto e magazzinaggio	H	207	203	207	199	201	209
Attività dei servizi alloggio e ristorazione	I	111	116	119	123	122	123
Servizi di informazione e comunicazione	J	104	101	100	98	101	105
Attività finanziarie e assicurative	K	88	93	98	95	91	86
Attività immobiliari	L	157	164	169	162	167	166
Attività professionali, scientifiche e tecniche	M	191	202	201	194	204	195
Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese	N	89	95	108	111	111	110
Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale	O	1	1	1	0	0	0
Istruzione	P	13	12	9	9	9	9
Sanità e assistenza sociale	Q	18	19	21	20	22	23
Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento	R	53	60	63	62	64	66
Altre attività di servizi	S	87	91	87	89	89	92
Imprese non classificate	X	10	9	3	5	2	2
Totale		2300	2341	2365	2343	2359	2325

Fonte: <http://www.asr-lombardia.it/ASR/i-comuni-della-lombardia/impreseregistrate-nelle-cciaa/tavole/13556/2016/>

1.3 RISORSE UMANE

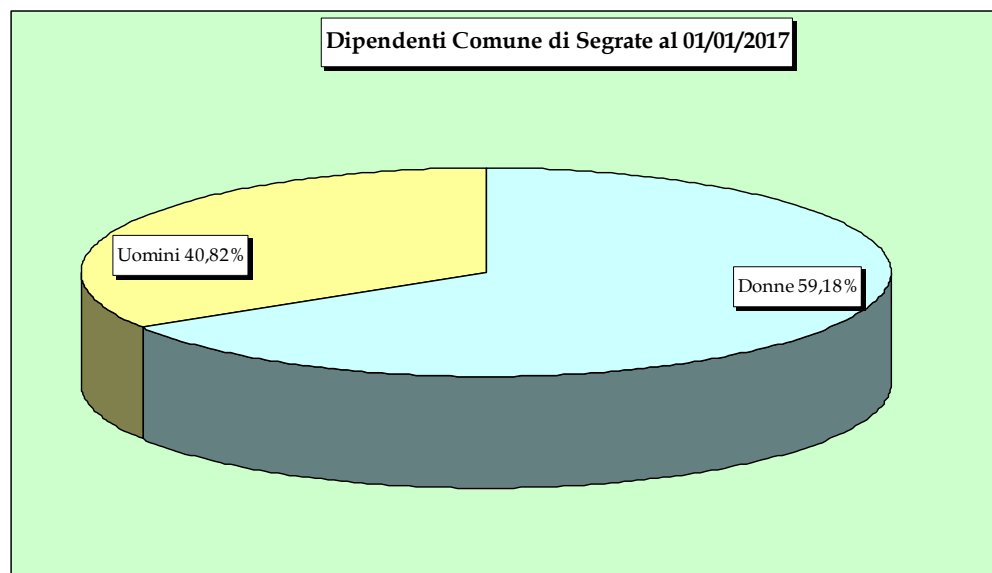
Il personale in servizio al 01/01/2017, a tempo indeterminato compresi i dirigenti, ammonta a 196 unità. Di seguito si presenta il riepilogo della suddivisione dei dipendenti del Comune di Segrate per categoria professionale (escluso il personale non dirigente assunto a tempo determinato per le annualità di riferimento).

Categoria professionale	Totale al 01/01/2017	Totale al 01/01/2016	Totale al 31/12/2014	Totale al 31/12/2013	Totale al 31/12/2012
A	4	4	4	4	4
B	35	37	37	39	39
C	103	108	110	109	111
D	50	52	51	51	51
Dirigenti tempo indeterminato	3	2	2	2	2
Dirigenti tempo determinato		1	3	3	3
Segretario	1	1	1	1	1
TOTALE	196	205	208	209	211

Dall'esame dei dati esposti in tabella, si evince una costante diminuzione del personale di ruolo, in particolare non sono più presenti dal 2016 nella struttura organizzativa i dirigenti con contratto a tempo determinato ai sensi dell'articolo 110 del D.Lgs.267/2000 mentre sono passati da 2 a 3 quelli a tempo indeterminato.

Il personale al 01/01/2017 ripartito tra uomini e donne:

Dipendenti al 01/01/2017		
Tipologia dipendenti	N. Dipendenti	%
Uomini	80	40,82
Donne	116	59,18
Totale	196	100



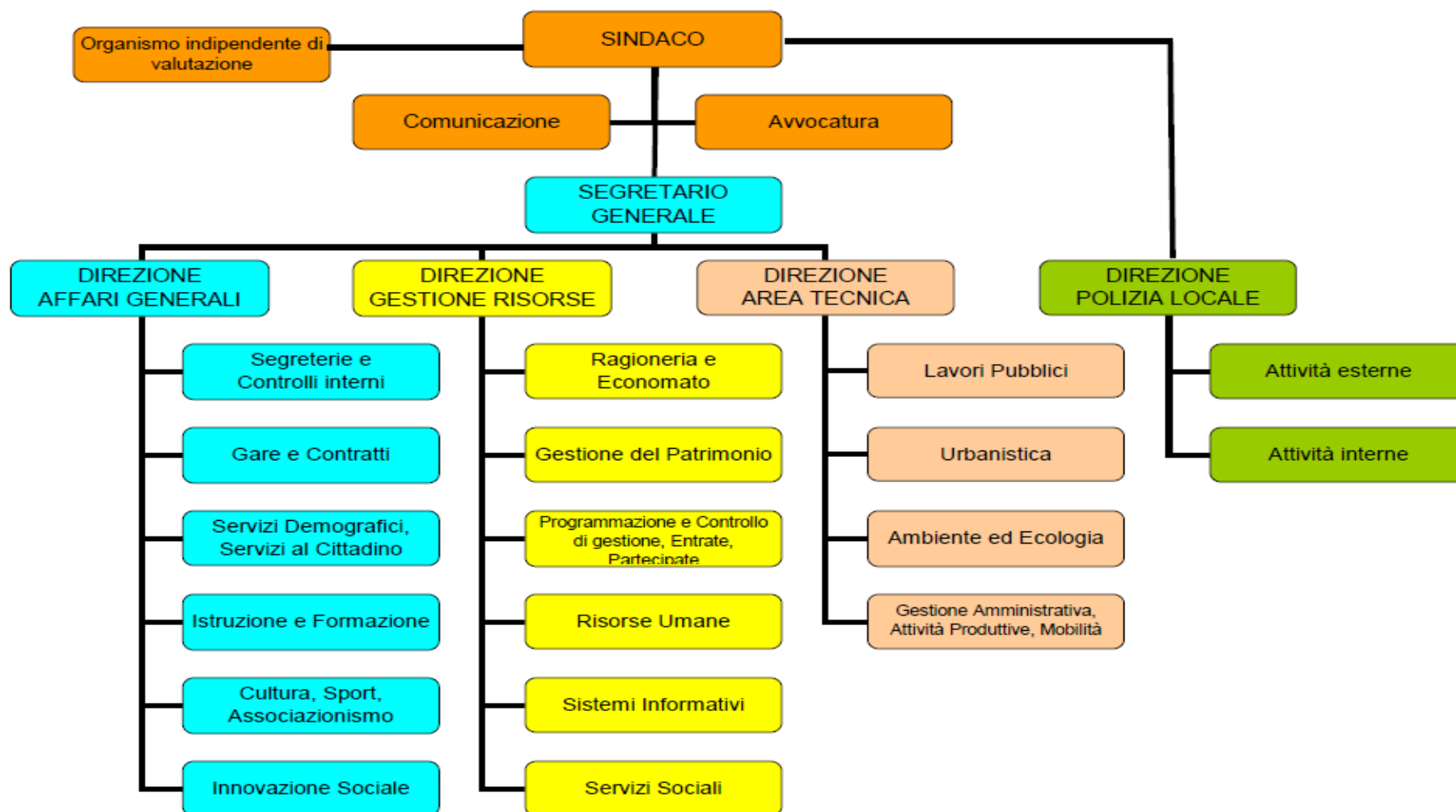
I dipendenti a tempo pieno rappresentano l'83,16% del totale. La formula part-time è richiesta prevalentemente dalle donne.

Dipendenti al 01/01/2017				
Tipologia contrattuale	Uomini	Donne	Totale	%
dipendenti tempo indeterminato e tutti i dirigenti a tempo pieno	78	85	163	83,16
dipendenti tempo indeterminato part time fino 50%	1	5	6	3,06
dipendenti tempo indeterminato part time oltre 50%	1	26	27	13,78
totale dipendenti	80	116	196	100,00

SEZIONE 2 – PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

2.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Con deliberazione di GC n.150 del 03/12/2015, l'Amministrazione ha provveduto a modificare la macrostruttura individuando i seguenti Centri di Responsabilità:

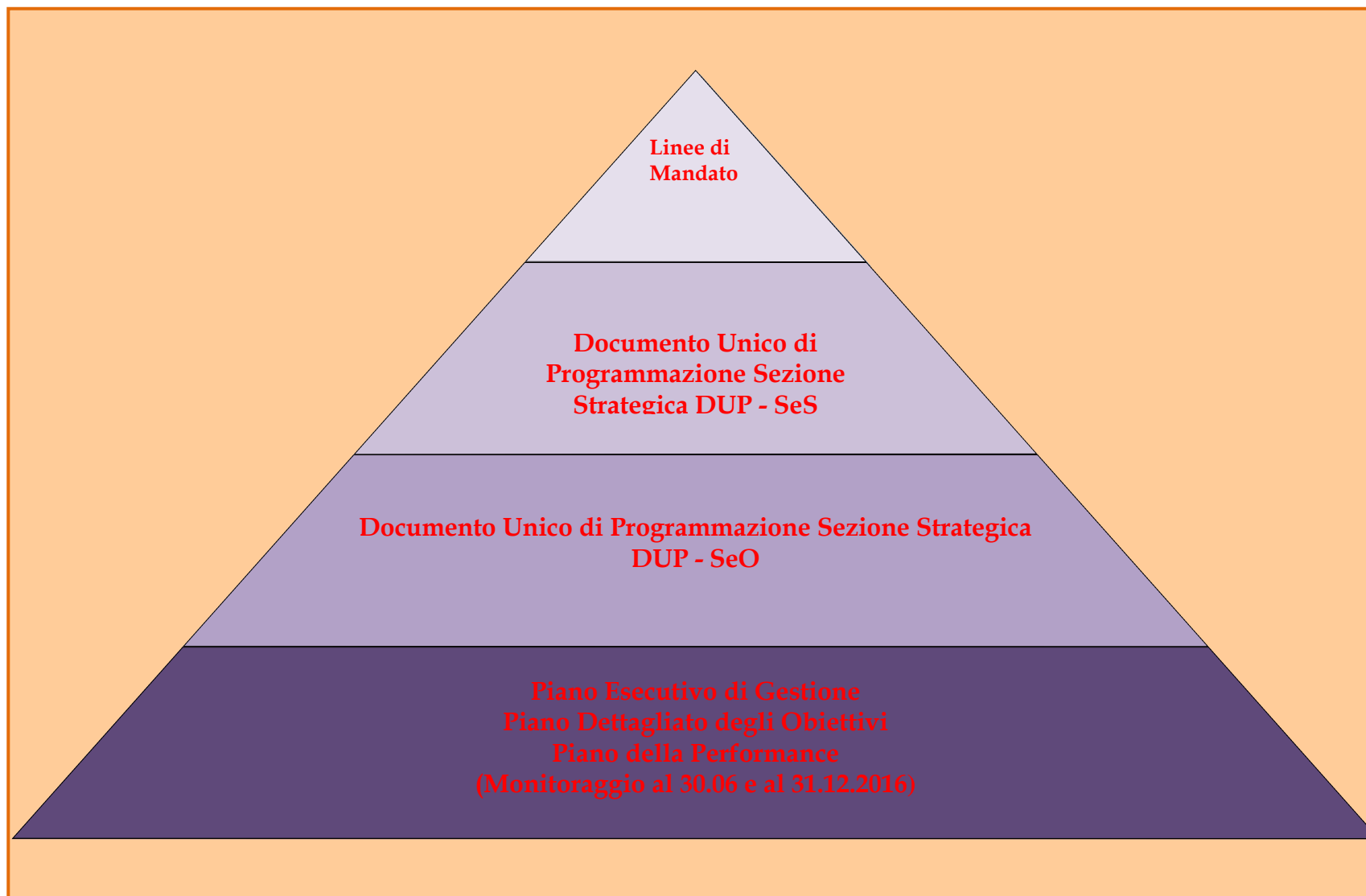


Direzione Affari Generali	Segretario Generale	Dott.ssa Patrizia Bellagamba	Provvedimento Sindacale 213 del 22.12.2015
Direzione Gestione Risorse	Assunzione a tempo indeterminato	Roberto Midali	Provvedimento Sindacale n. 210 del 22.12.2015 Provvedimento Sindacale n. 40 del 02.05.2016 Provvedimento Sindacale n. 131 del 25.10.2016
Direzione Area Tecnica	Assunzione a tempo indeterminato	Arch. Maurizio Rigamonti	Provvedimento sindacale n° 211 del 22.12.2015
Direzione Polizia Locale	Assunzione a tempo indeterminato	Dott. Lorenzo Giona	Provvedimento sindacale n° 212 del 22.12.2015

La figura del Segretario Generale è ricoperta dalla D.ssa Patrizia Bellagamba incaricata con provvedimento del Sindaco n. 161 del 14/7/2015 e n° 135 del 29.10.2016.

2.2 PIANIFICAZIONE PROGRAMMAZIONE

La pianificazione e programmazione nel Comune si struttura secondo il seguente albero:



- Linee di Mandato: delineano i programmi e progetti contenuti nel programma del Sindaco con un orizzonte temporale di cinque anni, sulla base dei quali si sviluppano gli altri documenti della programmazione;
- Documento Unico di programmazione: aggiornato ed approvato annualmente, ha un orizzonte temporale di cinque anni la sezione strategica (SES) e di tre anni la sezione operativa (SEO);
- Piano Esecutivo di Gestione, Piano della Performance e Piano Dettagliato degli Obiettivi: definisce la misurazione della performance organizzativa, individua le modalità ed i tempi del ciclo di gestione della performance ed effettua il monitoraggio della performance di cui all'art. 6 del DLgs. 150/2009; contiene altresì obiettivi e risorse assegnati ai centri di responsabilità e individua le schede di dettaglio dei singoli obiettivi, assegnati nel PEG ai Dirigenti.
- Rendiconto della gestione per l'esercizio finanziario di riferimento ai sensi dell'art. 151, commi 5, 6 e 7, che recita:
“5. I risultati della gestione finanziaria, economico e patrimoniale sono dimostrati nel rendiconto comprendente il conto del bilancio, il conto economico e lo stato patrimoniale.
6. Al rendiconto è allegata una relazione della Giunta sulla gestione che esprime le valutazioni di efficacia dell'azione condotta sulla base dei risultati conseguiti, e gli altri documenti previsti dall'art. 11, comma 4, del decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118.

– Il Documento Unico di Programmazione 2016-2018 è stato approvato prima con delibera di GC n. 70/2016 e quindi con delibera di CC n. 22/16 ad oggetto “Bilancio di previsione finanziario 2016/2018 e Documento Unico di Programmazione – Approvazione”. Il documento è stato strutturato ai sensi del punto n.8 dell'Allegato 4/1 al D.Lgs.118/2011. Nella parte strategica (SeS) del DUP sono stati individuati gli obiettivi strategici del quinquennio di riferimento sulla base delle linee di mandato e dei vincoli e obiettivi posti dalla vigente normativa e nella Sezione Operativa (SeO) gli obiettivi operativi del triennio 2016-2018. Sono stati inoltre inseriti nel DUP la programmazione inerente il fabbisogno del personale, la programmazione degli interventi inerenti i Lavori Pubblici e il Piano delle Alienazioni.

– Il PEG pluriennale 2016-2018- Piano della Performance 2016-2018 e PDO anno 2016, sono stati approvati con deliberazione di Giunta n. 93 del 16/06/2016. Nel corso del 2016 sono state effettuate n. 3 variazioni (n.1 approvata con delibera di GC. n. 121 del 21/07/2016, n. 2 approvata con delibera di GC. n. 183 del 24/11/2016 e n. 3 approvata con delibera di GC n 195 del 15/12/2016). Il piano esecutivo di gestione (PEG) è predisposto in coerenza con il Bilancio di previsione e permette di declinare in maggior dettaglio la programmazione operativa contenuta nel Documento Unico di Programmazione I contenuti del documento, fermi restando i vincoli

posti dal bilancio di previsione, sono la risultanza di un processo partecipativo che coinvolge la Giunta e la dirigenza dell'Ente. Con l'approvazione del piano esecutivo di gestione vengono definiti gli obiettivi di gestione, si assegnano le risorse necessarie al loro raggiungimento e successivamente attraverso l'Organismo indipendente di valutazione (OIV) si procede al monitoraggio dei documenti della programmazione esecutiva di cui gli esiti verranno utilizzati per la valutazione del personale.

Il PEG/PDO e Piano della Performance è strutturato con le seguenti Sezioni:

La prima sezione è destinata alla performance organizzativa ai sensi del d.lgs.150/2009

- a livello di Ente, sono stati individuati gli indicatori per il grado di attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- a livello di Ente, in relazione al macro ambito "Portafoglio dei servizi e delle attività" sono stati individuati gli indicatori di quantità, qualità, efficienza e di performance.

La seconda sezione contiene per ciascun centro di responsabilità (Direzione):

- PEG finanziario – Entrate classificate in titoli, tipologie, capitoli. – Spese classificate in missioni programmi, titoli, macroaggregati e capitoli. I capitoli sono raccordati al quarto livello del piano dei conti finanziari.
- Per la parte extracontabile sono indicati gli obiettivi gestionali 2016 e le risorse umane assegnate alla direzione. La scheda dell'obiettivo gestionale contiene:
 - La missione e il programma di riferimento come riportato nel DUP;
 - L'assessore competente;
 - L'obiettivo strategico;
 - L'obiettivo operativo;
 - Le fasi delle attività collegate all'obiettivo con la relativa programmazione (GANNT) e il relativo responsabile di riferimento operativo;
 - Descrizione dell'obiettivo gestionale;
 - Impatto interno/esterno;
 - Indicatore/i di risultato;

- Sezione dedicata alla documentazione di riferimento per la fase del monitoraggio sotto il diretto controllo dell'OIV.

– Il Piano della Performance (PdP) è parte integrante del PEG/PDO e ha per oggetto la misurazione e la valutazione della performance.

Il processo di gestione della performance si articola in due fasi:

- *Preventiva* - Definizione e assegnazione degli obiettivi da raggiungere con i rispettivi indicatori;
- *Consuntivo*- Misurazione e valutazione dei risultati conseguiti e collegamento con le metodologie di valutazione del personale dipendente (Linee Guida per la misurazione e valutazione della performance delibera di G.C. n.79 del 26 maggio 2011).

I macro ambiti del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa sono stati incentrati per l'anno 2016:

- sul portafoglio dei servizi e delle attività;
- sul monitoraggio degli indicatori collegati al Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

2.3 MONITORAGGIO OBIETTIVI Ed INDICATORI

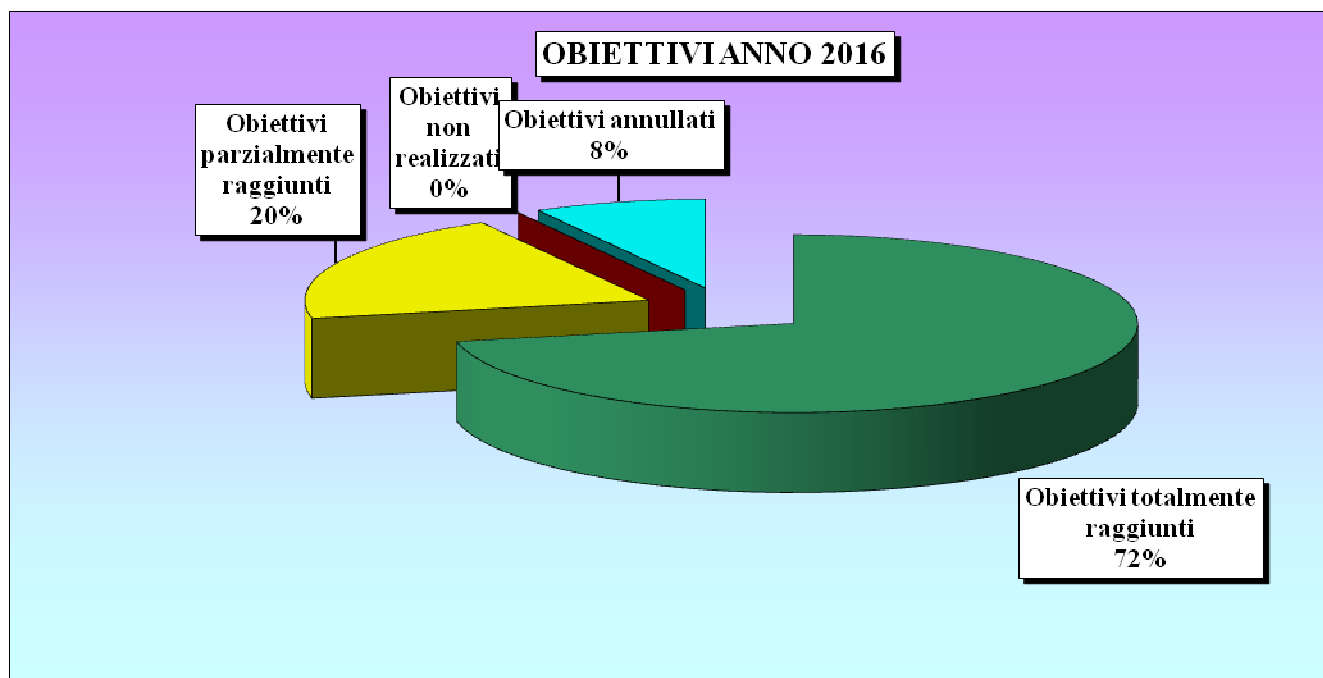
Il sistema di rendicontazione si avvale dei seguenti strumenti:

– **Rendiconto della gestione** per l'esercizio finanziario 2016 è stato approvato con deliberazione dalla G.C. n.40 del 13/04/2017 e con delibera CC n.18 del 03/05/2017, rettificato con deliberazione CC n. 20 del 19/5/2017. La Relazione della Giunta allegata al Rendiconto di gestione 2016, evidenzia in apposita Sezione i risultati degli obiettivi strategici e operativi suddivisi per Missione e per Programmi come individuati nel DUP 2016-2018. Per ogni Missione e Programma sono relazionati i risultati raggiunti nel 2016 e per ogni obiettivo strategico e operativo si evidenzia la relativa percentuale di raggiungimento al 31/12/2016; in tal modo si attua anche il controllo strategico previsto dell'articolo 147 ter del D.Lgs.267/2000.

– **Report 2016 Monitoraggio Piano della Performance e PEG/Piano Dettagliato degli Obiettivi**

Sono stati predisposti n.2 report semestrali il primo al 30/6/2016 (Verbale OIV n.12/2016) e il secondo al 31/12/2016 (Verbale OIV n.2/2017 e n.4/2017). La Relazione sulla performance anno 2016 è stata approvata con delibera di Giunta n. 74/2017 e validata dall'OIV in data 10/07/2017.

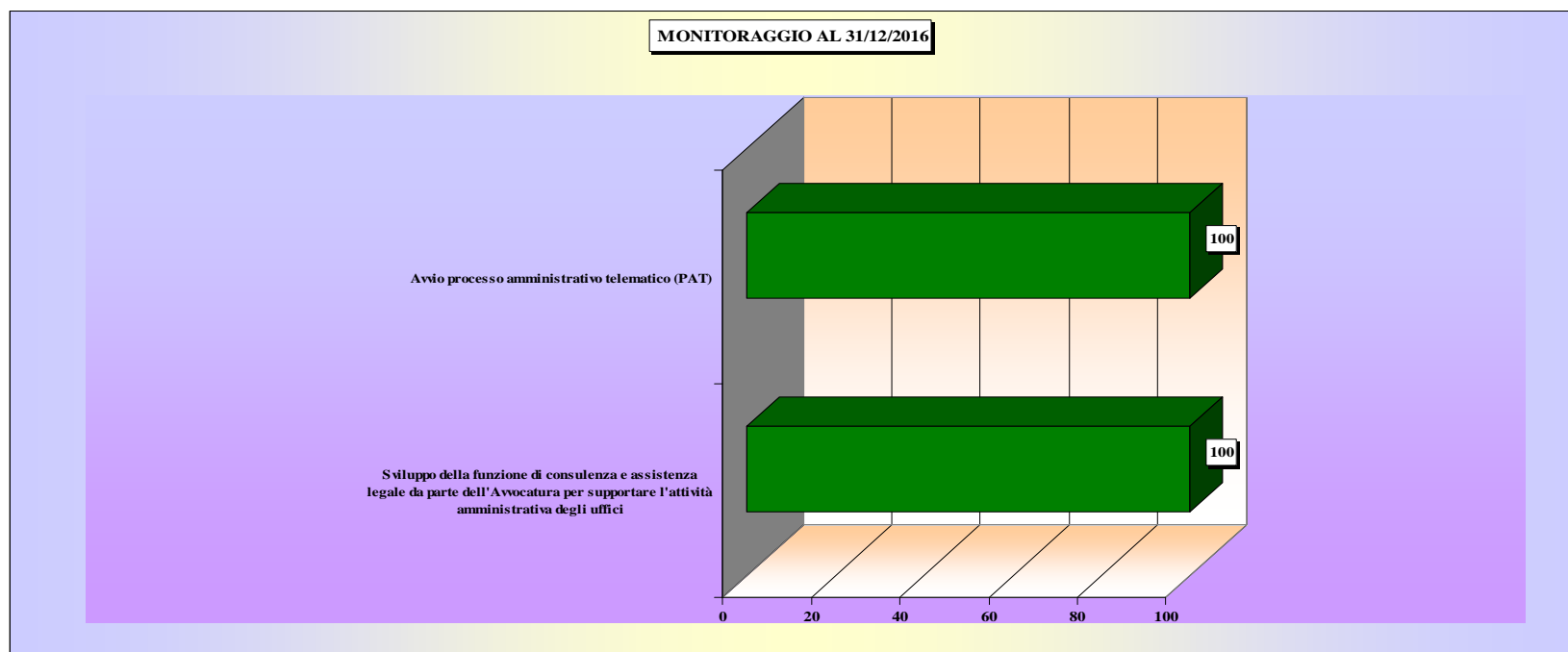
ANALISI DEI RISULTATI RAGGIUNTI OBIETTIVI PDO 2016		
OBIETTIVI 2016		Numero
Obiettivi totalmente raggiunti		71
Obiettivi parzialmente raggiunti		20
Obiettivi non realizzati		0
Obiettivi annullati		8
Totale obiettivi nel piano dettagliato dell'Ente		99



Di seguito si riportano le elaborazioni a livello di direzione del monitoraggio del PEG/PDO e Piano Performance anno 2016.



AVVOCATURA

OBIETTIVI GESTIONALI AVVOCATURA		
nr. ob.	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% Ragg.to al 31/12/2016
1	Avvio processo amministrativo telematico (PAT)	100
2	Sviluppo della funzione di consulenza e assistenza legale da parte dell'Avvocatura per supportare l'attività amministrativa degli uffici	100



Portafoglio dei servizi

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Contenzioso giudiziale	n. cause avviate nell'anno	n.	10	19	10
	Contenzioso giudiziale	n. totale controversie concluse nell'anno	n.	10	21	13
	Contenzioso giudiziale	n. totale controversie concluse positivamente	n.	10	18	10
	Contenzioso stragiudiziale	n. pratiche avviate nell'anno	n.	13	14	7
	Contenzioso stragiudiziale	n. pratiche concluse nell'anno	n.	8	14	7
	Espressione pareri legali scritti	n. pareri scritti	n.	12	4	6
	Espressione pareri legali verbali	n. pareri verbali	n.	5	4	1
	Deposito atti processo civile su "Consol avvocato" o altri sistemi	n. atti presentati in via telematica	n.	da 2015	11	33
	gestione contenzioso	n. cause affidate ad avvocatura interna	n.	-	-	da 2017
	gestione contenzioso	n. cause affidate a legali esterni	n.	-	-	da 2017
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Esito favorevole controversie	n. controversie concluse con esito favorevole/totale controversie concluse	%	100%	86%	80%
	Deposito atti processo civile su "Consol avvocato" o altri sistemi	n. atti presentati in via telematica	%	-	-	100%

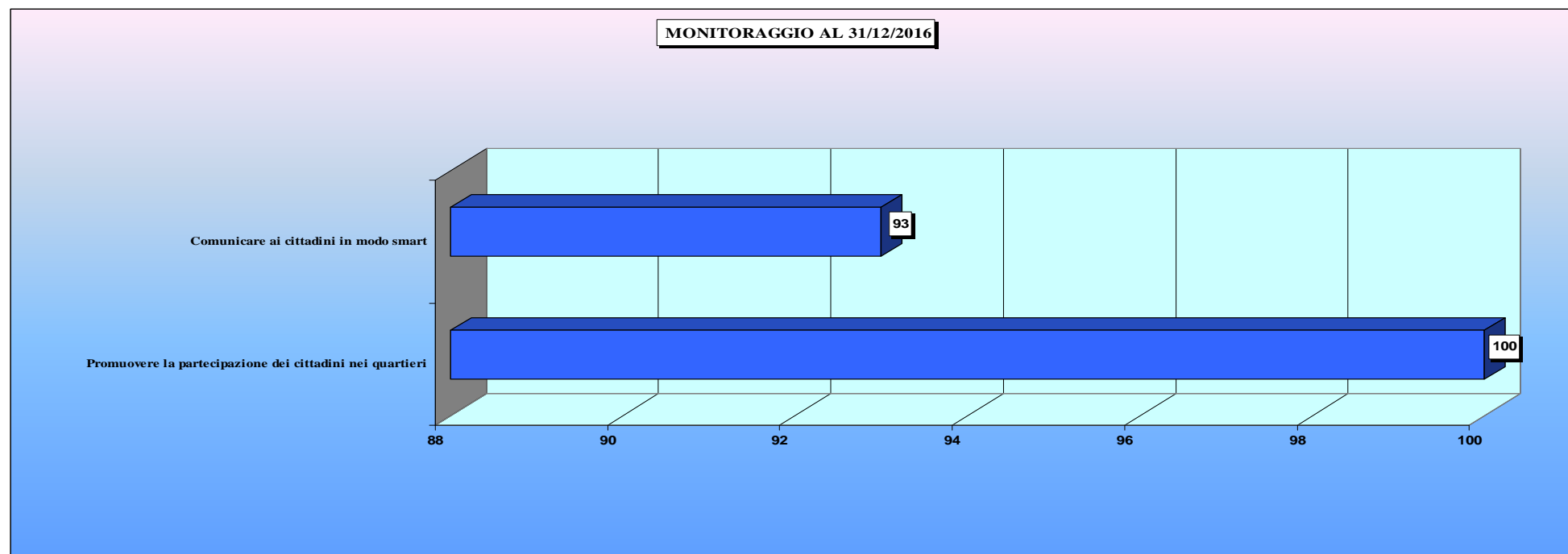
Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	Valore rilevato 2016	Note	giudizio
	Esito favorevole controversie	n. controversie concluse con esito favorevole/ totale controversie concluse	%	> 50%	80%		
	Deposito atti processo civile su "Consol avvocato" o altri sistemi	n. atti presentati in via telematica	%	100%	100%		

Indicatori Piano di Prevenzione della Corruzione - monitoraggio al 31/12/2016

rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
12.01	Gestione del contenzioso con avvocatura interna	Revisione regolamento avvocatura Entro dicembre 2016	Parzialmente Positivo
		n. cause vinte/cause gestite	positivo
12.02	Gestione del contenzioso con ricorso ad avvocati esterni	n. avvocati esterni incaricati/n. cause totali	positivo



COMUNICAZIONE

OBIETTIVI GESTIONALI COMUNICAZIONE		
nr. ob.	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% Ragg.to al 31/12/2016
1	Comunicare ai cittadini in modo smart	93
2	Promuovere la partecipazione dei cittadini nei quartieri	100



Portafoglio dei servizi

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Gestione strumenti di comunicazione	Comunicati stampa	n.	∞	286	250
		Pubblicazioni speciali/monografie (n. di speciali prodotti)	n.	∞	10 (da verificare)	0
	Gestione mailing-list comunale	invii	n.	∞	46	40
	Gradimento canali web	Andamento "mi piace" su pagina face book istituzionale	n.	∞	2612 al 3 gennaio 2016	3860
		Andamento visite sito istituzionale	n.	∞	1.528.818	1.513.939
	Gestione comunicazione tramite canali social	n. contatti whatsapp	n.	-	da 2016	700
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Gradimento canali web	Incremento visite sito istituzionale	%	∞	n.r.	0%

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Programmazione eventi	Eventi comunicati/eventi realizzati	%	100%	100%		
	Gestione comunicazione tramite canali social	n. contatti Whatsapp	n.	500	700		

***DIREZIONE
AFFARI GENERALI***

OBIETTIVI GESTIONALI DIREZIONE AFFARI GENERALI		
nr. ob.	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% Ragg.to al 31/12/2016
1	Revisione sezione Amministrazione Trasparente: attività e procedimenti	100
2	Revisione della struttura del Piano triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC)	100
3	Favorire l'avvicinamento dei giovani al mondo del lavoro attraverso l'alternanza scuola -lavoro	100
4	Coinvolgere le realtà dei cori e della banda nella coprogettazione e realizzazione degli eventi musicali	100
5	Riorganizzazione dell'offerta del servizio bibliotecario sul territorio	100
6	Supportare le realtà del territorio attraverso la programmazione degli eventi distribuendo l'offerta ..	100
7	Valorizzazione delle realtà culturali anche associative, attraverso progetti di collaborazione e di patrocinio	100
8	Realizzazione di rassegne culturali e musicali per avvicinare nuovo pubblico alla cultura	100
9	Favorire gli scambi culturali e la conoscenza di buone pratiche importabili ed esportabili nel ..	100
10	Promuovere la pratica sportiva nel parco dell'Idroscalo	100
11	Realizzare interventi di sensibilizzazione sul territorio in risposta ai bisogni emersi nella fascia giovanile	100
12	Ricognizione delle realtà che si occupano di famiglie presenti sul territorio	annullato
13	Promuovere la pratica sportiva nelle scuole	100
14	Avvicinare la cittadinanza alla pratica sportiva	100
15	Attivazione del Progetto "Una scelta in Comune"	100
16	Digitalizzazione degli aspetti operativi del procedimento elettorale	100
17	Dare attuazione al Manuale della Gestione Documentale e del Protocollo Informatico	100
18	Monitoraggio e razionalizzazione della spesa per le raccomandate	100
19	Realizzazione dell'Annuario Statistico 2015 della Città di Segrate	95
20	Attivazione servizi di prolungamento dell'orario scolastico	100

nr. ob.	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% Ragg.to al 31/12/2016
21	Assistenza ai compiti agli alunni in difficoltà	100
22	Iniziative di educazione alla cittadinanza per gli studenti	100
23	Premiare gli studenti meritevoli	98
24	Riqualficazione refettori e integrazione arredi scolastici	100
25	Riqualficazione refettori scolastici scuole primarie	100
26	Progetto sono nato e adesione a misura Regione Lombardia "nidi gratis"	100
27	Ricerca finanziamenti pubblici per sostenere la pratica sportiva	100
28	Individuazione di possibili partner per avviare progetti di sensibilizzazione sulle pari opportunità	100
29	Impostazione di un sistema di indagini integrato per rilevare la soddisfazione e le aspettative ...	100
30	Progettazione nuovo Sportello lavoro	100
31	Attrarre risorse dal territorio attraverso lo strumento delle sponsorizzazioni per sostenere i progetti..	100
32	Adesione ad "Avviso Pubblico"	100
33	Convenzione con Ordine degli Avvocati per apertura sportello legale di consulenza ai cittadini	100
34	Costituzione e piena operatività di Segrate quale ente capofila della centrale unica di committenza	100
35	Gestire le gare di lavori, forniture e servizi tramite la Centrale Unica di Committenza	100

*Portafoglio dei servizi*Segreteria e controlli interni

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Gestione Consiglio Comunale	Gestire le convocazioni del Consiglio Comunale	n. conv.	14	14	15
		Gestire le convocazioni delle Commissioni Consiliari	n. conv.	45	32	54
		Gestione iter delle deliberazioni di Consiglio Comunale	n. del.	44	41	51
		Gestire le richieste di accesso civico	n.	2	0	1
	Gestione Giunta Comunale	Gestione iter delle deliberazioni di G.C.	n. del.	135	171	215
	Gestione atti sindacali	Gestione Ordinanze Sindacali	n. ord.	31	14	3
	Effettuare notifiche	Notifiche per conto del Comune	n.	107	510	449
	Effettuare notifiche	Notifiche per conto di altre amministrazioni	n.	1193	996	1070
	Pubblicazione atti del Comune	Atti pubblicati	n.	2353	1602	1345
	Pubblicazione atti per conto di altri Enti	Atti pubblicati	n.			
	Recapiti/consegne (°)	Consegne di documenti vari	n	2138	1643	1890
	Recupero pratiche richieste da utenza interna/esterna	n. richieste utenza interna	n.	220	199	160
	Recupero pratiche richieste da utenza interna/esterna	n. richieste utenza esterna	n.	289	354	325
	Trasparenza e partecipazione	n. richieste accesso civico pervenute e gestite	n.	-	da 2016	1
	Attività di monitoraggio Sistema Qualità	n. report elaborati/anno	n.	2	2	2
	Verifiche interne sistema di gestione per la qualità	n. di audit interni effettuati	n.	47	47	45
	Attività di monitoraggio Sistema Qualità	Report di analisi esiti indagine customer satisfaction	n.	-	da 2016	1
	Predisposizione e gestione contratti	n. contratti stipulati	n.	544	506	404
(°) consegne al domicilio del cittadino di certificati anagrafici, C.I. Tessere elettorali, convocazione CC, ecc						

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Gestione delibere	n. delibere di CC pubblicate oltre 5 gg. dall'approvazione	n.	10 delibere in 2 CC	5 delibere in 3 sedute	3
	Gestione delibere	tempo medio trascorso dall'approvazione della delibera di C.C. alla pubblicazione all'albo	gg.	7	3,92	2,50
	Gestione delibere	tempo medio trascorso dall'approvazione della delibera di G.C. alla pubblicazione all'albo	gg.	3	3	2,675
	Notifica atti	Tempo medio di evasione di una notifica	gg.	8	7,12	7,48 (4,56)
	Archivio Generale	Tempo medio di evasione richieste di ricerche di accesso agli atti di materiale in archivio	gg.	1	0,81	0,905
	Trasparenza e partecipazione	Tempo medio di evasione richieste di accesso civico	gg.	-	da 2016	1
	Monitoraggio sistema gestione qualità	% indicatori monitorati sul totale	%	82%	85%	82%
	Monitoraggio sistema gestione qualità	n. audit interni effettuati/n. audit interni programmati	%	(°) 97,87%	100%	100%
	Monitoraggio sistema gestione qualità	n. di indagini di customer satisfaction realizzate/n. di indagini preventivate	%	-	da 2016	13/17 (76%); 2 indagini rimandate al 2017 (13/15=87%)
	Stipula contratto	Tempo per richiesta al contraente dei documenti per la stipula del contratto (da ricezione lettera affidamento incarico)	gg.	4 gg.	2,89	2,05

(°) un audit, correttamente programmato e concordato, è stato rimandato più volte per impegni e assenze improvvise del responsabile dell'ufficio; è stato sollecitato diverse volte, sia dall'auditor incaricato sia dall'ufficio sistema qualità, ed è stato riprogrammato a inizio 2015.

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Gestione delibere	n. delibere di CC pubblicate oltre 5 gg. dall'approvazione	n.	Max 3 sedute	3		
	Gestione delibere	tempo medio dall'approvazione della delibera di G.C. alla pubblicazione all'albo	gg.	5 gg.	2,675		
	Notifica atti	Tempo medio di evasione di una notifica	gg.	10 gg.	7,48 (4,56)		
	Archivio Generale	Tempo medio di evasione richieste di ricerche di accesso agli atti di materiale in archivio	gg.	5 gg.	0,91		
	Trasparenza e partecipazione	Tempo medio di evasione richieste di accesso civico	gg.	10 gg.	1		
	Monitoraggio sistema gestione qualità	n. audit interni effettuati/n. audit interni programmati	%	100%	100%		
	Monitoraggio sistema gestione qualità	n. di indagini di customer satisfaction realizzate/n. di indagini preventivate	%	75%	13/17 (76%) report consegnati al 13/02; 2 indagini rimandate al 2017 (13/15=87%)		

Servizi al cittadino

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Affluenza al servizio S@C	n. di accessi agli sportelli	n.	40.775	40.970	41.255
	Volumi attività del servizio (sportello S@C)	n. complessivo certificati, documenti protocollati, rilascio visure e carte di identità, pagamenti servizi comunali e altri servizi di front office	n.	36.048	31.886	36.768
	Gestione segnalazioni dei cittadini	n. di segnalazioni pervenute	n.	475	417	384
	Gestione segnalazioni dei cittadini	n. di segnalazioni evase/chiusure dagli uffici competenti	n.	-	-	da 2017
	Atti protocollati da ufficio protocollo	n. atti protocollati	n.	16.496	20.986	16.282
	Tempestività del servizio	offerta servizi accessibili o prenotabili on-line	n.	3**	3 ^{oooo}	3
	gestione flusso documentale	commissioni fuori territorio	n.	-	da 2016	177
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Tempestività del servizio	Tempo medio di attesa per rilascio carta identità elettronica	Min.	4'56"	03'28"	04'37" ^{ooo}
	Tempestività del servizio	Tempo medio di attesa allo Sportello	Min.	5'43"	5'36"	06.57
	gestione flusso documentale	tempo medio di evasione delle commissioni fuori territorio	gg.	-	da 2016	2,19
		n. di casi di commissioni evase con ritardo rispetto alla data concordata	n.	-		da 2017
	Tempestività del servizio	tempo medio di inoltro delle segnalazioni agli uffici compenti	gg.	2 lavorativi	2 lavorativi	2 lavorativi
^{oo} la flessione è causata dalla sospensione del rilascio di visure catastali per tutto il 2013 a fronte delle oltre 3000 rilasciate nel 2012, inoltre si riscontra una leggera flessione per quanto riguarda i protocolli allo sportello probabilmente motivata dal sempre maggiore utilizzo della posta elettronica certificata e altresì una leggera flessione del rilascio dei documenti d'identità dovuta alla possibilità di proroga.						
^{ooo} il dato 2016 è relativo al periodo 01-01-2016/22-07-2016 in quanto dal 25/7/2016 è stata attivata la procedura nuova CIE che avviene esclusivamente su appuntamento gestito con programma ministeriale e non prevede più il rilascio ma solo l'acquisizione dei dati						
^{oooo} causa anche l'impegno elettorale che ha coinvolto tutta la sezione non è stato possibile realizzare il 4° servizio online in progetto cioè la vera e propria presentazione guidata on line dell'istanza di residenza/cambio di indirizzo e non solo la prenotazione dell'appuntamento.						

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Copertura settimanale del servizio	n. ore apertura settimanali	n. ore	45	45	40
	Efficacia attività per rilascio documenti di identità	Percentuale carte d'identità cartacee annullate/carte d'identità cartacee emesse	%	2,60%	3,75%	3,15%
	Efficacia dell'attività di smistamento documenti in entrata	% di restituzione documenti assegnati tramite protocollo informatico	%	1,57%	2,02%	2,98%
	Efficacia risposta al cittadino	% segnalazioni concluse entro 30 gg.	%	91,89%	89,82%	93,76%
		% risposta/segnalazioni ricevute	%	-	-	da 2017

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note
	Tempestività del servizio	offerta servizi accessibili o prenotabili on-line	n.	4	3 (4 da gennaio 2017)	a gennaio 2017 verrà implementato il 4^ servizio - pagamenti online dei servizi cimiteriali di polizia mortuaria; la mancanza di risorse umane non ha consentito di portare a compimento il progetto entro la fine dell'anno, concluso con breve ritardo. Altri servizi on line sono vincolati al reperimento di risorse umane ed economiche.
	Efficacia dell'attività di smistamento documenti in entrata	% di restituzione documenti assegnati tramite protocollo informatico	%	≤ 10%	2,98%	







Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note
	Efficacia risposta al cittadino	% segnalazioni concluse entro 30 gg.	%	100%	94%	l'ufficio URP provvede ad inoltrare e raccogliere le risposte da parte degli uffici competenti che non sempre rispondono nei tempi. Gli uffici vengono comunque sollecitati. Non è significativa come attività imputabile all'URP
	Tempestività del servizio	Tempo medio di attesa allo Sportello	Min.	< 12'	06.57	
	Gestione flusso documentale	tempo medio di evasione delle commissioni fuori territorio	gg.	1 gg.	2	la riduzione del parco auto (1 sola vettura) e la riduzione del carburante a disposizione determinano necessariamente l'accorpamento delle attività con inevitabili ritardi sul target;

Servizi Demografici:

Stato civile - Anagrafe - Statistica						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Rilascio certificati stato civile	n. certificati	n.	3568	1711	1884
	Rilascio copie integrali (stato civile)	n. copie integrali	n.	235	249	350
	Rilascio certificati richiesti per corrispondenza o ad uso interno (anagrafe)	n. certificati	n.	3858	3461	2478
	Tenuta schedari servizi demografici (anagrafe)	n. iscrizioni	n.	1718	1466	1579
		n. cancellazioni	n.	1401	1253	1478
		n. cambio indirizzo	n.	1100	987	986
		n. variazioni anagrafiche	n.	5920	4538	5009
	Tenuta schedario AIRE (anagrafe)	n. iscrizioni	n.	132	130	133
		n. cancellazioni	n.	37	28	46
		n. cambio indirizzo	n.	124	154	178
		n. variazioni anagrafiche	n.	144	259	284
	Attività statistica naz. reg. locale	n. richieste da utenti interni	n.	125	78	68
		n. richiesta da utenti esterni (pubbl. e privati)	n.	54	78	77
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Gestione pratiche stato civile	percentuale di pratiche relative alle richieste di annotazione e trascrizione degli atti evase oltre i 30 giorni	%	19%	39%	27%
	Gestione pratiche anagrafiche	Percentuale di richieste di iscrizione anagrafica provenienti da altri Comuni perfezionate oltre 45 giorni	%	5,58%	1,18%	fino 2015
	Gestione pratiche anagrafiche	Percentuale di pratiche di iscrizione anagrafica evase oltre 15 gg (da documentazione completa)	%	-	da 2016	28,56%
	Elaborazioni statistiche	Tempo medio di evasione della richiesta di elaborazioni statistiche	gg	3,61	2,78	4,8

Ufficio elettorale - leva






Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Rilascio tessere elettorali	n. tessere elettorali emessi	n.	1236	985	1349
	Rilascio tessere elettorali	n. duplicato schede elettorali emesse	n.	303	291	1863
	Rilascio certificati elettorali	n. certificati elettorali di iscrizione alle liste elettorali emessi	n.	808	484	944
	Gestione liste di leva	n. iscrizioni liste di leva	n.	850	930	928
		n. variazioni ruoli matricolari	n.	968	898	914
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
		Certificati elettorali annullati/certificati rilasciati	%	10%	0%	4%
		n. reclami e/o solleciti da parte di enti esterni/totale richieste estratti di nascita	%	0%	0%	0%
Servizio polizia mortuaria						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Pratiche mortuarie	n. avvisi di morte ricevuti	n.	560	574	572
	Pratiche mortuarie	n. autorizzazioni trasporto salme	n.	555	572	559
	Pratiche mortuarie	n. autorizzazioni alla cremazione	n.	278	301	300
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
		Percentuale di aggiornamento informatico delle autorizzazioni di seppellimento in campo comune	%	100,00%	100,00%	100,00%

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Gestione pratiche stato civile	percentuale di pratiche relative alle richieste di annotazione e trascrizione degli atti evase oltre i 30 giorni	%	max 35%	27%		
	Elaborazioni statistiche	Tempo medio di evasione della richiesta di elaborazioni statistiche	gg.	8 gg.	4,8		
	Gestione pratiche elettorali	Certificati elettorali annullati/certificati rilasciati	%	max 2%	4%	nel corso del 2016 si sono svolte due tornate referendarie, lavorando con maggior pressione e volume di pratiche.	
	Gestione pratiche di leva	Numero di reclami e/o solleciti da parte di enti esterni / totale richieste estratti di nascita ricevuti	%	0%	0%		
	pratiche polizia mortuaria	Percentuale di aggiornamento informatico delle autorizzazioni di seppellimento in campo comune	%	90%	100%		
	Gestione pratiche anagrafiche	Percentuale di pratiche di iscrizione anagrafica evase oltre 15 gg (da documentazione completa)	%	max 20%	29%	il superamento del target atteso è dovuto principalmente alle riduzione dell'organico di 1 unità su 4 (25%); nonostante la riduzione di personale l'ufficio ha contenuto i ritardi	

Istruzione e formazione

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	a.s. 2013/2014	a.s. 2014/2015	a.s. 2015/2016
	Dotazione strutture scolastiche	n. plessi scolastici	n.	20	20	20
	Utenza scolastica servita	n. alunni al 30/09	n.	3902	3966	3966
	Dote scuola	n. domande presentate	n.	227	154*	170
	Fornitura libri scuole primarie	n. alunni scuole primarie	n.	4938	4782	4931
	Contributi alle scuole	Importo totale contributi erogati alle scuole	€	207.200,00	201.500,00	220.000,00
	Attività integrative	n. utenti al 30.05	n.	379	388	372
	Utenza prima infanzia servita	n. bambini iscritti asili nido al 30/09	n.	251	275	234
	Dotazione strutture prima infanzia	n. nidi comunali	n.	4	4	4
	Dotazione strutture prima infanzia	n. nidi convenzionati	n.	6	6	6
	Dotazione strutture prima infanzia	n. posti asili nido comunali totali al 30/09	n.	165	172	166
	Dotazione strutture prima infanzia	n. posti asili nido convenzionati al 30/09	n.	71	71	68
	Copertura del servizio di asili nido	n. utenti asili nido in lista di attesa al 30/09	n.	21	13	13
* inserito dato dell'a..s. 2015/16 poiché inserite fra marzo/luglio 2015 (come anni precedenti)						
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	a.s. 2013/2014	a.s. 2014/2015	a.s. 2015/2016
	Verifica servizio di refezione scolastica	Controllo qualità: n. incontri periodici di verifica con commissione mensa	n.	8	7	5
	Verifica servizio doposcuola	n. ispezione a campione per monitoraggio servizio doposcuola	n.	4	3	5
	Erogazione contributi alle scuole	Contributo alle scuole medio pro-capite (tot. contributi/tot alunni)	€/alunno	53,1	50,81	55,47
	Copertura del servizio di asili nido	Nuovi posti asili nido disponibili/totale nuove domande pervenute al 30/09	%	83%	82%	93%
	Copertura del servizio di asili nido	Totale posti a disposizione/(tot. domande pervenute da residenti + conferme di frequenza anni precedenti), al 30/09 (% copertura richieste)	%	92%	89%	96%






	Tempestività risposta	Tempo intercorso tra la chiusura delle iscrizioni asili nido e la graduatoria provvisoria (il dato è riferito ai bambini medi e grandi)	gg.	30	11	17
Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Costo medio annuo del servizio asili nido	Totale spesa per prestazione di servizi/n. medio iscritti	€/ utente	1.559.672,00/253=6164,71	1441074,36/245= 5881,94	1434200,00/240 = 5975,84
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	a.s. 2013/2014	a.s. 2014/2015	a.s. 2015/2016
	Indagini di CS	n. indagini effettuate per il monitoraggio della soddisfazione dei servizi scolastici erogati	n.	1	1	1
	Indagini di CS	n. indagini effettuate per il monitoraggio della soddisfazione dei servizi di asili nido	n.	1	1	1
	Indagini di CS	Valutazione indagini effettuate da parte del gestore dei nidi comunali c/o l'utenza: esito/giudizio complessivo	giudizio	-	da 2015/16	soddisfacente
	Formazione graduatorie	Numero ricorsi accolti per errori materiali nella formazione della graduatoria	n.	0	0	0

Perfor.	Indicatore	descrizione	U.M.	a.s. 2015/2016	valore rilevato a.s. 2015/16	note	giudizio
	Copertura del servizio di asili nido	Nuovi Posti disponibili/totale nuovi domande pervenute al 30/09	%	40%	93%		
	Copertura del servizio di asili nido	Totale posti a disposizione/(tot. domande pervenute da residenti + conferme di frequenza anni precedenti), al 30/09 (% copertura richieste)	%	60%	96%		
	Tempestività risposta	Tempo intercorso tra la chiusura delle iscrizioni e la graduatoria provvisoria	gg.	Max 30 gg.	17 gg.		
	Controllo servizio (servizi integrativi scolastici)	n. ispezione a campione per monitoraggio servizio doposcuola	n.	min 3/anno	5		
	Controllo servizio) servizio refezione scolastica	N. incontri ristretti di commissione mensa	n.	min 5/anno	5		

Cultura e Sport e associazionismo

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Organizzazione eventi	n. eventi culturali/manifestazioni per il tempo libero (organizzate dal Comune)	n.	29	n.r.	70
	Organizzazione eventi	n. eventi istituzionali/commemorativi/altri eventi	n.	39	31	6
		n. partecipanti alle iniziative proposte	n.	26300	fino 2015	***
	Organizzazione eventi	n. Partecipanti alla singola iniziativa/spettacolo/manifestazione (per eventi ripetuti)	n.	-	da 2016	26.930
		n. Partecipanti complessivi alle iniziative/spettacoli/manifestazioni	n.	-	da 2016	29.885
	Tenuta Albo volontari civici	n. iscrizioni/rinnovi all'albo dei volontari civici	n.	da 2015	3	11
	Tenuta Albo associazioni no profit	n. iscrizioni/rinnovi all'albo delle associazioni	n.	12	3	7
				(solo nuove iscrizioni)	(solo nuove iscrizioni)	(solo nuove iscrizioni)
	Politiche giovanili	Interventi e azioni realizzati e strumenti adottati (stage)	n.	-	-	37 stage attivati
	Patrocini	n. di patrocini rilasciati	n.	-	da 2016	28
	Sviluppo di interventi e azioni e adozione di strumenti atti a favorire il work-life balance	Interventi e azioni realizzati e strumenti adottati	n.	5 convenzioni	3 convenzioni	(*)
				2 azioni	2 azioni	
	Piano delle Azioni Positive	Attuazione delle Azioni annuali previste dal PAP	n.	-	da 2016	2
	Ricerca e segnalazione esistenza di finanziamenti agli uffici competenti	Segnalazioni effettuate	n.	4	5	8
	sponsorizzazione	n. progetti/eventi sponsorizzati da terzi (anche parzialmente)	n.	-	da 2016	3
	(*) non è più stato possibile stipulare convenzioni poiché richiesta ora una procedura di evidenza pubblica da individuare					

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Programmazione eventi	n. eventi realizzati / n. eventi programmati (da calendario eventi)	%	-	da 2016	100%
	Gestione evento culturale, di tempo libero ecc.	costo/contatto	euro	-	da 2016	1,68 euro
	Organizzazione eventi	n. Partecipanti alla singola iniziativa/spettacolo/ manifestazione / n. di partecipanti dell'edizione passata (per eventi ripetuti)	n/n	-	da 2016	26.930
		n. Partecipanti complessivi alle iniziative/spettacoli/manifestazioni / n. di eventi organizzati	%	-	da 2016	29885 / 149 =201
	gestione Albo associazioni e Albo volontari civici	Tempi di risposta alle richieste di iscrizione agli albi	gg.	-	da 2016	16 gg.
	Rilascio Patrocini	Tempo medio di rilascio del patrocinio	gg.	-	da 2016	7 gg.
	Rilascio Contributi	Tempo che intercorre tra la presentazione della domanda e l'assegnazione dei contributi	gg.	-	da 2016	non valutabile nessun contributo rilasciato
		Valutazione a consuntivo dei progetti finanziati (associazioni non profit)	%	-	da 2016	non valutabile nessun contributo rilasciato
	Monitoraggio e rendicontazione progetti	Corretta rendicontazione dei progetti: rendicontazioni corrette/ totale rendicontazioni effettuate	%	100% (7 rendicontazioni)	100%	0%
	Sondaggi e indagini	Elenco indagini effettuate	n.	-	da 2016	2
	Gestione programmazione eventi	Calendario eventi: Eventi comunicati/eventi realizzati	%	-	-	da 2017
Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Gestione evento culturale	Costo/contatto iniziative culturali e di tempo libero	Euro	7,8	9,93	1,72 euro

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Gestione evento culturale, di tempo libero ecc.	Costo/contatto iniziative culturali e di tempo libero	Euro	< 20 €	1,68 euro		
		n. eventi realizzati / n. eventi programmati (da calendario eventi)	%	min 90%	100%		
	Partecipazione all'evento	n. Partecipanti alla singola iniziativa/spettacolo/manifestazione / n. di partecipanti dell'edizione passata (per eventi ripetuti) (incremento partecipanti)	n/n	>= del n. di partecipanti dell'edizione precedente	26.930	Il 2016 è il primo anno che si conteggia questo indicatore. Pertanto non è stato possibile fare un raffronto con il passato, oltre al fatto che la nuova amministrazione ha inserito una serie di eventi che non erano presenti gli anni precedenti. Sarà possibile fare il raffronto con l'anno 2016 nel 2017. Si riporta pertanto il numero di spettatori totali presenti agli eventi ripetuti.	n.r.
	Partecipazione all'evento	n. Partecipanti complessivi alle iniziative/spettacoli/manifestazioni / n. di eventi organizzati	n/n	% (*) almeno uguale all'anno precedente	201	Sono stati realizzati 149 eventi nel 2016	n.r.
	gestione Albo associazioni e albo volontari civici	Tempi di risposta alle richieste di iscrizione agli albi	gg.	25 gg.	16 gg.		
	Rilascio patrocini	Tempo medio di rilascio del patrocinio	gg.	max 10 gg.	7 gg.		
	Rilascio contributi	Tempo che intercorre tra la presentazione della domanda e l'assegnazione dei contributi	gg.	30 gg.	non valutabile	nessun contributo rilasciato	n.r.
	Rilascio contributi	Valutazione a consuntivo dei progetti finanziati (associazioni non profit)	%	100%	100%	Valutazione Progetto Tempo C e orti a Milano 2	

(*) ai fini del corretto calcolo dell'indice si intende il valore medio (n.) di partecipanti (numero complessivo partecipanti su numero totale eventi)

Biblioteca

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Servizio prestiti	n. prestiti	n.	100.785	61.393	54.840
	Servizio prestiti	n. prestiti c/o Biblioteca Centrale		-	da 2016	42.013
	Dotazione	n. volumi totale	n.	78.783	79.779	81.622
	Dotazione	n. acquisizioni	n.	3.183	1.497	2.175
	Utenza servita	n. iscritti	n.	6.367	5.971	5.440
	Utenza servita	n. di utenti attivi (Biblioteca Centrale)	n.	da 2015	3.979	3.898
	Dotazione	n. postazioni internet	n.	12	12	12
	Programmazione iniziative	n. di iniziative organizzate (escluse le iniziative rivolte alle scuole)	n.	6	7	10
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Accessibilità al servizio	Indice di apertura (settimanale)	Ore	104	104	91
	Aggiornamento offerta	Indice di incremento della dotazione documentaria	n/ab *1000	90,38	42,35	61,2
	Utenza attiva - radicamento servizio	Indice di impatto	%	18,07	16,89	15,3
	Utilizzo interprestito	Indice di utilizzo dell'interprestito	%	0,12	0,18	0,19
Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Costo medio del servizio	Spesa corrente/totale iscritti biblioteca	€	82,99	66,34	81,02
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Efficacia dell'offerta	Incremento annuo del numero di iscritti	%	5,85	-3,03%	fino 2015
		incremento utenza attiva (biblioteca centrale): (utenti attivi anno <i>n</i> - utenti attivi anno <i>n-1</i>)/utenti attivi anno <i>n-1</i>	%	-	da 2016	-2,04%
	Efficacia dell'offerta	n. bambini che hanno partecipato ad attività organizzate dalla biblioteca	n.	1623	1418	fino 2015
	Efficacia dell'offerta	n. di bambini (0-10 anni) coinvolti in iniziative in biblioteca	n.	-	da 2016	1170
	Efficacia dell'offerta	Indice di prestito	n/ab	2,8	1,7	1,5
	Adeguatezza dotazione	Indice della dotazione documentaria	Vol/ab	2,2	2,2	2,3
	Aggiornamento offerta	Indice di incremento della dotazione documentaria	n/ab *1000	90,38	42,35	61,2



Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Efficacia dell'offerta	n. di iniziative organizzate (escluse iniziative rivolte alle scuole)	n.	almeno 3	10		
		N. di bambini (0-10 anni) coinvolti in iniziative c/o la biblioteca centrale	n.	almeno 1000/anno	1170		
		Numero prestiti c/o Biblioteca centrale (con investimento stimato di almeno 20.000 €)	n.	almeno 40.000/anno	42013		
	Efficacia dell'offerta	incremento utenza attiva (biblioteca centrale): (utenti attivi anno n - utenti attivi anno n-1)/utenti attivi anno n-1	%	> o uguale anno precedente	-2%		

Sezione Innovazione Sociale

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Sviluppo di interventi e azioni e adozione di strumenti atti a favorire il work-life balance	Interventi e azioni realizzati e strumenti adottati	n.	5 convenzioni 2 azioni	3 convenzioni 2 azioni	*
	Piano delle Azioni Positive	Attuazione delle Azioni annuali previste dal PAP	n.	-	da 2016	2
	Ricerca e segnalazione esistenza di finanziamenti agli uffici competenti	Segnalazioni effettuate	n.	4	5	8
	sponsorizzazione	n. progetti/eventi sponsorizzati da terzi (anche parzialmente)	n.	-	da 2016	3




*non ci è più stato consentito di stipulare convenzioni per i dipendenti poiché richiesta ora una procedura di evidenza pubblica da individuare

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Monitoraggio e rendicontazione progetti	Corretta rendicontazione dei progetti: rendicontazioni corrette/totale rendicontazioni effettuate	%	100% (7 rendicontazioni)	100%	0%
	Sondaggi e indagini	Elenco indagini effettuate	n.	-	da 2016	2

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Ricerca finanziamenti	Ricerca di finanziamenti: n. di segnalazioni effettuate agli uffici competenti	n.	Almeno 3/anno	8		
	Sondaggi e indagini	Elenco indagini effettuate	n.	Almeno 1	2	indagine URP e indagine di analisi dei bisogni delle famiglie	

Gare e Contratti

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Servizio prestiti	n. prestiti	n.	100.785	61.393	54.840
	Servizio prestiti	n. prestiti c/o Biblioteca Centrale		-	da 2016	42.013
	Dotazione	n. volumi totale	n.	78.783	79.779	81.622
	Dotazione	n. acquisizioni	n.	3.183	1.497	2.175
	Utenza servita	n. iscritti	n.	6.367	5.971	5.440
	Utenza servita	n. di utenti attivi (Biblioteca Centrale)	n.	da 2015	3.979	3.898
	Dotazione	n. postazioni internet	n.	12	12	12
	Programmazione iniziative	n. di iniziative organizzate (escluse le iniziative rivolte alle scuole)	n.	6	7	10
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Accessibilità al servizio	Indice di apertura (settimanale)	Ore	104	104	91
	Aggiornamento offerta	Indice di incremento della dotazione documentaria	n/ab *1000	90,38	42,35	61,2
	Utenza attiva - radicamento servizio	Indice di impatto	%	18,07	16,89	15,3
	Utilizzo interprestito	Indice di utilizzo dell'interprestito	%	0,12	0,18	0,19
Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Costo medio del servizio	Spesa corrente/totale iscritti biblioteca	€	82,99	66,34	81,02
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Efficacia dell'offerta	Incremento annuo del numero di iscritti	%	5,85	-3,03%	fino 2015
		incremento utenza attiva (biblioteca centrale): (utenti attivi anno n - utenti attivi anno $n-1$)/utenti attivi anno $n-1$	%	-	da 2016	-2,04%
	Efficacia dell'offerta	n. bambini che hanno partecipato ad attività organizzate dalla biblioteca	n.	1623	1418	fino 2015
	Efficacia dell'offerta	n. di bambini (0-10 anni) coinvolti in iniziative in biblioteca	n.	-	da 2016	1170
	Efficacia dell'offerta	Indice di prestito	n/ab	2,8	1,7	1,5
	Adeguatezza dotazione	Indice della dotazione documentaria	Vol/ab	2,2	2,2	2,3
	Aggiornamento offerta	Indice di incremento della dotazione documentaria	n/ab *1000	90,38	42,35	61,2

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Predisposizione gara	Tempo per predisposizione atti di gara (da ricezione progetto tecnico completo e sottoscritto digitalmente) - gare interne all'ente	gg.	< 15 gg. lavorativi per gare "interne";	3,755	Nel 2016 l'ufficio gare ha monitorato mediante un unico file le gare svolte per il Comune di Segrate e quelle espletate per conto di altre stazioni appaltanti.	
	Predisposizione gara	Tempo per predisposizione atti di gara (da ricezione progetto tecnico completo e sottoscritto digitalmente) - gare svolte per conto di altre stazioni appaltanti (CUC)	gg.	< 30 gg. lavorativi per gare svolte per conto di altre stazioni appaltanti (CUC)	3,755		
	Contrattualizzazione	Tempo utilizzato nel richiedere al contraente i documenti per la stipula del contratto (dalla ricezione della determina di aggiudicazione definitiva e di copia della lettera di affidamento dell'incarico)	gg.	≤ 5 gg.	2,05		

Indicatori Piano di Prevenzione della Corruzione - monitoraggio al 31/12/2016

rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
02.01	definizione oggetto affidamento	Procedure > 10.000 €: n. procedure con 1 solo offerente/ totale procedure valore atteso: 0%	positivo (motivato)
		n. contratti che in corso di esecuzione superano la soglia iniziale / totale contratti valore atteso 0%	positivo (motivato)
02.02	individuazione strumento utilizzato per l'affidamento	n. affidamenti tramite piattaforme Sintel-Neca-Consip / totale affidamenti valore atteso 100%	positivo (motivato)
02.05	controllo requisiti	Per ogni procedura: n. offerte escluse/n. offerte presentate	positivo
02.08	procedure negoziate	n. di procedure negoziate (servizi e forniture) \geq € 10.000 e $<$ € 20.000 previa richiesta di almeno 3 preventivi / totale procedure negoziate \geq € 10.000 e $<$ € 20.000 valore atteso 100%	positivo
02.09	affidamenti diretti	n. fornitori nuovi (che non hanno mai ricevuto mandati di pagamento) nell'anno 2016 rispetto a quelli del 2015; valore atteso: min 50%	n.r. (non significativo): pur prevedendo la legge la possibilità di affidamento diretto fino a 40.000 €, si è cercato di favorire la rotazione prevedendo la richiesta di più preventivi già a partire da 10.000 €; la richiesta di più preventivi non assicura comunque l'affidamento a un nuovo fornitore.
02.10	revoca bando	n. bandi revocati con motivazione/tot. bandi revocati valore atteso: 100%	positivo (non ci sono stati bandi revocati)
02.11	redazione cronoprogramma	n. di cronoprogrammi monitorati/ totale contratti in corso per i quali è previsto il cronoprogramma valore atteso: 100%	n.r. (l'indicatore è pertinente a contratti di LL.PP. e non forniture e servizi)
		n. di scostamenti rilevati rispetto al cronoprogramma/ totale contratti conclusi per i quali è previsto il cronoprogramma valore atteso: max 10%	n.r. (l'indicatore è pertinente a contratti di LL.PP. e non forniture e servizi)
02.12	varianti in corso di esecuzione del contratto lavori pubblici	n. di contratti con varianti/ totale dei contratti valore atteso: max 10%	positivo

rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
02.14	arbitrato in esecuzione di contratto	Divieto di ricorso all'arbitrato. Valore atteso 0 (nessun arbitrato)	positivo
04.02	contributi e altri benefici economici a seguito di bando	n. bandi con apertura inferiori 30 gg/ totale bandi	positivo
		n. richieste pervenute fuori tempo/ tot. richieste	positivo
		n. domande rigettate/ tot. delle domande presentate	positivo
		n. ricorsi/ n. domande	positivo
		n. integrazioni richieste/ n. domande	positivo (motivato)
06.01	utilizzo auto comunali	Riscontro Bimestrale del rapporto Km percorsi/ buoni benzina utilizzati, a cura dei responsabili di sezione Per ciascun responsabile di sezione: n. di verifiche effettuate/ anno (Min 6)	positivo
06.02	utilizzo beni, attrezzature, materiali contenuti nei magazzini comunali	Utilizzo registri di carico/scarico/presa in consegna/restituzione di beni/attrezzi/materiali Per ciascun responsabile di sezione: n. di verifiche effettuate/ anno (Min 6)	n.r. (il settore non utilizza materiali da magazzini comunali)
08.01	reclutamento consulenti	n. di disciplinari di incarico privi di clausole di accettazione del codice di comportamento e/o incarichi privi di dichiarazione di incompatibilità/ totale disciplinari sottoscritti (valore atteso 0%)	n.r. (nessun caso)
		n. di controlli/ totale dichiarazioni di insussistenza di incompatibilità dell'incarico (valore atteso 100%)	n.r. (nessun caso)
07.02	segnalazione dei casi di corruzione da parte dei dipendenti	n. segnalazioni pervenute.	positivo
		n. segnalazioni non gestite tramite canale ad hoc/ totale segnalazioni pervenute (valore atteso 0%)	n.r. (nessuna segnalazione)
09.01	deposito preventivo proposte delibere di competenza della Giunta	n. proposte di delibera presentate fuori termine / tot. proposte di delibere (max 10%)	n.r. (non dipendente in alcun modo dalle attività svolte dalla Segreteria di giunta)

rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
04.01	contributi, patrocini e altri benefici economici	n. di patrocini concessi/ totale richieste di patrocinio	positivo
		n. di richieste di collaborazione accolte/ totale richieste (sia promosse dall'ente che da un soggetto terzo)	positivo
		ammontare del contributo erogato (a seguito di rendicontazione)/ totale contributo concesso valore atteso 100%	positivo
02.02	individuazione strumento utilizzato per l'affidamento	Avvio di centrale unica di committenza (CUC): entro maggio 2016	positivo
02.03	requisiti di qualificazione	Atti di gara (relazione illustrativa) contenenti le motivazioni dei requisiti particolarmente restrittivi di qualificazione/ totale procedure > € 20.000 con requisiti particolarmente restrittivi valore atteso 100%	positivo
02.04	criteri di aggiudicazione	Atti di gara (relazione illustrativa) contenenti le motivazioni del criterio di aggiudicazione adottato/ totale procedure > 20.000 € valore atteso 100%	positivo (motivato)
02.05	controllo requisiti	Per aggiudicatari di procedure ≥ 20.000 € con polizze rilasciate da intermediari: n. controlli sussistenza autorizzazioni / totale polizze rilasciate da intermediari valore atteso 100%	positivo
		Attivazione del sistema Banca dati nazionale degli operatori economici Da attivare quando sarà disponibile il sistema	n.r. (motivato) non è ancora disponibile il sistema
02.06	valutazione offerte (offerta economicamente più vantaggiosa)	Per procedure ≥ 20.000 €: n. di dipendenti commissari di categoria D/ n. totale di dipendenti di categoria D	positivo (Si è cercato di assicurare la rotazione dei commissari nelle diverse procedure)
		istituzione di apposito Albo contenente un elenco dei possibili componenti delle commissioni di gara suddivisi per professionalità entro luglio 2016	positivo
		n. dichiarazioni rilasciate da commissari/ totale convocazioni commissari valore atteso 100%	positivo
02.07	verifica anomalia	Procedure > 20.000 €: n. offerte sospette di anomalia accettate e motivate/ n. di offerte sospette di anomalia accettate valore atteso 100%	positivo (motivato)

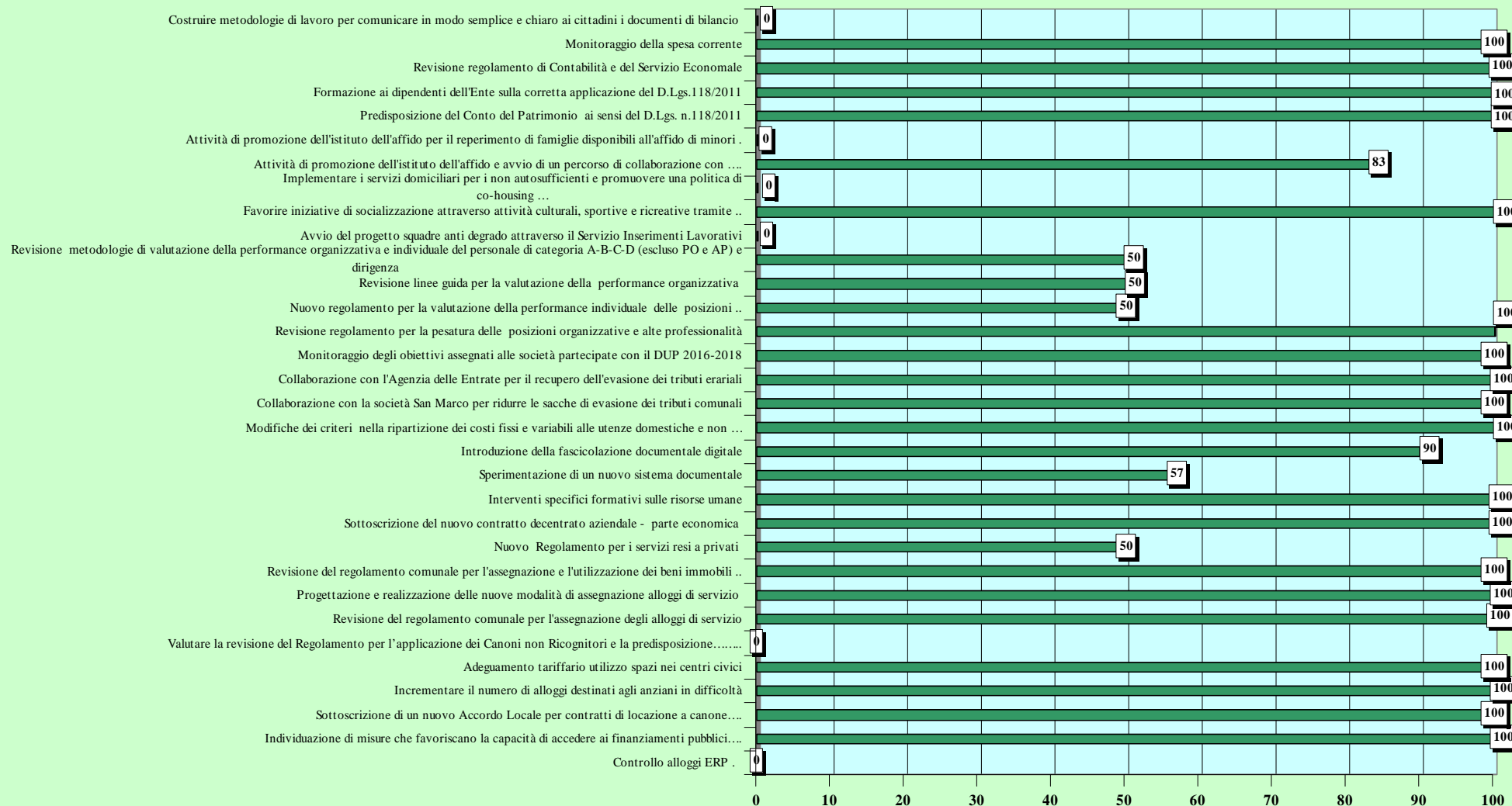
rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
02.08	procedure negoziate	n. di procedure negoziate di servizi e forniture = > € 20.000 "aperte" anche a chi non è stato invitato originariamente (fino ad almeno 10 invitati)/totale procedure negoziate valore atteso 100%	positivo
		n. di procedure negoziate lavori = > € 40.000,00 e < € 150.000,00, "aperte" anche a chi non è stato invitato originariamente (fino ad almeno 10 invitati)/totale procedure negoziate valore atteso: 100 %	positivo
		n. di procedure negoziate lavori = > € 150.000,00 "aperte" anche a chi non è stato invitato originariamente (fino ad almeno 15 invitati)/totale procedure negoziate valore atteso: 100 %	positivo
02.13	subappalto	Per importi > a 20.000,00 € Importo totale subappalti/importo totale affidamenti	positivo
02.15	offerta economicamente più vantaggiosa	Procedure > 20.000 €: n. procedure con offerta economicamente più vantaggiosa/totale procedure valore atteso: max 50%	positivo secondo il vigente codice dei contratti (non significativo per il futuro per modifica normativa)
02.16	modello contrattuale della concessione	Atti di gara (relazione Illustrativa) contenenti le motivazioni del ricorso alla concessione/totale gare > 20.000 € affidate in concessione valore atteso: 100%	positivo (motivato)

***DIREZIONE
GESTIONE RISORSE***

OBIETTIVI GESTIONALI DIREZIONE GESTIONE RISORSE		
nr. ob.	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% Ragg.to al 31/12/2016
1	Costruire metodologie di lavoro per comunicare in modo semplice e chiaro ai cittadini i documenti di bilancio	Annullato
2	Monitoraggio della spesa corrente	100
3	Revisione regolamento di Contabilità e del Servizio Economale	100
4	Formazione ai dipendenti dell'Ente sulla corretta applicazione del D.Lgs.118/2011	100
5	Predisposizione del Conto del Patrimonio ai sensi del D.Lgs. n.118/2011	100
6	Attività di promozione dell'istituto dell'affido per il reperimento di famiglie disponibili all'affido di minori .	Annullato
7	Attività di promozione dell'istituto dell'affido e avvio di un percorso di collaborazione con	83
8	Implementare i servizi domiciliari per i non autosufficienti e promuovere una politica di co-housing ...	Annullato
9	Favorire iniziative di socializzazione attraverso attività culturali, sportive e ricreative tramite ..	100
10	Avvio del progetto squadre anti degrado attraverso il Servizio Inserimenti Lavorativi	Annullato
11	Revisione metodologie di valutazione della performance organizzativa e individuale del personale di categoria A-B-C-D (escluso PO e AP) e dirigenza	50
12	Revisione linee guida per la valutazione della performance organizzativa	50
13	Nuovo regolamento per la valutazione della performance individuale delle posizioni ..	50
14	Revisione regolamento per la pesatura delle posizioni organizzative e alte professionalità	100
15	Monitoraggio degli obiettivi assegnati alle società partecipate con il DUP 2016-2018	100
16	Collaborazione con l'Agenzia delle Entrate per il recupero dell'evasione dei tributi erariali	100
17	Collaborazione con la società San Marco per ridurre le sacche di evasione dei tributi comunali	100
18	Modifiche dei criteri nella ripartizione dei costi fissi e variabili alle utenze domestiche e non ...	100
19	Introduzione della fascicolazione documentale digitale	90
20	Sperimentazione di un nuovo sistema documentale	57
21	Interventi specifici formativi sulle risorse umane	100

nr. ob.	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% Ragg.to al 31/12/2016
22	Sottoscrizione del nuovo contratto decentrato aziendale - parte economica	100
23	Nuovo Regolamento per i servizi resi a privati	50
24	Revisione del regolamento comunale per l'assegnazione e l'utilizzazione dei beni immobili ..	100
25	Progettazione e realizzazione delle nuove modalità di assegnazione alloggi di servizio	100
26	Revisione del regolamento comunale per l'assegnazione degli alloggi di servizio	100
27	Valutare la revisione del Regolamento per l'applicazione dei Canoni non Ricognitori e la predisposizione	Annullato
28	Adeguamento tariffario utilizzo spazi nei centri civici	100
29	Incrementare il numero di alloggi destinati agli anziani in difficoltà	100
30	Sottoscrizione di un nuovo Accordo Locale per contratti di locazione a canone	100
31	Individuazione di misure che favoriscano la capacità di accedere ai finanziamenti pubblici	100
32	Controllo alloggi ERP .	Annullato







OBIETTIVI GESTIONALI- MONITORAGGIO AL 31/12/2016



Portafoglio dei servizi**Sezione Ragioneria e Economato**

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Gestione delle spese e delle entrate	registrazione note in uscita	n.	8396	8433	7246
		registrazioni note in entrata	n.	11974	12489	11832
		registrazioni in partita doppia	n.	70227	62610	56413
	Gestione delle spese e delle entrate	n. mandati di pagamento/n. reversali	n.	12337 / 6388	5883 / 11821	5847 / 12536
	Gestione delle spese e delle entrate	n. accertamenti	n.	1237	977	1239
	Gestione delle spese e delle entrate	n. impegni	n.	3510	3422	3587
	Gestione fiscale	n. versamenti fiscali	n.	-	da 2016	59
	Emissione buoni economali	n. buoni economali emessi a trimestre (all'anno)	n.	70	67	33
	Gestione cassa economale	n. verifiche di cassa/anno	n.	16	19	12
	Gestione servizio pulizia edifici comunali	n. controlli effettuati	n.	60	204	195
	Gestione contratti assicurativi	n. denunce RCT totali	n.	58	28 (di cui 1 nel 2016)	32
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Tempestività di pagamento	% di fatture pagate entro 30 gg. scadenza/tot. fatture pagate	%		da 2016	25,91%
	Registrazione fatture	Tempo medio di accettazione/registrazione in contabilità fatture elettroniche	gg.	-	a partire dal 01/07/2016	4,65
	Gestione impegni di spesa	Tempo medio dal ricevimento della determinazione all'assunzione dell'impegno	gg.	1,46	1,21	2,44 (fino al 2016)
	Gestione impegni di spesa	Tempo medio dal ricevimento dell'istruttoria dalla ragioneria al rilascio dal visto di regolarità contabile (firma dirigente ragioneria)	gg.	-	da 2016	2,935 (fino 2016)
	Gestione buoni economali	% di buoni economali/richieste di spese autorizzate da ragioneria su base trimestrale	%	100,00%	100,00%	100%

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Efficacia della procedura interna di assunzione di impegni di spesa	% determinazioni restituite agli uffici da ufficio ragioneria dopo la verifica	%	14,83%	11,83%	14,79%
	Efficacia della procedura interna di liquidazione della spesa	% di liquidazioni restituite agli uffici	%	-	a partire dal 01/07/2016	n.r. Dato parziale 2016 (°) a partire da 2017
	Efficacia della procedura interna di assunzione di impegni di spesa	determine restituite: tempo medio da primo invio a rag. a restituzione all'ufficio	gg.		da 2016	in elaborazione
(°) Il dato non è significativo in quanto la rilevazione è stata effettuata solo per le fatture ricevute a partire dal 01.07.2016. Inoltre la rilevazione non è stata effettuata per il pagamento di altre tipologie di fatture (bollette/concessionario, ecc)						

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	Valore rilevato 2016	Note	giudizio
	Gestione impegni di spesa	Tempo medio dal ricevimento della determinazione all'assunzione dell'impegno	gg.	4gg.	2,44		
	Gestione impegni di spesa	Tempo medio dal ricevimento dell'istruttoria dalla ragioneria al rilascio dal visto di regolarità contabile (firma dirigente ragioneria)	gg.	3 gg.	2,935		
	Indicatore trimestrale tempestività dei pagamenti DPCM 22 settembre 2014	Somma per ciascuna fattura dei giorni effettivi intercorrenti tra la data di scadenza della fattura e la data di pagamento moltiplicata per l'importo dovuto rapportata alla somma degli importi pagati nel trimestre	gg.	45 gg.	80		
	Tempestività dei pagamenti	% di fatture pagate entro 30 gg. scadenza/tot. fatture pagate	%	min 50 %	25,91%		
	Gestione buoni economali	% di buoni economali/richieste di spese autorizzate da ragioneria su base trimestrale	%	90%	100%		
		Numero di casi in cui la verifica di cassa viene effettuata oltre i 30 gg. (media trimestrale)	n.	max 1/trim	0,25		



Gestione del Patrimonio

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Gestione spazi sportivi	n. spazi sportivi	n.	27	27	27
	Istruttoria amministrativa e tecnica per il rilascio di concessioni, convenzioni, comodati, locazioni ecc.	n. concessioni, convenzioni, comodati , locazioni ecc.				
		(istruiti) (*)	n.	55	48	17
		(in corso)	n.	66	35	5
	Istruttoria amministrativa e tecnica per la verifica del regime giuridico di aree	n. ricerche				
		(effettuate)	n.	50	34	53
		(in corso)	n.	21	2	0
	Procedimenti espropriativi e/o di cessione bonaria per l'acquisizione di immobili, alienazioni.	n. procedimenti in corso	n.	13	8	8
	Gestione amministrazione immobili comunali	N. Condomini	n	-	dal 2016	27
		Gestione spese condominiali e pagamenti - n. pratiche (°)	n.	78	65	33

(°) a decorrere dal 2016 cambia la modalità di gestione per cui la liquidazione è contestuale all'impegno e si hanno perciò dei numeri inferiori senza che sia cambiata la consistenza del patrimonio

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Ricerca regime giuridico	tempi medi di risposta accertamento natura giuridica strade e/o aree ubicate sul territorio	gg.	37	51,76	21 (gg. naturali e consecutivi)
		Ricerca regime giuridico	tempi medi di lavorazione pratiche	gg.	-	da 2016
			tempo totale lavorazione pratiche	gg.	-	da 2016
	Tempestività della risposta	Casi di risposta oltre i 9 gg lavorativi alle richieste di utilizzo temporaneo di spazi c/o i Centri Civici	n.	1	1	0




(*) I tempi si sospendono per richieste di pareri di competenza per materia

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	Valore rilevato 2016	Note	giudizio
		tempi medi evasione pratica accertamento natura giuridica strade e/o aree ubicate sul territorio	gg.	Max 60 gg.	21		
	Tempestività della risposta	Casi di risposta oltre i 9 gg. lavorativi alle richieste di utilizzo temporaneo di spazi c/o i Centri Civici (*)	n.	max 2/anno	0		

Servizio Programmazione e controllo di gestione e servizio Tributi

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Attività di monitoraggio controllo di gestione	n. report elaborati/anno	n.	2	2	2
	Attività di controllo sulla riscossione dei tributi locali	n. rendicontazioni del concessionario tributi analizzate	n.	4	12	12
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Programmazione PEG-PDO-PP (*)	Predisposizione del PEG-PDO-PP (gg. intercorsi da approvazione Bilancio) - gg. di ritardo rispetto alla data di approvazione del bilancio	gg.	-	- (monitorato a partire da 2016)	28 gg. di cui 8 gg. di ritardo
	Programmazione PEG-PDO-PP (*)	Approvazione del PEG-PDO-PP (gg. intercorsi da approvazione Bilancio)	gg.	14	20	fino 2015
	Approvazione tariffe tributi locali	Pubblicazione delle tariffe sul portale federalismo fiscale (entro i termini di legge)	On/off	on	on	fino 2015
	Approvazione tariffe tributi locali	Pubblicazione delle tariffe sul portale federalismo fiscale (entro 8 gg. lav. dall'approvazione) - gg. da approvazione a pubblicazione	gg.	-	- (monitorato a partire da 2016)	9
	Controllo servizio riscossione	Verifica rendicontazione del concessionario della riscossione tributi: tempo da ricevimento	gg.	-	- (monitorato a partire da 2016)	11
	Coordinamento società partecipate	Predisposizione documentazione ai fini della partecipazione alle assemblee	data trasmissione - data assemblea	-	- (monitorato a partire da 2016)	0 (mail)





Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Indagine CS	Grado di soddisfazione degli utenti per il servizio di riscossione tributaria	giudizio	-	-	n.r.

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Monitoraggio controllo di gestione	Report elaborati all'anno - min 2/anno	n.	Min. 2	2		
	Approvazione tariffe tributi locali	Pubblicazione delle tariffe sul portale federalismo fiscale - gg. da approvazione a pubblicazione	gg.	entro 8 gg. dall'approvazione	9 (7 gg. lav.)	la media effettiva per gg. lavorativi è pari a 7	
	Controllo servizio riscossione	Verifica rendicontazione del concessionario della riscossione tributi	gg.	Entro 30 gg. dal ricevimento	11	media	
	Coordinamento società partecipate	Predisposizione documentazione ai fini della partecipazione alle assemblee.	gg.	almeno 4 gg. prima della data dell'assemblea	0 (vedi note)	L'ufficio non ha predisposto alcuna documentazione. Si è ritenuto necessario inviare solo alcune mail all'assessore di competenza. (In corso di revisione)	n.r.

Gestione risorse umane





Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Erogazione stipendi	Buste paga emesse	n.	2933	2772	2803
	Definizione pratiche previdenziali	Pratiche pensioni	n.	66	47	42
	Piano assunzioni	Concorsi conclusi/concorsi banditi	n.	0	0	0
		Dipendenti a tempo indeterminato/totale dipendenti	n.	207/2015	203/208	197/201
	Rilevazione delle presenze dei dipendenti e gestione database presenze	Ore settimanali dedicate	n.	20	20	20
	Rapporti con le organizzazioni sindacali	Incontri con Organizzazioni Sindacali	n.	4	3	5
	Contenzioso del lavoro	Procedimenti disciplinari attivati	n.	3	3	3
	adempimenti sicurezza sui luoghi di lavoro	dipendenti soggetti a visita medica obbligatoria nell'anno	n.	da 2015	92	97
		dipendenti che hanno effettuato la visita medica obbligatoria nell'anno	n.	da 2015	88	92
	adempimenti sicurezza sui luoghi di lavoro	dipendenti soggetti a corsi obbligatori nell'anno	n.	-	-	dal 2017
		dipendenti che hanno effettuato i corsi obbligatori nell'anno	n.	-	-	dal 2017
	gradimento eventi formativi	questionari di gradimento eventi di formazione richiesti	n.	da 2015	122	190
	gradimento eventi formativi	questionari di gradimento eventi di formazione restituiti correttamente compilati	n.	da 2015	119	185
	gradimento eventi formativi	questionari di gradimento con giudizio soddisfacente	n.	da 2015	107	170
	Soddisfacimento delle richieste di formazione professionale che provengono dagli uffici	Corsi effettuati per la formazione	n.	65	65	80
		Dipendenti coinvolti nella formazione	n.	187	116	197

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Definizione pratiche previdenziali	giorni intercorsi per la chiusura della pratica previdenziale dalla data della richiesta	gg.	-	-	da 2017
		Giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio certificazioni	gg.	0	1	0
	Attività di formazione	Corsi sviluppati rispetto al Piano	%	68*	63,64	0
	Efficacia attività formativa	Gradimento dell'attività formativa: questionari con giudizio soddisfacente/ totale questionari restituiti	%	97,76	89,67	89,47
	Efficacia attività formativa	Gradimento dell'attività formativa: questionari restituiti/ totale questionari richiesti	%	-	da 2016	46,65
	Efficacia attività formativa	Efficacia formativa corsi a carattere tecnico-operativo	%	100	100	100
	Attività di formazione	Ore medie formazione uomo	n.	10,65	8,25	16,54
	gestione formazione obbligatoria	quanti dipendenti sono stati sottoposti a visita medica di controllo ai sensi del D.Lgs. 81/2008/ totale dipendenti previsti nell'anno	%	-	-	da 2017
	gestione formazione obbligatoria	quanti dipendenti sono stati formati in materia di sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/2008/ totale dipendenti previsti nell'anno	%	-	-	da 2017
*sono stati organizzati alcuni corsi non previsti dal Piano della Formazione						

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
		Giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio certificazioni	gg.	3 gg. lavorativi	0		
	adempimenti sicurezza sui luoghi di lavoro	dipendenti che hanno effettuato la visita medica obbligatoria/ totale dipendenti sottoposti a tale obbligo nell'anno	%	100%	95%		
	Efficacia attività formativa	Efficacia formativa corsi a carattere tecnico-operativo	%	Min. 70%	100		
	Efficacia attività formativa	Gradimento dell'attività formativa: questionari restituiti/ totale questionari richiesti	%	Min. 60%	46,65	questionari di gradimento restituiti sul totale dei questionari di gradimento corsi che i dipendenti avrebbero dovuto compilare (solitamente la richiesta della compilazione del questionario è trasmessa dalla sezione risorse umane).Non è significativa come attività imputabile all'ufficio	n.r.
	Efficacia attività formativa	Gradimento dell'attività formativa: questionari con giudizio soddisfacente/ totale questionari restituiti	%	Min. 70%	89,47		

Sistemi Informativi

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Gestione sistemi centrali delle reti	PC collegati in rete locale	n.	255	258	246
	Gestione Sistema Sicurezza	Server gestiti	n.	17	19	24
		Incidenti informatici	n.	5	2	2
		Ore di chiusura server per incidente informatico	n.	0	0	4
	Innovazione	Progetti di innovazione	n.	1	1	0
		Servizi web al cittadino	n.	2	1	0
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Scambio di informazioni e software	Tempo di notifica della risposta (positiva o negativa) in seguito a richiesta	gg.	0,5	0,5	n.a.
	Gestione sistema informativo	riesame dei diritti di accesso	n.	-	da 2016	1
		Tempo di evasione della richiesta autorizzata dall'ufficio	gg.	1	1	1
		Numero account creati o modificati entro 5 gg. dalla richiesta	%	100%	100%	100%
		Numero account cancellati entro 2 gg. dalla comunicazione	%	100%	100%	100%
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Efficacia gestione server	Tempo medio per fermo macchina (server) in un anno	gg.	0	0	0
		Tempi di intervento per risoluzione disservizi in orario di lavoro	ore	1	1	1
		Tempi di intervento per risoluzione disservizi fuori dall'orario di lavoro	ore	n.a.	n.a.	n.a.

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	Note	giudizio
	Gestione sistema informativo	riesame dei diritti di accesso	n.	almeno 1/anno	1	ad agosto	
		Numero account creati o modificati entro 5 gg. dalla richiesta	%	95%	100%		
	Efficacia gestione server	Tempo medio per fermo macchina (server) in un anno	gg.	< 4 gg./anno	< 4 gg./anno		
		Tempi di intervento per risoluzione disservizi in orario di lavoro	ore	< 4 ore	< 4 ore		

Servizi Sociali

Attività amministrativa						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	gestione assegnazione alloggi	n. di alloggi comunali gestiti	n.	-	-	da 2017
		n. domande gestite durante apertura bando ERP	n.	-	-	da 2017
		n. di domande per bandi regionali gestite	n.	-	-	da 2017
	gestione amministrativa	n. atti amministrativi (determinazioni) per contributi, comunità ecc.	n.	-	-	da 2017
	accessibilità sportello	n. di ore annue di apertura dello sportello	n.			da 2017
	Utenti del servizio	n. utenti gestiti allo sportello	n.			da 2017
	gestione assegnazione orti comunali	n. di orti comunali	n.	-	-	da 2017
		n. domande assegnazione orto comunale pervenute nell'anno	n.	-	-	da 2017
		n. domande assegnazione orto comunale evase nell'anno (in base a disponibilità e graduatoria)	n.	-	-	da 2017
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	tempestività assegnazione	n. di alloggi comunali assegnati oltre 20 gg. (da nulla osta U.T.)	n.	-	-	da 2017
	tempestività assegnazione	tempo medio di assegnazione orto comunale (contatto primo utente in lista) da disponibilità	gg.	-	-	da 2017

Segretariato Sociale						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Utenti del servizio	n. utenti presentati presso Segretariato Sociale	n.	248	283	229
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Tempestività di presa in carico	n. casi di presa in carico oltre 15 gg. dal primo accesso	n.	2	1	1
	Tempestività di segnalazione	Tempo di segnalazione ad A.S. (escluso servizio minori) da presentazione c/o segretariato sociale	gg.	1	0,3	1,2
	Tempestività di presa in carico	n. di giorni che intercorrono tra la segnalazione del caso e la presa in carico (escluso servizio minori)	gg.	2,29	2	2,5
Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Costo unitario del servizio Sociale professionale	Costo totale servizio / totale utenti in carico agli A.S.	€	**	€ 105,686,17/66 0 ut. = 160 € / ut.	n.r.
** dato disponibile dopo Rendicontazione ai Piani di Zona						

Minori						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Utenti del servizio	n. di nuovi casi presi in carico	n.	47	52	33
		n. complessivo di casi (compresi i nuovi) in carico	n.	-	-	da 2017
		n. minori in affido	n.	-	-	da 2017
	Minori in strutture residenziali	n. minori inseriti	n.	-	-	da 2017
		n. minori stranieri non accompagnati inseriti	n.	-	-	da 2017
	Assistenza Educativa Scolastica	n. minori per i quali è stato attivato il servizio	n.	-	-	da 2017
		n. ore settimanali complessive fornite	n.	-	-	da 2017
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Tempestività di presa in carico	n. di giorni che intercorrono tra la segnalazione del caso e la presa in carico	n.	9	8	6,2
	Tempestività di segnalazione caso	Tempi di segnalazione a Segrate Servizi da presentazione c/o segretariato sociale	gg.	1	1	1,2

Anziani

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Utenti del servizio	n. di casi in carico	n.	172	214	213
	Servizio SAD	n. utenti	n.	88	77	64
	Servizio Pasti a domicilio	n. utenti	n.	42	44	64
	Inserimenti in strutture residenziali	n. utenti	n.	19	13	13

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Grado di copertura delle richieste SAD	n. domande accolte/n. domande presentate	%	100%	100%	100%
	Servizio SAD	Tempi di attivazione del servizio SAD (inoltro a Segrate Servizi) dalla protocollazione della richiesta	gg	2	4	3
	Qualità percepita per attività socializzazione	Grado di soddisfazione degli utenti per iniziative di socializzazione	giudizio	alto	non rilevato	alto (*)
	Qualità percepita per attività socializzazione	n. questionari restituiti	n.	204	-	52/52
	(*) il questionario è stato somministrato ai frequentanti il Centro Diurno anziani.					

Inclusione sociale						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Utenti del servizio	n. di casi in carico	n.	65	57	58
		n. di colloqui effettuati nell'anno	n.	104	97	105
	Servizi Distrettuali attivati	n. utenti inviati	n.	43	19	22
	Servizio Inserimenti Lavorativi	n. utenti in carico	n.	20	12	30
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Servizi Distrettuali attivati	n. progetti accolti/n. utenti segnalati	%	23/25	17/19	21/22
	Gestione rapporti con SIL	n. progetti attivati/n. utenti inviati	%	15/20	10/12	17 su 30
	Gestione rapporti con SIL	n. progetti conclusi/n. utenti in carico	n./n.	-	-	da 2017
	Gestione rapporti con SIL	n. progetti interrotti volontariamente/n. utenti inviati	n./n.	-	-	da 2017





Diversamente abili						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Utenti del servizio	n. di casi presi in carico	n.	102	106	110
	Inserimenti in strutture residenziali	n. utenti	n.	10	9	11
	Inserimenti nel Centro Diurno Disabili	n. utenti	n.	16	16	15
	Inserimenti nel Centro Socio Educativi	n. utenti	n.	16	14	13
	Inserimenti nei Servizi Formazione all'autonomia	n. utenti	n.	6	9	8
	Servizio Inserimento Lavorativo (SIL)	n. utenti	n.	33	18	31
	Progetto Centro Walden	n. utenti	n.	4	5	4

(*) dal 1° di agosto al 31/12/2015 non sono stati fatti nuovi invii, in quanto sono state svolte le procedure per il nuovo appalto


Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Efficacia progetti di inserimento Servizio Inserimento Lavorativo (SIL)	n. utenti assunti/n. utenti in carico	%	7 su 41	6 su 32	3 su 31 (§) (fino 2016)
	Gestione rapporti con SIL	n. progetti attivati/n. utenti inviati	%	21/33	segnalati 32 attivati 28 (**)	21/31
	Gestione rapporti con SIL	n. progetti conclusi/n. utenti in carico	n./n.	-	-	da 2017
	Gestione rapporti con SIL	n. progetti interrotti volontariamente/n. utenti inviati	n./n.	-	-	da 2017

(**) dal 1° di agosto non è stato possibile fare nuovi invii, in quanto sono state espletate le procedure per il nuovo appalto

(§) A seguito della gara, il servizio è stato interrotto per 6 mesi nel 2015; il gestore del servizio ha dovuto ricominciare il lavoro nel 2016 con tutti gli utenti, tardando necessariamente le varie fasi dell'avvio dei progetti.

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Tempestività di segnalazione caso	Tempi di segnalazione a Segrate Servizi da presentazione c/o segretariato sociale (servizio minori)	gg.	Max 3 gg.	1,2		
	Tempestività di segnalazione	Tempo di segnalazione ad A.S. (escluso servizio minori) da presentazione c/o segretariato sociale	gg.	Max 3 gg.	1,2		
	Servizio SAD	Tempi di attivazione del servizio SAD (inoltre a Segrate Servizi) dalla protocollazione della richiesta	gg.	Max 15 gg.	3		
	Tempestività di presa in carico	n. casi di presa in carico oltre 15 gg. dal primo accesso	n.	Max 6/anno	1		

Ufficio Stranieri - Sportello Omnibus						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Utenti del servizio	n. contatti	n.	712	724	749
	ore apertura sportello	n. ore sportello annuali	n.	450	450	313
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
		Emissione o aggiornamento di materiale informativo per orientamento alle risorse	n.	3	4 / anno (1° sem. n. 3; 2° sem. n. 2)	8 (4 1° sem e 4 2° sem)
Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Costo unitario del servizio	Costo per servizio /contatti	Euro	33,96 (24156/712)	33,52 (24266,9/724)	€ 28.56 (€ 21.391/749)

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
		Emissione o aggiornamento di materiale informativo per orientamento alle risorse	n.	Min. 2/semestre	8 (4 nel 1° sem e 4 nel 2° sem.)		

Indicatori Piano di Prevenzione della Corruzione - monitoraggio al 31/12/2016

rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
02.01	definizione oggetto affidamento	Procedure > 10.000 €: n. procedure con 1 solo offerente/ totale procedure valore atteso: 0%	Positivo (motivato)
		n. contratti che in corso di esecuzione superano la soglia iniziale / totale contratti valore atteso 0%	positivo
02.02	individuazione strumento utilizzato per l'affidamento	n. affidamenti tramite piattaforme Sintel-Neca-Consip / totale affidamenti valore atteso 100%	Positivo (motivato)
02.05	controllo requisiti	Per ogni procedura: n. offerte escluse/n. offerte presentate	positivo
02.08	procedure negoziate	n. di procedure negoziate (servizi e forniture) ≥ € 10.000 e < € 20.000 previa richiesta di almeno 3 preventivi / totale procedure negoziate ≥ € 10.000 e < € 20.000 valore atteso 100%	Positivo (motivato)
02.09	affidamenti diretti	n. fornitori nuovi (che non hanno mai ricevuto mandati di pagamento) nell'anno 2016 rispetto a quelli del 2015; valore atteso: min 50%	n.r. (non significativo) pur prevedendo la legge la possibilità di affidamento diretto fino a 40.000 €, si è cercato di favorire la rotazione prevedendo la richiesta di più preventivi già a partire da 10.000 €; la richiesta di più preventivi non assicura comunque l'affidamento a un nuovo fornitore.
02.10	revoca bando	n. bandi revocati con motivazione/ tot. bandi revocati valore atteso: 100%	positivo
02.11	redazione cronoprogramma	n. di cronoprogrammi monitorati/ totale contratti in corso per i quali è previsto il cronoprogramma valore atteso: 100%	n.r. (l'indicatore è pertinente a contratti di LL.PP. e non forniture e servizi)
		n. di scostamenti rilevati rispetto al cronoprogramma/ totale contratti conclusi per i quali è previsto il cronoprogramma valore atteso: max 10%	n.r. (l'indicatore è pertinente a contratti di LL.PP. e non forniture e servizi)
02.12	varianti in corso di esecuzione del contratto lavori pubblici	n. di contratti con varianti/ totale dei contratti valore atteso: max 10%	positivo
02.14	arbitrato in esecuzione di contratto	Divieto di ricorso all'arbitrato. Valore atteso 0 (nessun arbitrato)	positivo

rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
04.02	contributi e altri benefici economici a seguito di bando	n. bandi con apertura inferiori 30 gg./totale bandi	positivo
		n. richieste pervenute fuori tempo/tot. richieste	positivo
		n. domande rigettate/tot. delle domande presentate	positivo
		n. ricorsi/n. domande	positivo
		n. integrazioni richieste/n. domande	positivo
06.01	utilizzo auto comunali	Riconcontro Bimestrale del rapporto Km percorsi/buoni benzina utilizzati, a cura dei responsabili di sezione Per ciascun responsabile di sezione: n. di verifiche effettuate/anno (Min 6)	Parzialmente positivo
06.02	utilizzo beni, attrezzature, materiali contenuti nei magazzini comunali	Utilizzo registri di carico/scarico/presa in consegna/restituzione di beni/attrezzi/materiali Per ciascun responsabile di sezione: n. di verifiche effettuate/anno (Min 6)	n.r. (il settore non utilizza materiali da magazzini comunali)
08.01	reclutamento consulenti	n. di disciplinari di incarico privi di clausole di accettazione del codice di comportamento e/o incarichi privi di dichiarazione di incompatibilità/totale disciplinari sottoscritti (valore atteso 0%)	n.r. (nessun caso)
		n. di controlli/totale dichiarazioni di insussistenza di incompatibilità dell'incarico (valore atteso 100%)	n.r. (nessun caso)
03.03	Concessione beni pubblici non cimiteriali (Sono esentate: installazioni pubblicitarie; occupazioni di suolo pubblico pertinenziali / strumentali all'esercizio di attività commerciali o connesse ad esigenze estemporanee - contingenti - limitate nel tempo.)	Nuove Concessioni a evidenza pubblica/su totale anno 2016	n.r. (non significativo, indirizzi di GC)
		Incremento percentuale delle procedure a evidenza pubblica su anni precedenti	n.r. (1° anno)
		Censimento dei contratti scaduti relativi a concessioni amministrative e censimento relativo a concessioni a Enti non Profit entro dicembre 2016	positivo
		Predisposizione di regolamento che definisce i "criteri per l'assegnazione e l'utilizzazione di spazi nei centri civici e altri beni di proprietà comunale". Entro dicembre 2016	positivo

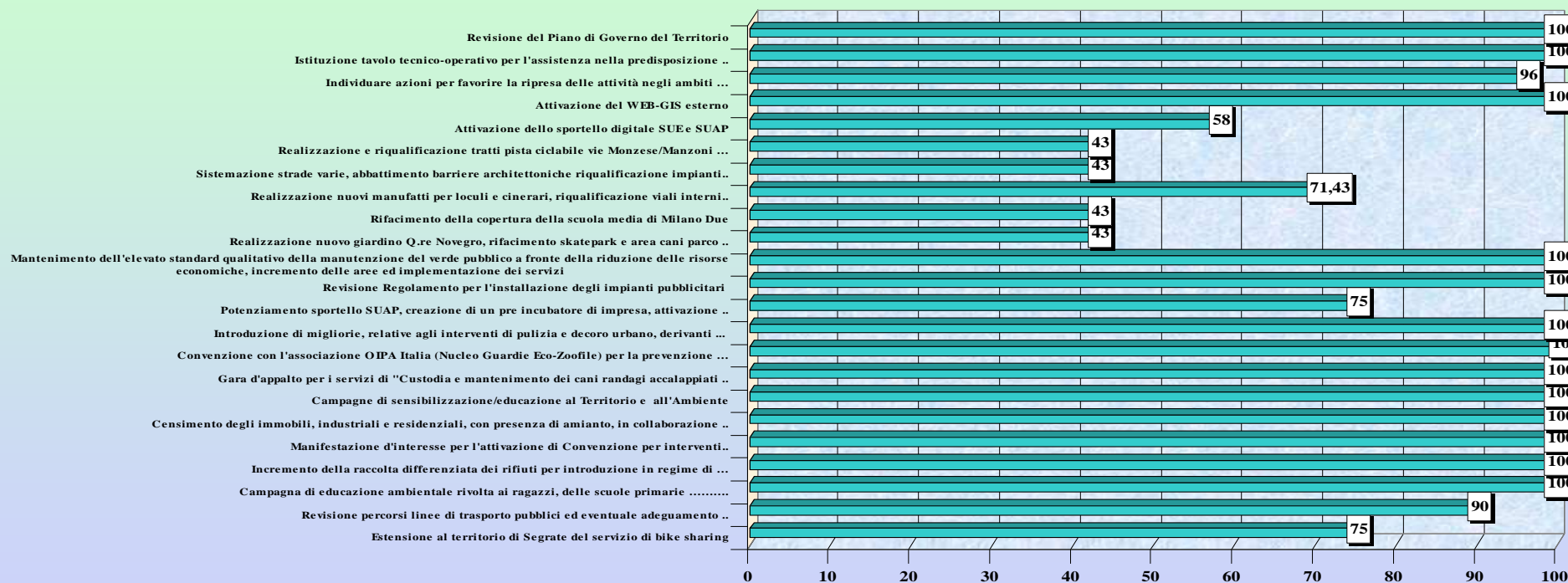
rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
10.03	Gestione del patrimonio - Concessione beni pubblici (Sono esentate: installazioni pubblicitarie, occupazioni di suolo pubblico pertinenziali, strumentali all'esercizio di attività commerciali connesse o connesse ad esigenze estemporanee)	Individuazione del concessionario/affidatario mediante locazione commerciale o per uso abitativo: N. Affidamenti attraverso procedure ad evidenza pubblica/n totale affidamenti	n.r. (non significativo, indirizzi di GC)
10.04	Gestione del patrimonio - Concessione alloggi di servizio	Revisione del regolamento comunale per l'assegnazione degli alloggi di servizio. Entro 31/03/2016	positivo
		Applicazione regolamento comunale - on/off	positivo
10.02	Gestione delle spese	Report trimestrale delle fatture pagate	positivo
10.01	Gestione delle entrate tributarie	n.1 verifica annuale di controllo per categoria di contribuenti sui tributi IMU-TARI	positivo
		n.2 verifiche semestrali presso il concessionario per la corretta applicazione delle sanzioni	positivo
		n.2 monitoraggi semestrali per la verifica degli atti rettificati/annullati.	positivo
13.01	Incarichi e nomine presso Organismi partecipati	Avviso pubblico di selezione - pubblicazione avviso per almeno 30 giorni 100% incarichi previa pubblicazione di avviso	positivo
01.01	reclutamento personale ordinario - commissioni concorso	n. casi con commissari ripetuti /totali commissioni annui	n.r. (nessun caso)
		n. casi con segretari ripetuti /totali commissioni annui	n.r. (nessun caso)
01.02	progressioni di carriera (da attivare se in sede di contrattazione decentrata si decideranno progressioni orizzontali)	budget definito/totale risorse disponibili	n.r. (nessun caso)
		numero progressioni effettuate nell'ambito di ogni settore/numero dipendenti assegnati al settore	n.r. (nessun caso)
		risorse disponibili ex post nel fondo di produttività	n.r. (nessun caso)
01.03	composizione uffici staff organi politici	n. verifiche requisiti di accesso/totale posizioni (valore atteso 100%)	n.r. (nessun caso)
		n. verifiche del rispetto del tetto di spesa/totale posizioni (valore atteso 100%)	n.r. (nessun caso)

rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
01.04	reclutamento ex art. 110 TUEL	n. verifiche requisiti di accesso/totale posizioni (valore atteso 100%)	n.r. (nessun caso)
		n. verifiche del rispetto del tetto di spesa/totale posizioni (valore atteso 100%)	n.r. (nessun caso)
07.01	astensione in caso di conflitto di interessi	Acquisizione dichiarazioni sostitutive di certificazione e di atto notorio da tutti i dipendenti circa insussistenza conflitto d'interesse rispetto al ruolo ricoperto secondo quanto previsto agli art. 6 e7 del D.P.R. 62/2013. n. dichiarazioni acquisite (ed aggiornate)/totale responsabili (valore atteso 100%)	positivo
07.03	autorizzazione incarichi extra-istituzionali	Revisione del modello di dichiarazione entro 30/06/2016	n.r.
04.01	Contributi, patrocini e altri benefici economici	n. di patrocini concessi/totale richieste di patrocinio	n.r. (nessun caso)
		n. di richieste di collaborazione accolte/totale richieste (sia promosse dall'ente che da un soggetto terzo)	n.r. (nessun caso)
		ammontare del contributo erogato (a seguito di rendicontazione)/ totale contributo concesso valore atteso 100%	Positivo

*DIREZIONE
AREA TECNICA*



OBIETTIVI GESTIONALI DIREZIONE AREA TECNICA		
nr. ob.	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% Ragg.to al 31/12/2016
1	Revisione del Piano di Governo del Territorio	100
2	Istituzione tavolo tecnico-operativo per l'assistenza nella predisposizione ..	100
3	Individuare azioni per favorire la ripresa delle attività negli ambiti ...	96
4	Attivazione del WEB-GIS esterno	100
5	Attivazione dello sportello digitale SUE e SUAP	58
6	Realizzazione e riqualificazione tratti pista ciclabile vie Monzese/Manzoni ...	43
7	Sistemazione strade varie, abbattimento barriere architettoniche riqualificazione impianti..	43
8	Realizzazione nuovi manufatti per loculi e cinerari, riqualificazione viali interni..	71,43
9	Rifacimento della copertura della scuola media di Milano Due	43
10	Realizzazione nuovo giardino Q.re Novegro, rifacimento skatepark e area cani parco ..	43
11	Mantenimento dell'elevato standard qualitativo della manutenzione del verde pubblico a fronte della riduzione delle risorse economiche, incremento delle aree ed implementazione dei servizi	100
12	Revisione Regolamento per l'installazione degli impianti pubblicitari	100
13	Potenziamento sportello SUAP, creazione di un pre incubatore di impresa, attivazione ..	75
14	Introduzione di migliorie, relative agli interventi di pulizia e decoro urbano, derivanti ...	100
15	Convenzione con l'associazione OIPA Italia (Nucleo Guardie Eco-Zoofile) per la prevenzione ...	100
16	Gara d'appalto per i servizi di "Custodia e mantenimento dei cani randagi accalappiati ..	100
17	Campagne di sensibilizzazione/educazione al Territorio e all'Ambiente	100
18	Censimento degli immobili, industriali e residenziali, con presenza di amianto, in collaborazione ..	100
19	Manifestazione d'interesse per l'attivazione di Convenzione per interventi..	100
20	Incremento della raccolta differenziata dei rifiuti per introduzione in regime di ...	100
21	Campagna di educazione ambientale rivolta ai ragazzi, delle scuole primarie	100
22	Revisione percorsi linee di trasporto pubblici ed eventuale adeguamento ..	90
23	Estensione al territorio di Segrate del servizio di bike sharing	75

DIREZIONE AREA TECNICA MONITORAGGIO AL 31/12/2016





Portafoglio dei servizi


Ufficio amministrativi di area						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Attività di supporto progettazione Opere Pubbliche	n. opere con progettazione interna	n.	7 (1 conclusa)	9 (4 concluse)	4
	Attività di supporto progettazione Opere Pubbliche	n. opere con progettazione esterna	n.	0	0	0
	Attività di supporto progettazione Opere Pubbliche	n. incarichi professionali esterni	n.	8	8	3
	Attività di supporto amministrativo al settore	n. di procedure di affidamento gestite	n.	-	da 2016	7
	Attività di monitoraggio	monitoraggio contratti su osservatorio regionale contratti pubblici: n. schede inserite	n.	-	da 2016	7
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Verifica rispetto tempi di esecuzione opere.	opere concluse oltre i termini stabiliti (in assenza di motivate proroghe)	%	0	33%	0%
	Programmazione opere	Tempo di redazione del piano delle OOPP dal ricevimento delle indicazioni da parte degli organi politici	gg.	-	da 2016	20

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Verifica rispetto tempi di esecuzione opere.	opere concluse oltre i termini stabiliti (in assenza di motivate proroghe)	%	Max 15%/anno	0		
	Programmazione opere	Tempo di redazione del piano delle OOPP dal ricevimento delle indicazioni da parte degli organi politici	gg	Max 75 gg	20	dal 29/9 - data della proposta del RUP - alla data di adozione 20/10/2016	

Manutenzione edifici comunali						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Attività di manutenzione ordinaria edifici pubblici	Totale interventi su edifici pubblici (nidi, scuole, sedi comunali e centro civici, impianti sportivi)	n.	172	209	232
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Tempestività di intervento	Tempi medi di realizzazione intervento di manutenzione immobili (casi A priorità alta, casi B priorità medio-bassa)	gg.	A = nessun intervento B = 9 gg.	A = nessun intervento B = 7,74 gg.	A = nessun intervento B = 6,42 gg.
		Percentuale interventi "urgenti" sul totale degli interventi	%	0%	0%	0%




Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Tempestività di intervento	Tempi medi di realizzazione intervento di manutenzione immobili (casi A priorità alta, casi B priorità medio-bassa)	gg.	A= 1 gg. B= 15 gg.	A = nessun intervento B = 6,42 gg.		n.r. 
		Percentuale interventi "urgenti" sul totale degli interventi	%	< 5%	0%		

Servizi Cimiteriali						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Rilascio concessioni cimiteriali	n. concessioni (loculi, ossari, cinerari)	n.	153	169	173
	esumazioni - organizzazione campagne	n. esumazioni	n.	4	168	3
	estumulazioni - organizzazione campagne	n. estumulazioni	n.	85	90	42
	Illuminazione votiva	n. pratiche trattate (attivazioni/disattivazioni)	n.	110	119	100
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Concessioni cimiteriali	n. verifiche contratti scaduti	n.	26	10	14
	Illuminazione votiva	Pagamenti	Euro	39.160,10	41.132,68	37.357,25
	tempestività rilascio atti	tempo di rilascio concessione cimiteriale	gg	-	da 2016	1 giorno
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Piano cimiteriale	Rispetto prescrizioni	%	da 2015 (*)	(**)	(***)
(*) il piano è in corso di predisposizione, cui dovrà seguire l'adozione e l'approvazione, da concludersi entro il dicembre 2014. Per l'anno 2014 non è pertanto possibile prospettare un indicatore, non essendo in vigore il piano di riferimento.						
(***) Piano Cimiteriale adottato con delibera C.C. n. 41/2016 ma non ancora approvato definitivamente						

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Piano cimiteriale	Rispetto prescrizioni	%	25%	(***)		n.r.
	tempestività rilascio atti	tempo di rilascio concessione cimiteriale	gg.	5	1 giorno		

Manutenzioni strade e sottoservizi

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Richieste intervento per deterioramento strade	n. segnalazioni pervenute	n.	144	118	123
	Manutenzione ordinaria strade	n. interventi	n.	76 (+42 messe in sicurezza)	44 (+30 messe in sicurezza)	45 (+ 18 messe in sicurezza)
		n. richieste risarcimento danni	n.	59	27	23
	Gestione rete illuminazione pubblica - controllo gestore esterno	n. interventi manutentivi effettuati	n.	369	248**	98
	Gestione sottoservizi sottosuolo	n. interventi manutentivi effettuati	n.	133	76	78
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Tempistica per sopralluogo	Tempi medi di uscita per sopralluogo	gg.	0,44 (<1 giorno)	0,72 (< 1 giorno)	0,25 (< 1 giorno)
Tempistica per realizzazioni e interventi	Tempi medi di realizzazione intervento di manutenzione manto stradale (interventi A=priorità alta 3 gg., B=priorità media-bassa 15 gg.		gg.	0,38 (<1 giorno)	0,42 (< 1 giorno)	0,375 (< 1 giorno)
	Tempistica intervento di manutenzione illuminazione	tempo di emissione ordine di servizio per interventi manutentivi (dalla segnalazione)	gg.	0,35	2,26	0,43
	Tempistica rilascio autorizzazioni	Tempo medio rilascio autorizzazione per manomissione suolo pubblico dalla richiesta	gg.	5,11	5,26	4,49
** dato ricavato da schede di report Enel Sole						

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	Valore rilevato 2016	note	giudizio
	Tempistica per sopralluogo e messa in sicurezza	Tempi medi di uscita per sopralluogo e messa in sicurezza	h.	24	0,25 (< 1 gg.)		
	Riduzione richieste risarcimento danni	n. richieste risarcimento danni pervenute nell'anno	n.	< 45	23		
	Tempistica interventi manutenzione ordinaria infrastrutture comunali (pozzetti e tubazioni stradali)	tempo d'intervento dall'emissione dell'ordine di servizio	gg.	5	(*)	non sono stati effettuati interventi, poiché il servizio non è stato appaltato per mancanza di disponibilità finanziarie	n.r.
	Tempistica rilascio autorizzazioni	Tempo medio rilascio autorizzazione per manomissione suolo pubblico dalla richiesta	gg.	10	4,49		

Arredo urbano e verde pubblico

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Manutenzione ordinaria verde pubblico	Mq giardini	mq	937800 (mq di proprietà)	mq. 832.948 di giardini + mq. 9.320 di aiuole stradali. (mq in gestione in appalto)	sup. tot. di verde 1.088.790,06 mq di cui gestiti in appalto 953.446 mq
	Abbattimento/potature alberature	n. istanze di privati per abbattimento/potature alberature	n.	106	76	90
	Abbattimento/potature alberature	n. autorizzazioni rilasciate a privati per abbattimento/potature alberature	n.	91	72	83
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Interventi di manutenzione del verde pubblico	Tempi medi di intervento di manutenzione del verde	gg	9,62	42,19	17,1325
	Tempestività di presa in carico per richieste di privati di abbattimento alberature	Tempo di uscita per primo sopralluogo per rilascio autorizzazione per richiesta abbattimento	gg	13,22	10,4	7,39




Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	Valore rilevato 2016	note	giudizio
	Interventi di arredo urbano e manutenzione del verde pubblico	Tempi medi di intervento di manutenzione del verde	gg	15 gg	17,1325		☹️
	Tempestività di presa in carico per richieste di privati di abbattimento alberature	Tempo di uscita per primo sopralluogo per rilascio autorizzazione per richiesta abbattimento	gg	10 gg	7,39		😊

Ufficio mobilità e trasporti

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	km. Percorsi trasporto pubblico	1)Trasporto Pubblico Locale Comunale				dato complessivo non ancora pervenuto
		2)Linee urbane	Vett*Km.	1) 492.049 2) 58.413	1) 502970 2) 58413	2) 58.413
	Funzionamento servizio trasporto pubblico	n. giorni funzionamento				
		1)TPL Comunale		363	363	363
		2)Linee urbane	gg.	365	365	365
	Gestione trasporto scolastico - Piedibus	n. iscritti	n.	95	113	104
	Copertura servizio trasporto pubblico locale	n. quartieri-zone edificate serviti da trasporto pubblico locale	n.	7	7	7
	Gestione segnalazioni per servizio trasporto pubblico linee di area urbana	n. segnalazioni totali pervenute	n.	2	3	1
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Risoluzione segnalazioni per servizio trasporto pubblico linee di area urbana	Risoluzione delle segnalazioni conseguenti a verifica dello stato dei mezzi e del rispetto di fermate e orari.	%	100%	100%	100%
	Copertura servizio trasporto pubblico locale	Quartieri-zone edificate serviti da trasporto pubblico locale/ totale dei quartieri	%	64%	64%	64%

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico - Piedibus	Richieste iscrizioni al trasporto scolastico Piedibus accolte/ totale richieste	%	96%	99%	94,54%
	Incremento utenti Piedibus	(n. iscritti anno i - n. iscritti anno i-1)/n. iscritti anno i-1	%	16%	19%	-7,96% (°)
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico - Piedibus	n. totale Richieste iscrizioni al trasporto scolastico Piedibus accolte/ / n. totale richieste	n.	n. 95 / n. 99	n. 113/n. 114	n.104 /n.110

(°) la partecipazione al servizio è fortemente condizionata da scelte e condizioni individuali delle famiglie. Dipende, infatti, molto dalla disponibilità di genitori/nonni di accompagnare direttamente a scuola i bambini, dalle condizioni climatiche (soprattutto quando piove si registra un notevole calo dei partecipanti), nonché dalla lunghezza e sicurezza dei percorsi (un percorso breve e sicuro scoraggia la partecipazione perché il bambino è in grado di effettuarlo anche da solo senza bisogno di essere accompagnato). L'anno scolastico 2013/2014 ha visto un calo dovuto alla mancata turnazione fra bambini di 5[^] e di 1[^] elementare; infatti molti bambini, abituali utilizzatori del servizio, sono passati alle scuole medie e i genitori dei bambini di 1[^] elementare hanno reputato fossero troppo piccoli per usufruire del servizio. Verranno effettuate nuove campagne di promozione del servizio usufruendo di tutti i canali di comunicazione con le famiglie disponibili.

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	Valore rilevato 2016	note	giudizio
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico	Richieste iscrizioni al trasporto scolastico accolte/ totale richieste	%	100%	100%		
	Accoglimento iscrizioni al trasporto scolastico - Piedibus	Richieste iscrizioni al trasporto scolastico Piedibus accolte/ totale richieste	%	95%	94,54%		
	Incremento utenti Piedibus	(n. iscritti anno i - n. iscritti anno i-1)/n. iscritti anno i-1	%	2%	-7,96%	non si è riusciti ad attivare 2 linee di Piedibus (la linea verde di Redecesio e la linea azzurra di Segrate Centro) inoltre anche gli iscritti alle altre linee (esclusa la linea rossa di MI2) hanno subito una riduzione degli iscritti a causa dell'uscita dei bambini di 5 elementare e il mancato ingresso di quelli di 1 elementare ritenuti dai genitori troppo piccoli per andare a scuola a piedi	

Sviluppo del territorio

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
		Preistruttoria di proposte di atti di programmazione integrata o pianificazione attuativa (conformi o in variante al PGT) e di accordi convenzionali in genere	n.	10	3	3
		Istruttoria tecnica di proposte di atti di programmazione integrata o pianificazione attuativa (conformi o in variante al PGT) e di accordi convenzionali in genere	n.	5	4	3
		Valutazioni Ambientali Strategiche (VAS)	n.	1	0	5
		Gestione degli iter approvativi di atti di programmazione integrata e pianificazione attuativa (conformi o in invariante al PGT) e di accordi convenzionali in genere	n.	0	7	2
		Monitoraggio del processo di attuazione delle convenzioni urbanistiche in essere	n.	12	15	13
		Chiusura convenzioni urbanistiche (n° convenzioni urbanistiche chiuse nell'anno)	n.	1	1	1
	Gestione convenzioni urbanistiche	n. delibere di approvazione e n. provvedimenti edilizi rilasciati/istrutti per progetti di opere pubbliche	n.	13	0	0
	Gestione convenzioni urbanistiche	n. provvedimenti edilizi rilasciati o istrutti per l'approvazione di provvedimenti edilizi per la realizzazione di opere di interesse privato	n.	16	14	6
	Gestione convenzioni urbanistiche	n. richieste di agibilità istruite per opere di interesse privato	n.	3	4	0
	Gestione convenzioni urbanistiche	n. collaudi per opere pubbliche in corso	n.	6	7	2
	Progettazione urbanistica	n. progetti eseguiti/progetti richiesti dall'Amministrazione	n.	---	0	1
		n. certificati di destinazione urbanistica rilasciati	n.	62	75	46







Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
		n. aggiornamenti per miglioramento dei dati cartografici esistenti (PGT, base demaniale, base catastale, analisi varie)*	n.	0	nessun agg. PGT	PGT adottato
			n.	0	Avviato agg.to della base demaniale producendo la prima bozza relativa all'anno 2014; Siamo in attesa dei dati relativi all'anno 2015, che l'ufficio Demanio sta elaborando. Si prevede di realizzare la mappatura nel primo semestre del 2016.	Avviato studio/analisi strade; si prevede di terminare il progetto nei primi 2 mesi del 2017, per quanto di competenza
				4	catasto 4 aggiornamenti	catasto 3 aggiornamenti
				7	***	pubblicazione cartografia Web
		n. aggiornamenti per miglioramento dei dati cartografici esistenti (toponomastica, numerazione civica)	n.	0	nessuna nuova via	1 nuova via
				19	8	0
	Apertura al pubblico	n. ore apertura al pubblico: richieste di informazioni di carattere generale, copie documenti ed estratti cartografici	ore	350	350	350
		n. pratiche edilizie (Permessi di costruire, DIA, SCIA, CIAL) istruite nei termini di legge in ambiti assoggettati a pianificazione attuativa con attuazione coerente al cronoprogramma del PII approvato	n.	da 2015	11	6
		n. pratiche edilizie (Permessi di costruire, DIA, SCIA, CIAL) in ambiti assoggettati a pianificazione attuativa	n.	da 2015	14	6
	Istruttoria pratiche edilizie	n. pratiche istruite (SCIA, CIA, DIA, PC, agibilità, convenzioni, passi carrai, piano casa, ecc)	n.	630	657	533

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Verifiche e controllo attività edilizie sul territorio	n. verifiche	n.	211	180	207
	Rilascio certificazioni idoneità alloggiativa	n. certificati emessi	n.	125	129	139
	Gestione pratiche certificazione energetica	n. pratiche soggette a verifica di (certificazione energetica) relazione ex L. 10/91 presentate	n.	18	21	26
	Rilascio segnaletica passi carrai e matricole ascensori	n. pratiche istruite	n.	17	25	10
	Manutenzioni ordinarie	n. pratiche istruite	n.	95	80	67
	Verifiche igienico sanitarie	n. verifiche	n.	47	61	32
	CPI - L.46 L.10/91 CA	n. pratiche istruite	n.	149	134	354
	Gestione pratiche certificazione energetica	n. certificazioni gestite	n.	0	0	0
	Gestione pratiche	n. pratiche gestite di competenza SUAP	n.	1550	1500	1480
	Gestione autorizzazioni commerciali, mercati rionali	n. autorizzazioni emesse	n.	13	25	10
	Utenza potenziale	n. attività economiche insediate sul territorio	n.	2500	2500	2700
	Rilascio atti	n. certificati, nullaosta, attestazioni ecc	n.	160	165	150
	Istruttoria SCIA (esercizio attività)	n. SCIA - pareri preventivi	n.	260	280	270
	Autorizzazioni temporanee ed occasionali per manifestazioni	n. pratiche (esplicite o silenzio assenso)	n.	18	21	15
	Varianti urbanistiche	Pratiche gestite o in itinere	n.	3	3	2

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
		n. pratiche edilizie (Permessi di costruire, DIA, SCIA, CIAL) istruite nei termini di legge in ambiti assoggettati a pianificazione attuativa con attuazione coerente al cronoprogramma del PII approvato (n. pratiche istruite/richieste agli atti)	%	88%	78%	100%
		tempo medio di rilascio certificati di destinazione urbanistica	gg.	15	22,9	24,015
		tempo di assegnazione numeri civici dalla dichiarazione di acquisizione dell'agibilità	gg.	35	se pur non è ancora possibile rispettare in tutti i casi il "valore atteso" il processo di attribuzione di nuovi numeri civici è molto migliorato. Si prevede che possa entro il 2016 essere a regime.	non assegnati numeri civici
	Verifica istanze di idoneità alloggiativa	Tempo medio verifica pratica di idoneità alloggiativa	gg.	11,7	11,25	13,25
	Verifica attestazioni energetiche	Tempo medio di rilascio attestazione di avvenuto deposito di certificazione energetica	gg.	1	1	1
	Verifica rilascio segnaletica passo carraio	Tempo medio per rilascio segnaletica per passo carraio	gg.	15	9	20
	Verifica matricole ascensori	Tempo medio rilascio matricole ascensori	gg.	15	8	10
	Accessibilità sportello consulenza (imprese)	Ore di apertura settimanali per lo sportello consulenza previo appuntamento	ore	20	10	10
	Tempestività di evasione delle istanze	autorizzazioni, certificazioni o attestazioni evase oltre 30 gg. dalla richiesta/ totale delle richieste	%	0	0	0
		Tempo istruttoria e trasmissione istanze Autorizzazione Unica Ambientale a Città Metropolitana	gg.	-	da 2016	15
	Tempestività di autorizzazione cambio macchina o trasferimento licenza taxi	autorizzazione cambio macchina o trasferimento licenza taxi evase oltre 10 gg. lavorativi	%	0	0	0

* il sistema informatico impiegato dal SIT non dialoga con quello utilizzato dalla Sezione Demanio. L'inserimento dei dati e la loro elaborazione devono essere effettuati manualmente; l'operazione è lunga e difficoltosa *** il dato non è stato rilevato perché è in atto un lavoro di bonifica della toponomastica e della numerazione civica

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Efficacia attività di verifica	% di verifiche pratiche /totale delle pratiche soggette a L. 10/91(DGR 8745/08) pervenute	%	100%	100%	100%

Perfomance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
		tempo medio di rilascio certificati di destinazione urbanistica	gg.	Max 30 gg.	24,015		
		n. pratiche edilizie (Permessi di costruire, DIA, SCIA, CIAL) istruite nei termini di legge in ambiti assoggettati a pianificazione attuativa con attuazione coerente al cronoprogramma del PII approvato (n. pratiche istruite/richieste agli atti)	%	100%	100%		
		tempo di assegnazione numeri civici dalla dichiarazione di acquisizione dell'agibilità	gg.	30 gg.	non assegnati numeri civici		n.r.
	Verifica istanze di idoneità alloggiativa	Tempo medio verifica pratica di idoneità alloggiativa	gg.	14 gg.	13,25		
	Verifica richieste segnaletica passo carraio	Tempo medio per rilascio segnaletica per passo carraio	gg.	30 gg.	20		
	Verifica matricole ascensori	Tempo medio rilascio matricole ascensori	gg.	15 gg.	10		
	Efficacia attività di verifica	% di verifiche pratiche /totale delle pratiche soggette a L. 10/91(DGR 8745/08) pervenute	%	Min. 5%/anno	100%		

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato2016	note	giudizio
	Tempestività di evasione delle istanze	autorizzazioni, certificazioni o attestazioni evase oltre 30 gg. dalla richiesta/ totale delle richieste	%	Max 10%	0		
		Tempo istruttoria e trasmissione istanze Autorizzazione Unica Ambientale a Città Metropolitana	gg.	Max 15 gg.	15		
	Tempestività di autorizzazione cambio macchina o trasferimento licenza taxi	autorizzazione cambio macchina o trasferimento licenza taxi evase oltre 10 gg. lavorativi	%	Max 10%	0		




Ambiente ed ecologia

Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Quantità rifiuti raccolti pro-capite	kg rifiuti annui raccolti /popolazione residente	kg/ab.	599,51	587,617	574,25
	Raccolta Differenziata	% raccolta differenziata/totale rifiuti conferiti	%	60,24%	59,50%	57,69%
	Attività di tutela ambientale	n. avvii di procedimento/ordinanze per inquinamento ambientale emessi (acustico, atmosferico ed elettromagnetico)	n.	4	1	5
	Interventi di disinfestazione contro zanzare e insetti vari (programmati e a richiesta)	n. totale di interventi su aree ed edifici pubblici	n.	33	52	83
	Controlli e verifiche degli impianti termici	n. avvii di procedimento/ordinanze per la messa a norma e in sicurezza degli impianti termici autonomi di potenza inferiore a 35 KW (inquinamento atmosferico)	n.	95	141	20
	Attività di controllo sulla presenza di amianto	Provvedimenti in materia di monitoraggio e rimozione amianto da manufatti e coibenti interni ed esterni	n.	88	297	153
	Pareri tecnici relativi a istanze di detassazione	n. sopralluoghi finalizzati alla valutazione delle istanze di esenzione e riduzione della TARI presentate da cittadini e aziende	n.	94	94	86
	Attività dell'Ufficio Tutela Animali (UTA)	n. gatti sterilizzati appartenenti a colonie feline insediate nel territorio comunale (Ufficio Tutela Animali - UTA)	n.	24	38	28
	Interventi di derattizzazione (generali programmati e mirati a richiesta)	n. totale di interventi su aree ed edifici pubblici	n.	70	20	49
	Educazione ambientale	n. ragazzi coinvolti nel progetto di educazione ambientale	n.	202	800	803
	Custodia e mantenimento cani randagi presso Canile Rifugio	n. cani dati in adozione	n.	4	4	8

Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Frequenza media raccolta rifiuti	n. passaggi ritiro rifiuti indifferenziati e organico/settimana	n.	3	3	3
	Servizio ritiro ingombranti presso le sedi scolastiche	Tempo medio di attesa per servizio ritiro ingombranti dalla richiesta	gg.	7	5	3,9
	Accessibilità Piattaforma Ecologica	n. ore settimanali di apertura della piattaforma ecologica	n. ore	42	42	42
	Tempi di avvii di procedimento	Tempo medio da presa in carico della pratica per comunicazione di avvio di procedimento relativo ai rifiuti (ripristini e bonifiche ambientali)	gg.	12,5	15	15,9
	Tempestività di risposta alle richieste di disinfestazione/derattizzazione	tempo medio di intervento dalla richiesta di derattizzazione/disinfestazione	gg.	0,9	3,37	2,54

Efficienza	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Raccolta differenziata	Ricavi da raccolta differenziata	Euro	289.266,18	305.000,00	412.241,00

Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Contenimento infestazione zanzare	n. interventi di disinfestazione contro le zanzare effettuati/n. interventi programmati	%	100%	100%	100%
	Educazione ambientale	Percentuale dei ragazzi coinvolti nel progetto di educazione ambientale rispetto alla popolazione scolastica afferente alle scuole d'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado	%	5,16%	20,17%	20,25%
	Custodia e mantenimento cani randagi presso Canile Rifugio	n. cani dati in adozione/n. cani entrati nella struttura convenzionata a seguito di accalappiamento	%	67%	80%	89%

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Raccolta Differenziata	% raccolta differenziata/ totale rifiuti conferiti (salvo modifiche, dettate dall'entrata in vigore della TARI, che potrebbero incidere relativamente alla diminuzione del conferimento dei rifiuti speciali differenziati)	%	60,50%	57,69%		
	Tempi di avvii di procedimento	Tempo medio da presa in carico della pratica per comunicazione di avvio di procedimento relativo ai rifiuti (ripristini e bonifiche ambientali)	gg.	25 gg.	15,9		
	Tempestività di intervento	tempo medio di intervento dalla richiesta di derattizzazione/ disinfestazione	gg.	2 gg.	2,54	* alcuni interventi di disinfestazione e derattizzazione vengono programmati ed effettuati dopo alcuni giorni, pertanto il dato medio supera i 2 gg.	

Indicatori Piano di Prevenzione della Corruzione - monitoraggio al 31/12/2016

rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
02.01	definizione oggetto affidamento	Procedure > 10.000 €: n. procedure con 1 solo offerente/ totale procedure valore atteso: 0%	Negativo (la motivazione adottata non corrisponde a quanto previsto dal codice degli appalti)
		n. contratti che in corso di esecuzione superano la soglia iniziale / totale contratti valore atteso 0%	Negativo (la motivazione adottata non corrisponde a quanto previsto dal codice degli appalti)
02.02	individuazione strumento utilizzato per l'affidamento	n. affidamenti tramite piattaforme Sintel-Neca-Consip / totale affidamenti valore atteso 100%	Parzialmente positivo (vedi punto 02.01)
02.05	controllo requisiti	Per ogni procedura: n. offerte escluse/n. offerte presentate	positivo
02.08	procedure negoziate	n. di procedure negoziate (servizi e forniture) ≥ € 10.000 e < € 20.000 previa richiesta di almeno 3 preventivi / totale procedure negoziate ≥ € 10.000 e < € 20.000 valore atteso 100%	positivo
		n. di procedure negoziate di lavori ≥ € 10.000 e < € 40.000 previa richiesta di almeno 3 preventivi / totale procedure negoziate valore atteso 100%	positivo
02.09	affidamenti diretti	n. fornitori nuovi (che non hanno mai ricevuto mandati di pagamento) nell'anno 2016 rispetto a quelli del 2015; valore atteso: min 50%	n.r. (non significativo)
02.10	revoca bando	n. bandi revocati con motivazione/tot. bandi revocati valore atteso: 100%	positivo (motivato)
02.11	redazione cronoprogramma	n. di cronoprogrammi monitorati/ totale contratti in corso per i quali è previsto il cronoprogramma valore atteso: 100%	positivo
		n. di scostamenti rilevati rispetto al cronoprogramma/ totale contratti conclusi per i quali è previsto il cronoprogramma valore atteso: max 10%	Parzialmente positivo (motivato)
02.12	varianti in corso di esecuzione del contratto lavori pubblici	n. di contratti con varianti/ totale dei contratti valore atteso: max 10%	Parzialmente positivo (motivato)

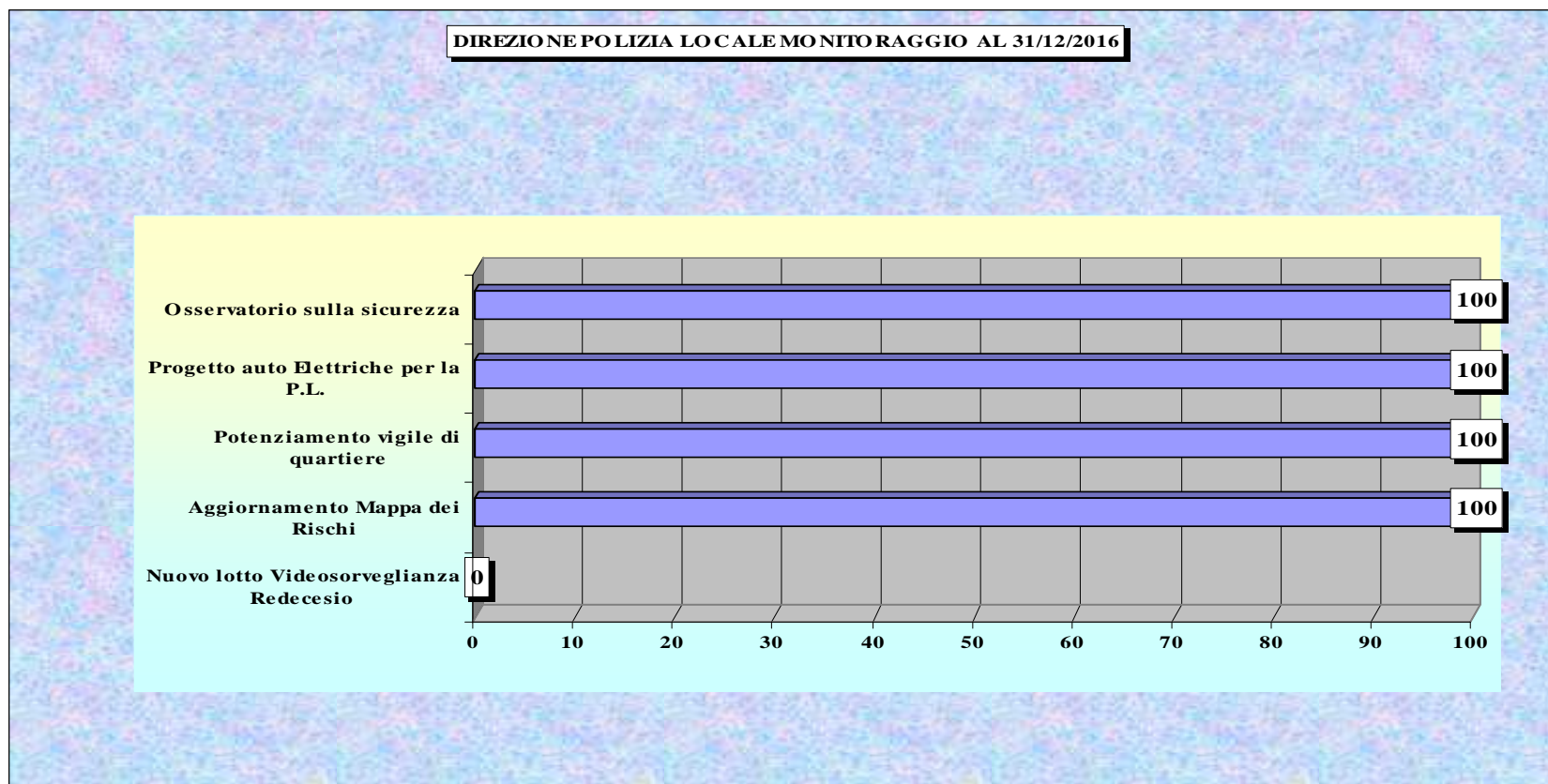
rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
02.14	arbitrato in esecuzione di contratto	Divieto di ricorso all'arbitrato. Valore atteso 0 (nessun arbitrato)	Positivo
04.02	contributi e altri benefici economici a seguito di bando	n. bandi con apertura inferiori 30 gg/totale bandi	positivo
		n. richieste pervenute fuori tempo/tot. richieste	positivo
		n. domande rigettate/tot. delle domande presentate	positivo
		n. ricorsi/n. domande	positivo
		n. integrazioni richieste/n. domande	positivo
06.01	utilizzo auto comunali	Riscontro Bimestrale del rapporto Km percorsi/buoni benzina utilizzati, a cura dei responsabili di sezione Per ciascun responsabile di sezione: n. di verifiche effettuate/anno (Min 6) Qualora utilizzatore e responsabile di sezione coincidano, le azioni di controllo incombono sul dirigente.	positivo
06.02	utilizzo beni, attrezzature, materiali contenuti nei magazzini comunali	Utilizzo registri di carico/scarico/presa in consegna/restituzione di beni/attrezzi/material Per ciascun responsabile di sezione: n. di verifiche effettuate/anno (Min 6)	positivo
08.01	reclutamento consulenti	n. di disciplinari di incarico privi di clausole di accettazione del codice di comportamento e/o incarichi privi di dichiarazione di incompatibilità/totale disciplinari sottoscritti (valore atteso 0%)	Positivo
		n. di controlli/totale dichiarazioni di insussistenza di incompatibilità dell'incarico (valore atteso 100%)	Positivo
03.01	Autorizzazioni, licenze, Permessi di Costruire - Denunce di Inizio Attività	Revisione carta dei servizi e regolamento SUAP entro 31/12/2016	negativo

rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
03.02	controllo dichiarazioni sostitutive in luogo di autorizzazione o provvedimenti edilizi totalmente autocertificati (es. SCIA (segnalazione certificata inizio attività), CILA (comunicazione inizio lavori asseverata), CIL (comunicazione inizio lavori))	n. di dichiarazioni sostitutive verificate/ totale dichiarazioni pervenute (min 90 %)	positivo
03.04	concessioni beni pubblici cimiteriali	Pubblicazione elenco concessioni in scadenza nell'anno successivo: entro novembre	positivo
		n. posizioni arretrate (già scadute) regolarizzate/ tot. posizioni scadute min 10%	positivo
		Adozione piano regolatore cimiteriale entro ottobre 2016	positivo
		Planning delle azioni da attuarsi nel decennio con relativo scadenario e verifica dello stato di attuazione del planning. n. azioni realizzate nell'anno/ n. azioni preventivate Attivazione adempimenti gestionali susseguenti ad approvazione Piano Regolatore Cimiteriale (con particolare riferimento a corretta conduzione dei campi d'inumazione).	n.r. manca l'approvazione definitiva del Piano cimiteriale in CC
05.01	Strumenti di programmazione e pianificazione in attuazione o in variante del Piano di Governo del Territorio (P.G.T.) (programmi integrati di intervento; accordi di programma; piani attuativi; permessi di costruire convenzionati; procedimenti SUAP)	Definizione di schemi di convenzione tipo. Entro 31/12/2016	positivo
		Introduzione e applicazione di protocolli di legalità entro 31/12/ 2016	positivo
05.02	esecuzione opere di urbanizzazione a scomputo oneri o equiparati	in sede di sottoscrizione di convenzione urbanistica ai Soggetti sottoscrittori saranno proposti appositi protocolli di legalità entro 31/12/2016	n.r. (nessun caso)
11.01	Controlli su attività commerciali / esercizi pubblici	Previsione di un protocollo di controllo da parte delle Direzioni interessate e sua pubblicazione Entro dicembre 2016	positivo
		n. esercizi controllati di iniziativa/ totale degli esercizi min. 10/anno	positivo
		% esercizi sanzionati/ tot. controlli	n.r. (non significativo)

rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
11.02	Controlli su abusivismo edilizio e attività edilizia	Previsione di un protocollo di controllo da parte delle Direzioni interessate e sua pubblicazione; entro dicembre 2016	positivo
		n. controlli effettuati mensilmente	Parzialmente positivo
		n. relazione tecniche (redatte da E.P. o SUAP) rilasciate oltre 15 gg dal sopralluogo	positivo
11.02	Controlli su abusivismo edilizio e attività edilizia	n. sopralluoghi congiunti (uff. tecnico e PL) / tot. sopralluoghi effettuati	positivo
11.03	Controlli sui cantieri	Previsione di un protocollo di controllo da parte delle Direzioni interessate e sua pubblicazione; entro dicembre 2016	positivo
		n. controlli effettuati/n. pratiche presentate min 20%	positivo
11.04	Controlli igienico sanitari su attività di somministrazione di alimenti e bevande	n. sopralluoghi congiunti con ASL / tot. sopralluoghi	Positivo
11.05	Controlli in materia ambientale (es. rispetto ordinanze e regolamenti comunali in materia)	Previsione di un protocollo di controllo da parte delle Direzioni interessate e sua pubblicazione; entro dicembre 2016	Parzialmente positivo
		n. ordinanze controllate/tot. ordinanze emesse 100%	positivo
07.04	incentivi economici alla progettazione interna	Aggiornamento del nuovo regolamento sugli incentivi per la progettazione interna dopo le nuove norme del codice dei contratti. Pubblicazione dei dati relativi agli incentivi per progettazione interna in fase di previsione ed in fase di liquidazione Entro 31/12/2016	Positivo (motivato)
		numero ed importi di lavori mediante progettazione interna	Positivo (monitorato)
		n. di progetti redatti internamente/totale dei progetti	Positivo
		Importi pagati per incentivi	Positivo (monitorato)

*DIREZIONE
POLIZIA LOCALE*







OBIETTIVI GESTIONALI DIREZIONE POLIZIA LOCALE		
nr. obiettivo	DESCRIZIONE OBIETTIVO	% Ragg.to al 31/12/2016
1	Nuovo lotto Videosorveglianza Redecesio	Annullato
2	Aggiornamento Mappa dei Rischi	100
3	Potenziamento vigile di quartiere	100
4	Progetto auto Elettriche per la P.L.	100
5	Osservatorio sulla sicurezza	100



Controllo del territorio - viabilità e traffico						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Intervento sul territorio	n. richieste intervento	n.	12.974	14.718	11.496
	Ore di copertura servizio	n. ore di copertura settimanale	n.	128	119	110
	Presenza sulle strade	n. ore di pattugliamento	n.	5.235	5.051	6.742
	Interventi per incidenti stradali	n. rapporti incidenti stradali	n.	247	250	200
	Trattamenti sanitari obbligatori	n. trattamenti sanitari obbligatori	n.	5	2	7
	Servizi per manifestazioni	n. servizi per manifestazioni	n.	35	46	34
	Servizi viabilità scuole	n. servizi viabilità scuole	n.	1.283	1.376	1.436
	Occupazioni suolo pubblico	n. occupazioni suolo pubblico	n.	305	338	273
	Contrassegni rilasciati per invalidi	n. contrassegni pass invalidi	n.	242	391	224
	Ordinanze e autorizzazioni	n. ordinanze e autorizzazioni	n.	90	98	96
	Controlli pubblicità	n. controlli pubblicità	n.	142	116	88
	Servizi di coordinamento con altre forze di polizia	n. servizi CC	n.	15	61	68
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Tempistica evasione delle richieste di variazioni/modifiche alla viabilità.	Tempo medio di evasione delle richieste di variazioni/modifiche alla viabilità da parte degli utenti esterni e interni	gg.	5,25	5,59	6,1
	Tempistica emissione ordinanza per variazioni/modifiche alla viabilità	Tempo medio di emissione ordinanza per variazioni/modifiche alla viabilità	gg.	4,25	3,78	6,23
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Tempestività di intervento delle pattuglie su territorio per altissima priorità	Tempi di intervento delle pattuglie sul territorio per richieste di priorità altissima (da 0 a 5 minuti 40%; da 5 a 10 minuti 25%; da 10 a 20 minuti 20%; oltre i 20 minuti 15%)	%	45,25	45	41%
29,75				26	29%	
20				21	20%	
5				8	10%	

Polizia Amministrativa - verbali e contenzioso						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Ispezioni taxi/amministrative	n. ispezioni taxi amministrative	n.	76	32	18
	Accertamenti anagrafici	n. accertamenti	n.	1693	1798	1662
	Notifiche effettuate	n. notifiche atti	n.	340	393	409
	Licenze di P.S/autorizzazioni/DIA	n. Licenze di P.S/autorizzazioni/DIA	n.	155	176	151
	Ottemperanza ordinanze edilizie ed ambientali	n. controlli effettuati	n.	5	49	16
	Sopralluoghi per ecologia ed ambiente	n. sopralluoghi effettuati	n.	107	74	69
	Controlli esercizi commerciali e pubblici servizi	n. controlli effettuati	n.	28	42	72
	Esposti	n. di esposti	n.	29	28	27
	Educazione stradale	n. ore di educazione stradale	n.	276	300	300
	Codice della strada	n. infrazione CdS	n.	7608	5820	11706
	Fermi amministrativi	n. fermi amministrativi	n.	21	11	4
	Sequestri	n. di sequestri	n.	41	15	18
	Contenzioso	n. ricorsi	n.	50	42	70
	Cause in tribunale	n. cause presso il tribunale	n.	75	55	30
	Orario al pubblico	n. ore apertura al pubblico	n.	50,5	40	40
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Tempistica emissione atti	Tempo medio di emissione atti ad istanza del cittadino	gg	5	7	8
	Tempistica per il rilascio di autorizzazioni	Tempo medio di rilascio autorizzazioni	gg	1	1,75	1
	Accessibilità al pubblico	orari di apertura al pubblico (contestualmente ad avvio del servizio di pagamento multe on line)	n. ore	50,5	40	40
Efficacia	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Celerità nelle notifiche di atti entro termine	Notifiche entro termine (90 gg. per la notifica al contravventore - 100 gg. per la notifica al proprietario del veicolo)	%	94	95	97

Segreteria Comando - Protezione Civile						
Quantità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Interventi di Protezione Civile	n. interventi	n.	58	75	63
	Incontri/convocazioni Protezione Civile	n. incontri/convocazioni	n.	12	12	12
Qualità	Indicatore	descrizione	U.M.	2014	2015	2016
	Incontri del gruppo comunale di Protezione Civile	n. incontri del gruppo comunale di Protezione Civile	n.	12	12	12

Performance	Indicatore	descrizione	U.M.	2016	valore rilevato 2016	note	giudizio
	Tempestività di intervento delle pattuglie su territorio per priorità altissima	Tempi di intervento delle pattuglie sul territorio per richieste di priorità altissima (da 0 a 5 minuti 40%; da 5 a 10 minuti 25%; da 10 a 20 minuti 20%; oltre i 20 minuti 15%)	%	da 0 a 5 minuti (min) 40%;	41%		
oltre i 20 minuti (max) 15%				10%			
	Tempistica per il rilascio di autorizzazioni	Tempo medio di rilascio autorizzazioni (polizia amministrativa)	gg.	7 gg. (lav.)	1		
	Tempistica emissione atti	Tempo medio di emissione atti ad istanza del cittadino (polizia amministrativa-verbali e contenzioso)	gg.	15 gg.	8		
	tempi di risposta	Tempo medio di evasione delle richieste di variazioni/modifiche alla viabilità da parte degli utenti esterni e interni	gg.	15 gg.	6,1		
	Tempistica emissione atti	Tempo medio di emissione Ordinanza per variazioni/modifiche alla viabilità	gg.	15 gg.	6,23		

Indicatori Piano di Prevenzione della Corruzione - monitoraggio al 31/12/2016

rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
02.01	definizione oggetto affidamento	Procedure > 10.000 €: n. procedure con 1 solo offerente/ totale procedure valore atteso: 0%	Positivo
		n. contratti che in corso di esecuzione superano la soglia iniziale / totale contratti valore atteso 0%	positivo
02.02	individuazione strumento utilizzato per l'affidamento	n. affidamenti tramite piattaforme Sintel-Neca-Consip / totale affidamenti valore atteso 100%	Positivo (motivato)
02.05	controllo requisiti	Per ogni procedura: n. offerte escluse/n. offerte presentate	positivo
02.08	procedure negoziate	n. di procedure negoziate (servizi e forniture) ≥ € 10.000 e < € 20.000 previa richiesta di almeno 3 preventivi / totale procedure negoziate ≥ € 10.000 e < € 20.000 valore atteso 100%	n.r. (nessun caso)
02.09	affidamenti diretti	n. fornitori nuovi (che non hanno mai ricevuto mandati di pagamento) nell'anno 2016 rispetto a quelli del 2015; valore atteso: min 50%	n.r. (non significativo)
02.10	revoca bando	n. bandi revocati con motivazione/ tot. bandi revocati valore atteso: 100%	n.r. (nessun caso)
02.11	redazione cronoprogramma	n. di cronoprogrammi monitorati/ totale contratti in corso per i quali è previsto il cronoprogramma valore atteso: 100%	n.r. (l'indicatore è pertinente a contratti di LL.PP. e non forniture e servizi)
		n. di scostamenti rilevati rispetto al cronoprogramma/ totale contratti conclusi per i quali è previsto il cronoprogramma valore atteso: max 10%	n.r. (l'indicatore è pertinente a contratti di LL.PP. e non forniture e servizi)
02.12	varianti in corso di esecuzione del contratto lavori pubblici	n. di contratti con varianti/ totale dei contratti valore atteso: max 10%	positivo
02.14	arbitrato in esecuzione di contratto	Divieto di ricorso all'arbitrato. Valore atteso 0 (nessun arbitrato)	positivo
04.02	contributi e altri benefici economici a seguito di bando	n. bandi con apertura inferiori 30 gg/ totale bandi	n.r. (nessun caso)
		n. richieste pervenute fuori tempo/ tot. richieste	n.r. (nessun caso)
		n. domande rigettate/ tot. delle domande presentate	n.r. (nessun caso)
		n. ricorsi/n. domande	n.r. (nessun caso)
		n. integrazioni richieste/n. domande	n.r. (nessun caso)

rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
06.01	utilizzo auto comunali	Riscontro Bimestrale del rapporto Km percorsi/buoni benzina utilizzati, a cura dei responsabili di sezione Per ciascun responsabile di sezione: n. di verifiche effettuate/anno (Min 6)	Positivo
06.02	utilizzo beni, attrezzature, materiali contenuti nei magazzini comunali	Utilizzo registri di carico/scarico/presa in consegna/restituzione di beni/attrezzi/materiali Per ciascun responsabile di sezione: n. di verifiche effettuate/anno (Min 6)	n.r. (nessun caso)
08.01	reclutamento consulenti	n. di disciplinari di incarico privi di clausole di accettazione del codice di comportamento e/o incarichi privi di dichiarazione di incompatibilità/totale disciplinari sottoscritti (valore atteso 0%)	n.r. (nessun caso)
		n. di controlli/totale dichiarazioni di insussistenza di incompatibilità dell'incarico (valore atteso 100%)	n.r. (nessun caso)
11.01	Controlli su attività commerciali / esercizi pubblici	Previsione di un protocollo di controllo da parte delle Direzioni interessate e sua pubblicazione Entro dicembre 2016	Parzialmente positivo (non coordinato con il settore tecnico)
		n. esercizi controllati di iniziativa/totale degli esercizi min. 10/anno	positivo
		% esercizi sanzionati/tot. controlli	n.r. (non valutabile)
11.02	Controlli su abusivismo edilizio e attività edilizia	Previsione di un protocollo di controllo da parte delle Direzioni interessate e sua pubblicazione; entro dicembre 2016	Parzialmente positivo (non coordinato con il settore tecnico)
		n. controlli effettuati mensilmente	n.r. (non significativo)
		n. sopralluoghi congiunti (uff. tecnico e PL) / tot. sopralluoghi effettuati	Positivo (monitorato)

rif. PTPC	ATTIVITA'	INDICATORE	GIUDIZIO
11.04	Controlli igienico sanitari su attività di somministrazione di alimenti e bevande	n. sopralluoghi congiunti con ASL / tot. sopralluoghi	Positivo (monitorato)
11.05	Controlli in materia ambientale (es. rispetto ordinanze e regolamenti comunali in materia)	Previsione di un protocollo di controllo da parte delle Direzioni interessate e sua pubblicazione; entro dicembre 2016	Parzialmente positivo (non coordinato con il settore tecnico)
11.06	Gestione del rilascio di pass e permessi autorizzativi (Pass invalidi, ZRU, ecc.)	n. di dinieghi/tot. domande	Positivo

2.4 MONITORAGGIO SODDISFAZIONE UTENTI

Il grado di soddisfazione dei destinatari di attività e servizi viene monitorato attraverso l'analisi di dati indiretti (segnalazioni, tempi di risposta, tempi di esecuzione ecc.) e attraverso indagini mirate, rivolte a specifiche categorie di utenti e/o specifici servizi.

Si fornisce di seguito un quadro riepilogativo delle indagini e sondaggi svolti ed elaborati nel corso del 2016 ed un breve commento:

Oggetto dell'indagine	Esito	GIUDIZIO sintetico	Note
Alternanza Scuola Lavoro	Tutti i 15 istituti che hanno risposto all'indagine hanno segnalato l'esigenza di aumentare l'offerta di progetti di alternanza scuola - lavoro, vista l'obbligatorietà anche per le classi terze a partire dal 2017. Una difficoltà segnalata è stata la programmazione in quanto l'obbligatorietà delle classi terze prevede l'espletamento dello stage in orario extrascolastico, preferibilmente nel mese di giugno. Nel corso del 2017 si prevede un incremento delle adesioni da parte degli istituti scolastici.	***	Indagine bisogni via e-mail alle direzioni didattiche
Servizi di ricerca c/o Archivio generale	Su 27 questionari 12 sono stati compilati da utilizzatori del servizio più di 2 volte l'anno, con punte di utilizzatori anche più di 7 volte l'anno. Questi utenti abituali sono utilizzatori dell'archivio comunale per motivi di lavoro. Si ritiene che la risposta alla domanda sul costo del servizio sia decisamente condizionata dal fatto che il fruitore sia un professionista oppure no: i 10 che hanno risposto che il costo del servizio è ininfluenza sono tutti utilizzatori per motivi professionali; tuttavia, se a questi aggiungiamo anche chi ha dichiarato che il costo è contenuto (3) o adeguato (9) il totale diventa di 22 su 27. Rimangono 5 intervistati che ritengono che il costo sia eccessivo o elevato. Per l'aspetto localizzazione e accessibilità, la collocazione è praticamente gradita da tutti: infatti 12 la ritengono ottima e 13 buona per un totale di 25 intervistati; i rimanenti 2 la ritengono comunque discreta. Il blocco delle domande che riguardavano il personale hanno registrato un gradimento pressoché unanime nei confronti degli archivisti. La chiarezza della modulistica rimane l'unico punto su cui poter intervenire per un leggero miglioramento.	Soddisfacente	
Rilascio licenze P.S. e pass invalidi	14 da cittadini che hanno presentato domanda per il rilascio del Pass Invalidi e 6 dai cittadini che hanno richiesto una Licenza di P.S. La maggior parte dell'utenza ha reperito presso lo Sportello la modulistica necessaria e le informazioni in merito ai servizi; dall'analisi dei dati risulta che la modulistica fornita sia ritenuta chiara e completa; Anche per quanto riguarda i tempi di rilascio, gli intervistati hanno segnalato, nel complesso, la propria soddisfazione.	Più che soddisfacente	
Centro anziani	Il questionario è stato compilato, in forma anonima da 52 cittadini: 24 frequentanti la sede di Redeciesio e 28 quella di via degli Alpini. Il questionario è diviso in tre sezioni volte a rilevare il gradimento del servizio di trasporto, delle attività e degli operatori. Le risposte indicano una generale soddisfazione dell'utenza rispetto a tutte le aree oggetto di indagine. Anche le attività proposte sembrano soddisfare le esigenze dell'utenza; infatti solo 5 persone hanno suggerito attività aggiuntive per le quali verrà valutata la possibilità di attivazione.	Soddisfacente	



Città di Segrate

Pasti a domicilio	<p>L'indagine è stata condotta mediante la somministrazione di un questionario telefonico, costituito da 10 domande, rivolto a 35 cittadini che usufruiscono, al momento, del servizio. Percentualmente emerge che l'83% degli intervistati usufruisce del pasto con una frequenza settimanale distribuita su sette giorni (dal lunedì alla domenica).</p> <p>L'indagine effettuata ha fornito risultati soddisfacenti per quanto riguarda:</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>l'organizzazione del servizio</u>: una percentuale significativa di utenti (100%) si dichiara soddisfatta della puntualità con cui viene recapitato il pasto;- <u>la professionalità degli operatori</u>: la quasi totalità dell'utenza (91%) esprime un giudizio positivo sulla gentilezza e cordialità del personale addetto alla consegna del pasto;- <u>la qualità del pasto</u>: seppur 32 fruitori del pasto (91%) si dichiarano soddisfatti e sufficientemente soddisfatti della qualità e del gusto del cibo, 2 utenti non sono per nulla soddisfatti ma non segnalano note in merito. <p>33 utenti (94%) si esprimono favorevolmente circa la quantità di cibo somministrata, rispetto alla variazione del menù il 77% è soddisfatta nonostante alcune segnalazioni circa la ripetitività di alcuni cibi. N. 2 utenti non sono per nulla soddisfatti.</p>	Più che soddisfacente	
Servizio di igiene ambientale	<p>Secondo quanto registrato dal call center, il dato che rappresenta i disservizi della raccolta delle varie frazioni di rifiuti è maggiore (243) rispetto a quello relativo al servizio di pulizia delle strade (114); al contrario, dal programma predisposto per la raccolta delle segnalazioni dei disservizi, si registra un numero più alto di lamentele relativamente alla pulizia delle strade, compresi i servizi annessi, quali la vuotatura dei cestini e la raccolta delle foglie.</p> <p>Dal confronto con i dati degli anni passati, si rileva un miglioramento progressivo della raccolta di alcune tipologie di rifiuti. La risoluzione dei disservizi avviene quasi sempre in 1 giorno (112), oppure nell'arco della stessa giornata in cui è stata inoltrata la segnalazione (97), segue al terzo posto un tempo maggiore di 3 gg, corrispondente per lo più al tempo necessario per gli interventi programmati, quali la rimozione di scarichi abusivi sul territorio.</p> <p>Nel 2016 si registra un numero complessivo di segnalazioni inferiore a quello dell'anno 2015; le prestazioni di servizio svolte nel 2016 da parte della Ditta appaltatrice possono essere ritenute soddisfacenti.</p>	Soddisfacente	Autovalutazione (gennaio-agosto 2016)
Servizio di disinfezione e derattizzazione	<p>Su poco più di una ventina di richieste di gradimento, le risposte sono state più della metà positive, ovvero gli interventi sono stati ritenuti efficaci, mentre solo pochi sono stati giudicati non risolutivi. (a causa spesso della ciclicità stagionale di alcune infestazioni di insetti). Gli interventi di derattizzazione "urgenti" sono stati eseguiti con tempestività e professionalità da parte del personale della ditta appaltatrice e gli interventi sono risultati risolutivi.</p> <p>Il servizio viene svolto da parte della Ditta appaltatrice in maniera precisa e puntuale, risultando gli interventi effettuati efficaci nella quasi totalità dei casi.</p>	Più che soddisfacente	Modulo di riscontro con segreterie scolastiche (gennaio-agosto 2016)
Attività di educazione	<p>Il progetto, svolto durante l'anno scolastico 2015-2016, è stato giudicato dal corpo insegnanti complessivamente in maniera più che buona/ottima, ritenendo la tematica trattata secondo un grado di approfondimento buono.</p>	Più che soddisfacente	Personale docente scuole coinvolte

<p>ambientale (a.s. 2015/16)</p>	<p>i temi sviluppati sono stati ritenuti decisamente utili e di supporto per lo sviluppo degli argomenti trattati nel programma didattico, mentre il giudizio dato alla capacità e professionalità degli operatori dell'associazione incaricata, è stato più che buono, pari valutazione è stata espressa relativamente al compito di coordinamento ed efficienza svolto da parte dell'ufficio Ambiente.</p>		
<p>Orientamento scolastico 2016/17</p>	<p>Dopo la chiusura delle iniziative è stato inviato alle 436 famiglie degli studenti di terza media, tramite le dirigenze scolastiche, l'invito a compilare il questionario on line: hanno risposto al questionario in 78. Al campus sono stati invitati 31 Istituti Superiori, rappresentativi dei vari indirizzi scolastici, più raggiungibili da Segrate; hanno effettivamente partecipato all'incontro con i genitori 25 Istituti Superiori.</p> <p>Le conferenze hanno avuto il tutto esaurito al teatro Toscanini di Cascina Commenda e il Campus ha avuto una affluenza numerosa, con i complimenti dei genitori. I giudizi sono sempre molto positivi sia per ciò che riguarda le due conferenze (ritenute entrambe per la gran parte dei partecipanti molto utili) che per ciò che riguarda il Campus (n. e tipologia degli istituti invitati è stato ritenuto ottimo per il 24% e buono per il 61% degli intervistati).</p> <p>Nelle risposte "aperte" alcuni utenti hanno segnalato la richiesta di particolari scuole; in alcuni casi le scuole benché invitate non si sono presentate. Nella prossima edizione si provvederà a sensibilizzare le direzioni delle scuole superiori assenti in questa edizione a voler avvisare per tempo in caso di impedimenti. Tra i suggerimenti vi è lo svolgimento delle conferenze nei week end ed in numero maggiore, come pure per il n. di giornate di campus, di cui si potrà tenere conto in funzione però delle disponibilità di risorse economiche e logistiche nonché della disponibilità dei relatori.</p>	<p>Più che soddisfacente</p>	<p>Questionario rivolto alle scuole partecipanti</p>
<p>Nidi comunali (a.s. 2015/16)</p>	<p>Nido "La Rondine" (13 su 19): % tra soddisfatto e molto soddisfatto 89%; Nido "Stella Stellina" (42 su 63): % tra soddisfatto e molto soddisfatto 69%; Nido "di Agnese" (12 su 20): % tra soddisfatto e molto soddisfatto 83%; Nido "Sbirulino" (40 su 60): % tra soddisfatto e molto soddisfatto 88%;</p> <p>Problematiche e suggerimenti puntuali segnalati dalle famiglie sono stati analizzati dalla cooperativa che gestisce il servizio e che ha di conseguenza formulato proposte di azioni migliorative per il nuovo a.s., in apposito report.</p>	<p>Abbastanza soddisfacente</p>	<p>Questionario somministrato da cooperativa che gestisce il servizio ai genitori dei bambini frequentanti</p>
<p>Refezione scolastica: servizi self service c/o scuola primaria S.Felice</p>	<p>Dalle risposte fornite risulta che i bambini apprezzano gli aspetti che spingono all'autonomia (servirsi da soli, scegliere tra due menu). Segnalano come aspetti da migliorare i tempi di attesa e la confusione. L'81 % degli alunni ritiene che rispetto alla precedente gestione (servizio al tavolo) con il self service il servizio sia migliorato. In generale il Servizio però viene apprezzato anche se non vengono rilevate grosse differenze sulla qualità del cibo.</p>	<p>Abbastanza soddisfacente</p>	<p>Autocompilazione in classe di questionario distribuito dai docenti</p>
<p>Servizi informatici</p>	<p>Rispetto alla tempistica sulla soluzione dei problemi hardware e/o software, mediamente la richiesta viene evasa in tempi brevi o immediatamente per 69 utenti su 70 che hanno risposto al questionario; 66 hanno risposto che la richiesta viene evasa in modo soddisfacente definitivo e 4 in modo solo temporaneo (nessuno ritiene che i problemi non vengano risolti). Risultati mediamente molto buoni si rilevano anche per la qualità del supporto fornito dalla Sezione Sistemi Informatici e la chiarezza espositiva degli operatori.</p> <p>Dall'analisi delle risposte ricevute ed i suggerimenti espressi si può concludere che la sezione fa fronte con diligenza e impegno a quanto di propria competenza, ma sarebbe opportuno incrementare il personale per poter erogare un più approfondito ed efficiente servizio.</p>	<p>Più che soddisfacente</p>	<p>Utenti interni</p>

<p>Servizio ragioneria</p> <p>di</p>	<p>Hanno inviato risposta 34 utenti. Dall'esame delle risposte si rileva una complessiva valutazione positiva atteso che 29 utenti su 34 hanno espresso un giudizio complessivo sul Servizio Ragioneria molto/abbastanza soddisfacente.</p> <p>Il grado di disponibilità e professionalità del Servizio Ragioneria è ritenuto mediamente "abbastanza soddisfacente" come pure la capacità di ascolto, comprensione, e supporto alla soluzione delle problematiche da parte del Servizio Ragioneria nonché supporto agli uffici per mezzo di informative e circolari (aspetto questo ritenuto molto importante per la maggior parte degli utenti).</p> <p>Non vengono segnalate criticità per l'accessibilità/contatto con l'ufficio e risulta per la maggior parte delle risposte "abbastanza soddisfacente" la capacità del Servizio Ragioneria di prendere in carico le urgenze segnalate (per 25 risposte) e il grado di completezza delle informazioni ricevute (per 23 risposte).</p> <p>Soltanto la domanda relativa ai tempi medi di rilascio del visto di regolarità contabile - evidenzia una criticità, stante il giudizio poco soddisfacente espresso da 11 utenti su 34 (pari ad 1/3). Tale criticità è strettamente connessa alle risorse umane disponibili ed impiegate in tale attività (n. 1 unità) ed all'aggravamento del procedimento a seguito della sopravvenuta normativa sull'armonizzazione contabile di cui al D.Lgs. n. 118/2011, che ha reso necessaria l'indicazione di un maggior numero di elementi contabili nelle determinazioni di impegno di spesa, con conseguente ulteriori verifiche da parte della Ragioneria Comunale.</p> <p>A conclusione, si rileva la necessità di riproporre il questionario, opportunamente adattato sulla base dell'esperienza acquisita, al fine di ottenere un campione più significativo in termini numerici.</p>	<p>Abbastanza soddisfacente</p>	<p>Utenti interni</p>
<p>URP</p>	<p>Il questionario è stato somministrato contattando telefonicamente o via email gli utenti che avevano presentato segnalazione nel corso del primo semestre dell'anno. Il numero di questionari effettivamente somministrato risulta essere pertanto di 128.</p> <p>La maggior parte delle segnalazioni riguardano la zona di Segrate Centro (41%), seguono, anche se distanziati, il quartiere di Rovagnasco (19%) e San Felice (16%). Per quanto riguarda invece le tipologie di problematiche segnalate, come prevedibile, l'aspetto della manutenzioni prevale sugli altri. La modalità di gestione della risposta soddisfa molto il 35% degli intervistati e abbastanza il 34%, per un totale di soddisfazione positiva che si avvicina al 70%. Anche la tempestività della risposta si colloca su livelli di soddisfazione analoghi: soddisfa molto il 34% degli intervistati e abbastanza il 37% per un totale di soddisfazione positiva che addirittura supera il 70%.</p> <p>I dati sulla soddisfazione della risoluzione della problematica segnalata vengono invece quasi capovolti: 59% fra poco e per niente soddisfatti contro il 41% dei molto/abbastanza soddisfatti. Va comunque considerato il fisiologico gap fra aspettative del cittadino ed effettive possibilità di intervento/risoluzione dei problemi da parte dell'Amministrazione che è comunque vincolata dalle limitate risorse economiche, dai tempi amministrativi e dal rispetto degli obblighi normativi. Un 40% di risposte positive in tale contesto può essere considerata accettabile.</p>	<p>Soddisfacente</p>	

<p>Servizi c/o Centro Verdi</p>	<p>Risultano compilati complessivamente 449 questionari, tra residenti (77%) e non residenti (21%) (il 2% non ha indicato la residenza). Gli utenti usufruiscono principalmente della biblioteca comunale (37%), a seguire dell'aula studio (13%) e dell'aula Alloni, dedicata agli anziani (12%). Dall'analisi dei dati emergono complessivamente percentuali molto elevate (tra molto soddisfatto e abbastanza soddisfatto) di gradimento su tutti i servizi forniti presso il centro civico.</p> <p>Nella sezione <u>Accessibilità</u> il 49% dell'utenza risulta molto soddisfatto degli orari di apertura/chiusura del centro, solo il 2% non è per nulla soddisfatto.</p> <p>Nella sezione <u>Servizio di Reception</u> le voci "cortesia e disponibilità"/"competenza e professionalità" presentano una percentuale elevata quasi al 70% del molto soddisfatto.</p> <p>Nella sezione <u>Qualità degli spazi</u> ed esattamente "pulizia locali e pulizia bagni" il molto soddisfatto prevale nettamente sugli altri indicatori - abbastanza soddisfatto e poco soddisfatto - con una percentuale del 60% per la pulizia locali e il 52% per i bagni; anche per gli altri aspetti indagati (idoneità dei locali, confort, temperatura locali) si registra una percentuale media di apprezzamento molto elevata (circa il 50%).</p> <p>Nella sezione <u>Distributori automatici</u> le voci "prodotti erogati e approvvigionamenti prodotti", il 38% è abbastanza soddisfatto, mentre tra il 25% e 29% l'utenza non ha risposto, segno che non vengono utilizzati.</p> <p>L'analisi realizzata ha mostrato un elevato livello di soddisfazione su tutti gli aspetti indagati.</p>	<p>Più che soddisfante</p>	<p>Frequentatori (residenti e non residenti)</p>
<p>Analisi bisogni delle aziende</p>	<p>Nonostante l'invito alla compilazione del format on line fosse stato pubblicizzato attraverso pagina FB del comune, pagina FB del SUAP e mailing list, ci sono stati solo 4 riscontri. Il campione non può ritenersi significativo per una analisi e valutazione delle aree di miglioramento richieste dalla realtà imprenditoriale segratese. In sintesi solo 1 azienda su 4 ha risposto che si renderebbe disponibile a supportare l'Amministrazione Comunale nella creazione di percorsi di autoimprenditorialità rivolti alla nascita di start up; 3 aziende su 4 hanno rilevato quali criticità e aree di miglioramento l'accessibilità, decoro e sicurezza della via/zona; 1 azienda ha evidenziato il bisogno di estendere il network di relazioni verso le grandi aziende.</p>	<p>n.r.</p>	<p>Indagine bisogni su sito</p>

Oltre alle indagini di customer satisfaction sopra riportate, nel mese di dicembre è stata avviato un sondaggio di analisi dei bisogni rivolto alle "famiglie", i bisogni più sentiti riguardano servizi di baby-parking - baby-sitting anche saltuario o accompagnamento post scuola o alle attività extrascolastiche, prolungamento del doposcuola, luoghi ricreativi e parchi attrezzati per bambini e centri estivi/corsi sportivi più accessibili. Aspetto molto sentito riguarda i servizi dedicati agli adolescenti, con richieste soprattutto di spazi di aggregazione e/o aiuto compiti per questa fascia di età. Altro tema rilevato è il servizio di trasporto scolastico (piedibus, collegamenti con istituti superiori) ed in generale la rete di trasporto tra quartieri ed extraurbano. Per quanto riguarda invece altre fasce di età l'attenzione si sposta sui disoccupati (assistenza ricerca lavoro) e sugli anziani (disponibilità badanti e colf, presenza poliambulatori, aiuto casalingo ed economico).

Il piano indagini approvato per il triennio 2016-2018 prevedeva l'effettuazione nel corso del 2016 di totali n. 17 indagini riferite a servizi offerti alla cittadinanza e a servizi interni all'ente. Due indagini sono state rinviate al 2017, una indagine prevista nel 2017 è stata anticipata anche al 2016; è stata comunque analizzato il servizio di igiene ambientale, in aggiunta ai servizi individuati nel piano, tramite analisi indiretta. Nel complesso sono state effettuate n. 14 indagini di soddisfazione e 3 sondaggi.

Il Comune di Segrate, certificato ai sensi della norma ISO 9001:2008, si è dotato di un sistema di gestione per la qualità dei servizi, mappando le principali attività e costruendo un insieme di regole documentate e dinamiche per lo svolgimento delle attività e per l'erogazione dei servizi. Ai processi così individuati sono associati degli indicatori di qualità, prevedendo per ognuno un valore atteso.

Di seguito si presenta un riepilogo per direzione dello stato di raggiungimento degli indicatori di monitoraggio dei processi dell'area di competenza rispetto ai target definiti nelle singole procedure:

ANNO 2016	tot. indicatori definiti	Monitorati	non monitorati	Raggiunti	% raggiung. target (su ind. monitorati)	Parzialmente raggiunti o non raggiunti	Non rilevabili
AFFARI GENERALI	52	47	0	42	81%	5	5
GESTIONE RISORSE	39	35	0	31	79%	4	4
AREA TECNICA	41	31	5	30	97%	1	5
POLIZIA LOCALE	9	8	0	8	88%	0	1